

「わけトク」サービスにおける不具合解消のご案内

東邦ガス株式会社

平素より「わけトク」サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2024年10月に、家庭用蓄電池VPPサービス「わけトク」のSOC下限値(停電等に備えて常に残しておく蓄電残量)が変更できない不具合が発生しておりましたが、2024年12月18日(水)より、お客さま自身でSOC下限値を変更できるようになります。

お客さまに多大なるご不便をおかけしておりましたこと深くお詫び申し上げます。
引き続き、東邦ガスをよろしく願いたします。

1. 発生していた不具合

2024年10月よりSOC下限値をお客さまが変更しても、一定時間経過後に設定が自動的に元の値に戻る事象が発生しておりました。原因は、蓄電池遠隔制御システムの不具合です。

2. 現在の状況

蓄電池遠隔制御システムのプログラム改修を行い、現在は正常に動作することを確認済みです。
2024年12月18日(水)より、お客さま自身でSOC値下限値を変更いただけるようになります。

3. SOC下限値の変更方法

(1) 遠隔モニタリングサービスでの設定変更

パソコンもしくはスマートフォンで、[遠隔モニタリングサービス](#)にログインいただき、
[機器の管理]⇒[パワーコンディショナ情報]⇒[蓄電池設定]より、SOC下限値をご変更ください。

(2) 運営事務局での設定変更

以下にご連絡いただけましたら、SOC下限値を遠隔で変更させていただきます。

① 電話でご連絡いただく場合

以下にご連絡ください。設定変更が完了しましたら、お電話にてご連絡いたします。

東邦ガス太陽光余剰電力買取・家庭用蓄電池VPPサービス「わけトク」事務局
0120-234-538(平日9時～17時)

② メールでご連絡いただく場合

以下のメールアドレスに、①お客さま氏名、②お電話番号、③設定したいSOC下限値(%) をご記入のうえご連絡ください。設定変更が完了しましたら、メールにてご連絡いたします。

PJG-support@omron.com (平日9時～17時※)

※平日17時以降と土日祝につきましては、メールでのご連絡のみ受け付けております。
翌営業日の午前中に設定を変更し、お客さまへ完了の連絡をいたします。

(3) マルチ蓄電ゲートウェイでの設定変更

現在はマルチ蓄電ゲートウェイでSOC下限値を設定変更できません。上記の(1)もしくは(2)の方法にて変更をお願いいたします。

4. お問い合わせ先

東邦ガス太陽光余剰電力買取・家庭用蓄電池VPPサービス「わけトク」事務局
0120-234-538(平日9時～17時)

以上