

■マイファミリーページについて

マイファミリーページは、電気使用量や利用料金をスマートフォンやパソコンで確認できる便利なページです。マイファミリーページのご利用には、事前にメールアドレスを登録いただく必要がございます。お申し込み時にメールアドレスの登録をされていない場合は、ファミリーエナジー カスタマーサポートセンターに登録されるメールアドレス、お名前、電話番号、お客様番号をお知らせください。

お問い合わせフォーム : <https://familyenergy.co.jp/contact/>

メールアドレス : support@familyenergy.co.jp

電話 : 0120-012-914 (フリーダイヤル 平日 9:00 ~ 17:00)

■マイファミリーページへの登録について

次の手順でマイファミリーページに登録をお願いいたします。

1. 登録ページにアクセスします。

<https://member.familyenergy.co.jp/register>



2. 必要事項を入力します。

郵送または E メールでお届けした「ご利用開始日のお知らせ」の情報をご覧いただき、下記項目を正しく入力してください。

お名前 : お申し込みいただいたお名前

E メール : ご登録いただいたメールアドレス

電話番号 : お申し込みいただいた電話番号

供給地点特定番号 : 22 桁の数字 (スペースやハイフンなし)

3. 入力が完了したら「登録する」をタップ/クリックします。

4. 「パスワードを作成してください」画面が表示されます。登録するパスワードを 2 ヶ所に入力してください。

5. 入力が完了したら「登録」をタップ/クリックします。
6. 「登録が完了しました」という画面が表示されると完了です。「ログイン」をタップ/クリックするとマイファミリーページへログインすることができます。



マイファミリーページへの登録 E メールアドレスに

【ファミリーエナジー】マイファミリーページの登録完了のお知らせ

という件名のメールが送信されます。ログイン、パスワードのリセット、よくある質問へのリンクが用意されていますので、大切に保存してください。メールが見当たらない場合は迷惑メールフォルダもご確認ください。

■登録エラーについて

お名前のエラー

- 「ご利用開始日のお知らせ」に記載のご契約者のお名前を入力されていますか？
- 姓と名の上にスペース有無などご確認ください。
- 漢字、ひらがな、カタカナの表記は間違いございませんか？

Eメールのエラー

- メールアドレスを事前にご登録いただいていますか？
- メールアドレスは正しく入力されていますか？

電話番号のエラー

- 局番の区切りなどは間違いございませんか？

供給地点特定番号のエラー

- 22桁の番号は正しく入力されていますか？

エラーが解消しない場合は、ファミリーエナジー カスタマーサポートセンターにご連絡ください。

■マイファミリーページへのログインについて

次の手順でマイファミリーページに登録をお願いいたします。

1. ログインページにアクセスします。

<https://member.familyenergy.co.jp/login>



2. ご登録のメールアドレス、パスワードを入力します。
3. 「ログイン情報を保存する」のチェックボックスをオンにすると、次回以降のログインに便利です（共用のパソコンなどではオフにしておくことをお勧めします）。
4. 「ログイン」をタップ/クリックします。
5. マイファミリーページが表示されます。



■マイファミリーページの操作について

パソコンとスマートフォンで、それぞれ次のように操作してください。

<パソコンの場合>

画面左にメニューが表示されています。

各メニューをクリックして、必要な情報を確認してください。

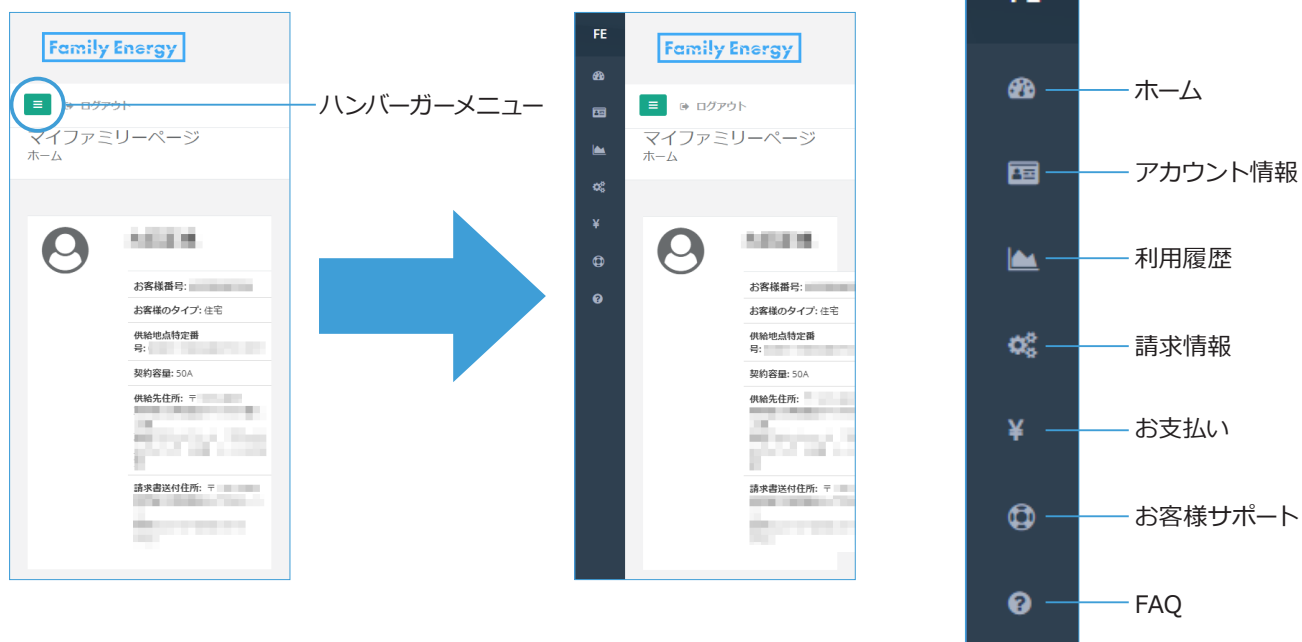


ホーム	マイファミリーページのホーム画面を表示します
アカウント情報	お客様の契約情報などを表示します
利用履歴	お客様の電気の利用履歴を表示します
請求情報	お客様の電気利用料金などを表示します
お支払い	お客様のお支払い情報を表示します
お客様サポート	お問い合わせフォームが表示されます。 カスタマーサポートセンターへ問い合わせることができます。
FAQ	ファミリーエナジー Web サイトの「よくある質問」ページが表示されます

<スマートフォン/タブレットの場合>

画面左上にハンバーガーメニューが表示されています。

そこをタップすると、メニューのアイコンが表示されます。



■パスワードの再設定について

マイファミリーページにログインするためのパスワードを忘れた場合、次の手順でパスワードのリセットをお願いいたします。

1. パスワードをリセットするページにアクセスしてください。
ログイン画面の「パスワードをお忘れですか?」をタップ/クリックしても、パスワードをリセットするページにアクセスできます。



<https://member.familyenergy.co.jp/password/reset>

2. ご登録のメールアドレスにパスワードの再設定メールをお送りします。「Email」にマイファミリーページにご登録のメールアドレスを入力してください。

3. 「新しいパスワードを設定する URL をメールで送信する」をタップ/クリックします
4. ご登録のメールアドレスに

【ファミリーエナジー】パスワードの再設定

という件名のメールが届きます。メールが見当たらない場合は迷惑メールフォルダもご確認ください。

5. メール本文中にある「パスワードのリセット」をタップ/クリックします。

6. 「パスワードのリセット」という画面が表示されます。
7. ご登録のメールアドレスと、新しいパスワードを入力してください。新しいパスワードは確認用に2回、入力してください。

8. 「パスワードのリセット」をタップ/クリックしてください。

「この URL は有効期限切れです。もう一度はじめからパスワードの再設定を行ってください。」というメッセージが表示された場合は、手順 1 に戻ってパスワードの再設定を進めてください。

パスワードのリセット

ご登録のメールアドレスと新しいパスワードをご入力ください。

[Redacted]

このURLは有効期限切れです。もう一度はじめからパスワードの再設定を行ってください。