

電柱お四国マップ「よくあるご質問」

1. 契約関係

Q. 利用の申込みはどのようにすればよいですか

- 当社ホームページの「電柱お四国マップ申込フォーム」よりお申込みください。
<https://forms.office.com/r/HmavLBtfN9>



Q. 契約期間（最低利用期間）はどのようになりますか

- 契約期間（最低利用期間）は、すべてのご契約者さまにおいて、4月から9月（上期）および10月から3月（下期）の6ヶ月間とします。なお、新規契約時においては、利用料金発生月から加入月の属する期末（直近の9月もしくは3月）までとします。
- また、契約期間満了月の月末までに解約の申込みがない限り、契約期間は満了日からさらに6ヶ月間同一条件で自動的に延長更新となります。
（以降の契約期間満了時も同様）

Q. 利用ID数は変更（追加・削減）できますか

- 変更可能です。当社ホームページの「電柱お四国マップ申込フォーム」よりお申込みください。
なお、利用ID数を削減してもお支払い済みの利用料金の返金はできません。
<https://forms.office.com/r/HmavLBtfN9>



Q. 解約申込みはどのようにすればよいですか

- 当社ホームページの「電柱お四国マップ申込フォーム」よりお申込みください。
<https://forms.office.com/r/HmavLBtfN9>



Q. 解約をした場合、支払い済の利用料金は返金されるのか

- お支払い済みの利用料金は返金できません。

Q. 利用料金の支払い条件、および期日はどのようになりますか

○ 新規加入・利用 ID 数増加時

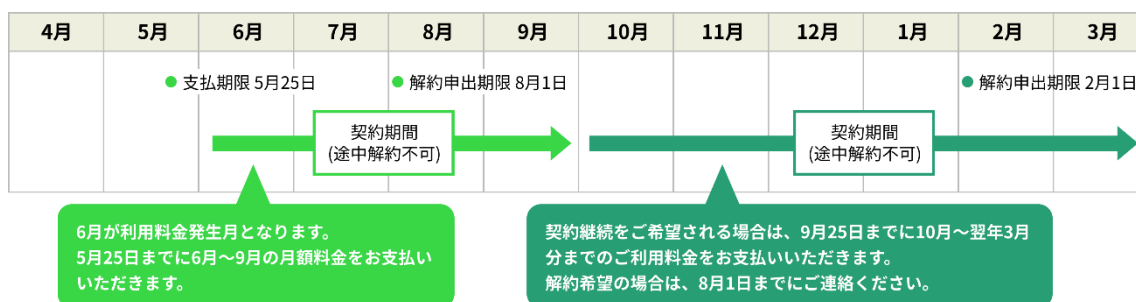
契約希望月の前月 15 日までにお申し込みいただきますと、同 25 日を振込み期限として請求書を送付させていただきますので、期日までに振込みにてご入金ください。

○ 契約更新時

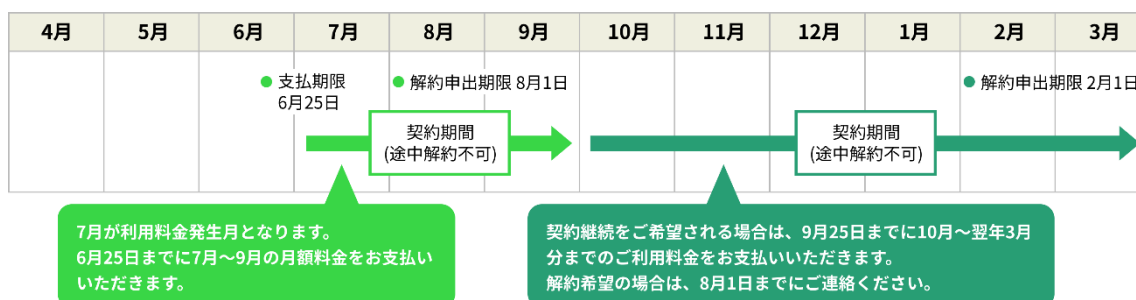
月額費用×契約期間（6 カ月）について、上期分（4 月～9 月）は、3 月初旬に振込み期限を 3 月 25 日として請求書を送付いたします。下期分（10 月～3 月）は、9 月初旬に振込み期限を 9 月 25 日として請求書を送付いたします。

なお、支払い期日までに入金が確認できない場合は、契約期間終了を以てアカウントを停止させていただきます。

(例) 5 月 15 日にお申し込みいただいた場合



(例) 5 月 16 日にお申し込みいただいた場合



2. システム関係

Q. 端末の制限はありますか

○ ブラウザのバージョンや OS により、利用できない場合があります。また、社内 LAN 等の環境下でアクセス制限をしている場合、利用できない可能性があります。

【スマートフォン・タブレット】

iOS10・Android4.x 以降の端末で、ブラウザは Safari・Chrome を推奨しています。

【業務用で支給されたスマホ・タブレット】

社内規定などでインターネットのアクセス先を制限していると、利用できない場合があります。

【パソコン】

利用するブラウザは Edge、Chrome、Safari を推奨しています。

ブラウザのバージョンにより、利用できない場合があります。

【社内 LAN 等の環境に接続されたパソコン】

インターネット接続が可能であれば利用できますが、セキュリティ設定やアクセス先制限をしていると、利用できない場合があります。

Q. 利用場所の制限はありますか

- 日本国内であれば制限はございません。インターネットに接続可能な場所で利用可能です。

Q. 複数の端末でIDを共用できますか

- 「電柱お四国マップ」は、ID と端末・ブラウザが紐づけされているため、ご利用端末ごとに ID が必要となります（同一端末で複数のブラウザを使用する場合は、ブラウザごとに ID が必要となります）。

Q. アプリケーションはどこからダウンロードできますか

- 「電柱お四国マップ」は、アプリケーションのダウンロードやインストールは不要です。
- 申込み後にお知らせする URL、ID、パスワードでログインしてください。

Q. スマホやPCの買い替えなど利用端末を変更する場合、アカウント（ID/PW）は継続して別端末で使用できますか

- 当社でご利用アカウントの端末認証解除を行うまで別端末での利用はできません。端末情報の解除を行いますので、当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。
<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



Q. 目的の電柱のみを表示できますか

- 表示できます。
画面の右上にある「」をタップし、「検索した電柱のみ表示」を「ON」にしてください。

Q. 複数の電柱をまとめて検索できますか

- 複数の電柱をまとめて検索することはできませんので、1つずつ検索してください。
なお、検索した電柱を複数登録して道順をルート設定することは可能です

Q. 電柱以外の設備も表示されますか

- 「電柱お四国マップ」では、以下の設備を表示することができます。
- ＜表示対象設備＞（利用規約第4条）
- （１）自社柱：当社が所有する配電柱
 - （２）他社柱：当社以外が所有する電柱であり、かつ、当社設備が共架している電柱
 - （３）自社地中設備：当社が所有する地中配電設備

Q. 電柱の地権者や共架者の情報もわかりますか

- 電柱の位置・電柱番号・住所以外の情報は表示されません。

Q. 地図ソフトはGoogleマップのみですか

- Google マップ、地理院地図を使用できます。ただし、ナビゲーションは Google マップを使用します。

Q. 画面の印刷はできますか

- 地理院地図を使用して印刷が可能です。
- Google マップは、利用規約により画面の印刷はできません。詳しくは、Google マップの利用規約をご確認ください。

3. システムが利用できない場合の対処方法

Q. ログインできません（エラーメッセージについて）

- 「【エラー1】ログイン時に認証エラーが発生しました。認証解除依頼をしてください。」と表示される
- ・当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。
- 電柱お四国マップは、初回ログイン時に、ブラウザ側とシステム側で同じ Cookie を保存し、二回目以降のログインでは、Cookie の一致で利用者の判定をしています。
- ブラウザの設定で Cookie を保存しない設定になっている場合、ブラウザを閉じると Cookie が削除され、二回目のログインでは Cookie 不一致となり、ログインできません。ブラウザが Cookie を削除しない設定になっていることをご確認ください。
- また、プライベートモードを使用すると Cookie 設定が削除され、立ち上げ時に認証エラーとなります。プライベートモードを解除後、お問合せフォームより当社に認証解除の旨ご連絡ください。
- 「【エラー2】ログイン ID がロックされています。パスワードロック解除依頼をしてください。」と表示される
- ・パスワードの誤りを連続 3 回間違えた場合は、システムセキュリティの関係でご利用

用のアカウントがロックされます。当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より、ロック解除の旨をご連絡ください（併せて、パスワードが正しいかご確認ください）。

- 「【エラー3】 ログイン ID またはパスワードが違います。」と表示される
 - ・ ログイン ID・パスワードが正しいかお確かめください。ログイン ID・パスワードが不明の場合は、当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。
- 「【エラー4】「利用可能期間ではありません。ご契約状況をご確認ください。」と表示される
 - ・ ご利用 ID の有効利用期間をご確認ください。
 ご利用料金のお支払いが確認できないことにより失効となっている場合が考えられます。その場合は、一旦電柱お四国マップのご利用を停止させていただいており、振込確認の後に ID 使用を再開します。当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。
- 「【エラー5】「システム利用には Cookie を有効にする必要があります。 Cookie 設定をご確認ください。」と表示される
 - ・ ご使用のブラウザで、「電柱お四国マップ」サイトの Cookie が保存される設定になっていません。Cookie が保存される設定に変更してください。

Q. 住所検索をしたが、電柱が表示されません

- 住所検索の場合でも、当該住所のエリア（県-支社）を指定する必要があります。全エリアをご利用の場合は、住所を入力後、調べたいエリア（県-支社）を指定のうえ、住所検索をしてください。

Q. タイムアウトしてしまいます

- 電柱お四国マップは、約 60 分間アクセスがないとタイムアウトになります。「時間切れのためログアウトしました。再度ログインしてください」と表示された場合は、再ログインしてください。

Q. Googleマップの経路案内を開始すると、Googleマップが強制終了してしまいます

- Google マップ単体で正常に利用できるかをご確認ください。
 Google マップ単体で立ち上がらない場合は、Google マップのアップデートまたは再インストールなどをお試しくください。

Q. 先日までは使えたのに、使えなくなりました

- 動作が遅い場合は速度制限がかかっている可能性があります。Wi-Fi 環境下でご利用ください。

また、ブラウザの設定により、一時保存（キャッシュ）された画面が表示されている可能性があります。ご利用のブラウザで、「キャッシュ削除の操作をおこなう」、「ブラウザのタブ画面を『×』印で閉じる」、を行ってから再度アクセスをお試しください。

Q. 「GmailでサポートされていないバージョンのInternet Explorerを使用しています」とのエラーメッセージが表示されます

- Google マップが単体で読み込めるかご確認ください。同じメッセージが表示される場合は、端末に原因があります。ブラウザをバージョンアップするか、Chrome のブラウザをご使用ください。なお、使用するブラウザを変更する場合、認証解除が必要となります。当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。

<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



- 【「Internet Explorer 11」サポート終了に伴う「電柱お四国マップ」の対応ブラウザについて】

マイクロソフト「Internet Explorer 11」（以下 IE 11）のサポート終了に伴い、「電柱お四国マップ」では当該ブラウザをご利用いただけません。

1. マイクロソフト社の IE 11 のサポート終了に関するアナウンスについて

<https://blogs.windows.com/japan/2021/05/19/the-future-of-internet-explorer-on-windows-10-is-in-microsoft-edge/>

2. 「電柱お四国マップ」の対応ブラウザについて

「電柱お四国マップ」をご利用いただく際は、以下のブラウザを使用してください。

「Edge」「Chrome」「Safari」「Firefox」※Edge の IE モードはサポート対象外

なお、ブラウザを変更する際は認証解除を行う必要がありますので、当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。

<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



Q. 電柱お四国マップを利用する端末（またはブラウザ）を変更したら利用できなくなりました

- 端末変更やブラウザの変更をした場合、電柱お四国マップの認証を解除する必要があります。当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。

また、新しい端末や変更したブラウザからログインする前に Cookie が保存される設定になっていることをご確認ください。

<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



4. 表示される電柱について

Q. 四国エリア以外の電柱も表示されますか

- 四国電力送配電の供給エリア内の電柱が対象です。他電力エリアの電柱は表示されません。

Q. 小柱および支線柱は検索できますか

- 本柱以外は、検索・表示ともにできません。

Q. 表示される電柱にはNTT柱も含まれますか

- 四国電力送配電の配電設備（高圧・低圧設備）を共架している NTT 柱は表示されます。表示名称は四国電力送配電で付した名称になります。

Q. 電柱付近の住所で検索しましたが電柱が表示されません

- 県境のエリアの一部は、隣接県の事業所が管理している場合があります。検索で電柱が表示されない場合、都県選択を隣接都県に変更して再検索してください。

5. その他

Q. ログイン画面のURLがわからなくなりました

- ログイン画面の URL はこちらです。
<https://yonden-nw.appspot.com/login.php>



Q. このシステムに特許権は設定されていますか

- 本システムは、TEPCO 光ネットワークエンジニアリング株式会社が提供する現地確認・出向支援システム「アットサーチ」を利用しています。なお、アットサーチは特許第 6236101 号により特許取得済みとなります。

Q. 個人情報や電柱の情報が流出する危険性はないのですか

- 電柱データはお客さまの端末にダウンロードされないため、万一端末を紛失しても、データの流出はありません（端末紛失の場合のアカウント停止は速やかにご連絡をお願いいたします）。
また、システム本体や各種データベースは Google クラウド上に保管されており、Google のセキュリティによって保護されています。

Q. ストリートビュー画面での、電柱や電線の歪みやずれは改善できますか

- Google から提供されている画像を表示しているため、修正・改善はできません。

Q. 電柱データは常に最新の情報ですか

- 電柱位置情報の更新頻度は 1 回/年（毎年 3 月頃）のため、常に最新の位置・番号が表示されているわけではありません。

Q. 契約者名義を変更できますか

- 当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。
<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



Q. 請求書送付先を変更できますか

- 当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。

<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



Q. 請求書を紛失したため再発行できますか

- 当社ホームページの「電柱お四国マップお問合せフォーム」より当社までご連絡ください。

<https://forms.office.com/r/PXPHeaay87>



Q. 電柱等の位置情報をダウンロードすることはできますか

- 電柱等の位置情報をダウンロードすることはできません。エリア単位での電柱位置情報データ販売を行っておりますので、ご利用ください。まずは、以下のメールアドレスにご連絡ください。

e-mail: hdfposition@yonden.co.jp

以 上