

新エコQ電アプリ よくあるご質問

2025/4/7
エコQ電サポートセンター

カテゴリ	Q.	A.
引き継ぎ・ログイン	ログインしようすると、「登録されていない電話番号です（エラーコード06404）」と表示され、ログインできない。	旧アプリのアカウントをお持ちの方で引き継ぎがまだの場合、このようなエラーが発生します。ログインの前に、「旧アプリからの会員情報引き継ぎ」より引き継ぎをしていただくようお願いいたします。
	パスワードが分からず、引き継ぎができない。	新アプリではパスワードの再発行ができなくなりました。大変恐れ入りますが、新規会員登録及びクレジットカード登録をお願いします。
	引き継ぎができなかったので新規会員登録したが、エコQ電カードの情報も引き継がれているのか。	恐れ入りますが、エコQ電カードの情報は引き継がれていません。エコQ電カードをお持ちの方で新規会員登録された場合は、新アカウントにエコQ電カード情報を紐づけさせていただきます。お手数ですが、以下お問合せ先までお電話いただけますようお願いいたします。 TEL：0120-006-311（エコQ電サポートセンター） 営業時間 9：00～18：00（土日祝除く）
	メールアドレス・パスワード・電話番号・郵便番号等の「形式が違う」とエラーが出て、引き継ぎ・新規会員登録できない。	以下の点をご確認のうえ再度お試しください。 [ご確認いただきたい内容] ・アルファベットが全角になっていないか。（よくある例：@が全角になっている。） ・数字が全角になっていないか。 ・「-（ハイフン）」が入っていないか。（電話番号・郵便番号ともにハイフン不要です。） ・数字や文字の間にスペース（空白）が入っていないか。
	SMSに6桁の認証コードが送られてこない。	SMSを受信できる環境になっているか、お手持ちの端末でご確認ください。（SMSを受信できる契約になっているか、迷惑メールフィルターでブロックしていないか等）受信できる環境にもかかわらず認証コードが送られてこない場合は、端末の再起動、アプリの再起動・再インストール等をお試しください。
旧アプリのID・パスワードが分かっており、引き継ぎできるはずだったが、誤って新規会員登録してしまった。（アカウントが新・旧の2つある状態。）	新しく登録したアカウントを削除した後に、再度引き継ぎをお願いします。	
アカウント情報登録・変更	クレジットカード情報を変更したい。	アプリのメニュー画面にある「クレジットカードの設定」から変更いただけます。
	車種登録の際、自分の乗っている車種が選択肢にない。	選択肢の一番下に表示されている「other」をお選びいただけますようお願いいたします。
エコQ電カード	エコQ電カードをかざしたが、エラーで使えない。	クレジットカード情報が登録されていない、もしくはクレジットカードが無効になっている可能性がございます。アプリのメニュー画面にある「クレジットカードの設定」から登録・変更をお試しください。
充電利用	QRコード認証はできなくなったのか。	充電器に添付されているQRコードをお手持ちの端末のカメラ機能で読み取っていただくと、アプリが立ち上がり、該当充電器の充電器選択画面に遷移します。アプリ内のマップから充電器選択することにより認証可能になりましたので、ID・パスワード入力不要です。
	クレジットカードの本人認証（3Dセキュア）の際、ワンタイムパスワードが届かない。	クレジットカード側で登録されているメールアドレスもしくは電話番号宛にワンタイムパスワードが届く仕組みになっています。（エコQ電からお送りしているワンタイムパスワードではございません。）クレジットカード側のサイトにてご登録状況のご確認をお願いいたします。
	旧アプリで利用した分の充電履歴を見たい。	大変申し訳ございませんが、旧アプリでの充電履歴は引き継がれません。旧アプリの履歴確認をご希望の方は、お問い合わせフォームに明細書発行希望の旨をご記入いただき、ご送信ください。 [記入例] 2025/3/1～3/31の明細書発行希望。
	エコQ電カードで利用したが、アプリに充電履歴が反映されない。	アカウントが2つ存在している可能性があります。（エコQ電カードの情報が紐づいたアカウント・紐づいていないアカウント）新アカウントにエコQ電カード情報を紐づけさせていただきます。お手数ですが、以下お問合せ先までお電話いただけますようお願いいたします。 TEL：0120-006-311（エコQ電サポートセンター） 営業時間 9：00～18：00（土日祝除く）