
よくある質問

- Q1** ・仮受付メールが届かない。
・受付完了メールが届かない。

A 以下の場合に該当するかご確認ください。

- ・登録されたメールアドレスが間違っている可能性がありますので、ご確認ください。
- ・受信メールボックスの容量がいっぱいになっていると、メールが受信されません。
容量がいっぱいになっている場合は、受信メールボックス内の不要なメールを削除してください。
- ・迷惑メールとして認識されている場合がございますので、迷惑メールのメールボックスをご確認ください。
- ・ドメイン指定受信・メールアドレス指定を設定されている場合に、メールが届かない場合がございます。

下記のメールアドレス、またはドメインの設定を追加してください。

受信許可メールアドレス：info@toeijutaku-online.metro.tokyo.lg.jp、受信許可ドメイン：@toeijutaku-online.metro.tokyo.lg.jp

設定方法については、ご契約キャリアのサポート窓口までご確認をお願いします。

- Q2** ・スマートフォンでの利用可能環境を教えてください。
・パソコンでの利用可能環境を教えてください。
・「ご利用の端末は、本システムの動作環境を満たしていません」が表示される。

A 本システムの利用可能な環境は以下のとおりです。ただし、OS やブラウザのバージョンによっては、正常な動作をしない場合があります。

【スマートフォンでの利用可能環境】

OS：Android ブラウザ：Chrome for Android

OS：iOS ブラウザ：Safari

【パソコンでの利用可能環境】

OS：Windows ブラウザ：Google Chrome、Microsoft Edge（Chromium 版）

OS：MacOS ブラウザ：Google Chrome、Safari

Q3 ・ユーザ I D を忘れました。

A ユーザ I D は「利用者仮登録」時に入力したメールアドレスになります。
当該メールアドレス登録時に「都営住宅入居者募集サイト」からメールが送付されていますので、ご確認ください。

Q4 ・パスワードを忘れました。

A パスワードをお忘れの場合は「パスワードの再設定」を行ってください。
パスワード再設定の手順は、操作マニュアルの「8. パスワードの再設定を行う」を参照してください。

Q5 ・パスワードがエラーになる。

A ユーザ ID 又はパスワードが間違っているときは、「ユーザ I D またはパスワードが違います。」のメッセージが表示されます。
パスワードは大文字・小文字を区別しますのでご注意ください。

Q6 ・パスワードがロックアウトされました。

A パスワードの入力を 6 回間違えると、「このユーザはロックアウトされました。」のメッセージが表示され、
本システムへログインできなくなります。
ロックアウトされた場合は「パスワードの再設定」を行ってください。
パスワード再設定の手順は、操作マニュアルの「8. パスワードの再設定を行う」を参照してください。

Q7 ・「利用可能なユーザ数が上限に達しているためログインできません」が表示される。

A 本システムにログインしているユーザ数が上限に達しています。
申し訳ございませんが、時間をおいてログインをやり直してください。

Q8・入力を行っていたのに、「一定時間操作されていないため、操作を終了いたします。再度、ログインからやり直してください。」が表示された。

A 入力途中でも同一画面内において通信しない状態（画面遷移を行わない状態）が 60 分を経過すると、タイムアウトとなります。
「ログインへ」ボタンを押して再度ログインしてください。
なお、タイムアウトとなった場合は、それまでに入力された情報は保存されません。

Q9・利用者登録しないと募集サイトの利用はできませんか。

A 募集住宅の検索（募集住宅をまず探したい方）の利用は、利用者登録の必要はありません。
募集住宅の申込みを行うためには、利用者登録が必要です。

Q10・利用者登録は誰でもできますか。

A 利用者登録はどなたでも可能ですが、都営住宅の入居資格は、都内に居住していること、住宅に困っていること、所得が定められた基準内であることなどです。
詳しくは、東京都住宅政策本部のホームページの入居資格のページをご覧ください。

Q11・一つのメールアドレスで、複数の利用者登録ができますか。

A 同一のメールアドレスで複数の方の利用者登録はできません。

Q12・申込んだ内容を確認することはできますか。

- ・申込んだ内容を変更ことはできますか。
- ・申込んだ内容を取り消すことはできますか。

A お持ちの ID にて「都営住宅入居者募集サイト」にログインし、申込み内容のご確認をお願いいたします。
なお、申込み内容の変更・取消を行いたい場合は、申込み受付完了メールに記載されている募集締切日までは変更・取消が可能です。

Q13・申込みの結果は、どのように通知されますか。

A 申込み受付完了メールに記載されている「抽せん結果のお知らせ日」に抽せん結果のお知らせメールが送信されます。
