

## よくあるお問合せ

	質問	回答
1	口座振替申込み可能である対象の料金を教えてください。	上水道、下水道料金のみが対象です。
2	申込前に発生した料金を口座振替が始まった後に遡って引き落としてほしい。	金融機関との契約前に発生した料金については口座振替はできません。お手数料をおかけしますが、従来のお支払い方法によりお支払いしていただくようお願いいたします。
3	申込に必要な使用者番号(15桁)を教えてください。	「上下水道使用量のお知らせ」又は「上下水道料金のお知らせ」に記載されておりますのでご確認ください。帳票がお手元に無い場合は、使用開始の際に登録いただいた「使用者名」「使用場所」「電話番号(※登録が無い場合は「無し」を回答とする。)」を回答していただけた方に対してのみ、口頭でお答え致します。
4	名前が入力制限文字数を超えています。どのように入力すればよいですか。	入りきるところまででかまいませんので、前詰めで入力してください。
5	システム使用不可文字に該当しています。どの様に入力すればよいですか。	ひらがなもしくはカタカナで入力願います。 例) 昼→あきら
6	金融機関サイトでの入力方法が分かりません。	県営水道では分かりかねますので、ご利用の金融機関へお問合せください。
7	金融機関サイトで入力中にエラーが起きました。	県営水道では分かりかねますので、ご利用の金融機関へお問合せください。
8	受付完了メールが届いたのに口座振替が始まらない。	申込手続きが終わると受付完了メールを送付します。その後、申込内容を神奈川県営水道で管理しているお客さま情報(上下システム)に登録することにより口座振替が始まります。その際、申込内容とお客さま情報に相違等がある場合、原因を確認する必要があるため、開始が遅くなる可能性があります。
9	支払方法が口座振替に変更されたか知る方法がありますか。	支払方法が口座振替に切り替わりましたら、検針時にお届けしている「使用水量のお知らせ」の「お支払方法」欄の情報が切り替わりますので、ご確認くださいませようお願いします。
10	口座振替を停止して納入通知書への支払いに変更したいのですが、本サービスで手続きできますか。	本サービスで口座振替の停止はできません。口座振替から他の支払方法に変更を希望される場合は、お手数料をおかけしますが、神奈川県営水道お客さまコールセンター(0570-005-959)へご連絡ください。