

---

## 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ございますので、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.com、受信許可ドメイン：@toeijutaku-online.com

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IDを忘れました。

**A** ユーザID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ID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。

---