

# よくあるご質問

## 1. サービス申込みについて

Q ; 誰でも申込みができますか。

A ; 当サービスは事業計画段階での生活関連施設情報の収集を目的とし、沿道掘削を実施しない業者さまを対象とさせて頂いております。  
(不動産取引・不動産鑑定・建築設計・道路掘削を伴わない建築工事等)

なお、実施工段階において、沿道掘削を実施する業者さま（埋設工事設計・埋設工事・土質調査・道路掘削を伴う建築工事等）はサービス対象外とさせていただきます。  
この場合は、工事計画地区を管轄する地区事業部他工事受付部署へ来社のうえ、導管埋設詳細情報を確認して頂くようお願いいたします。

※道路上で工事をする際のお願い

<https://network.osakagas.co.jp/procedures/construction.html>

Q ; 利用料金はかかりますか。

A ; 無料サービスです。但し、インターネットへの接続はお客さまで実施願います。

Q ; ユーザー情報登録時に【利用規約】が上と被り押せない。

A ; ブラウザを縮小表示（90～80%）にさせていただくことで可能な場合がありますのでお試しください。

## 2. サービス提供エリアについて

Q ; どこでも調査ができますか。

A ; 弊社供給エリアのみとなります。  
住所選択に表示されない場合は弊社供給エリア外となります。

Q ; 地図上で調査場所を作図し「依頼する」ボタンを押すと「調査場所が調査対象範囲外です。調査場所を作成し直してください。」と表示され依頼できない。

A ; 弊社供給エリア外を指定されております。

弊社供給エリアは、こちらの「大阪ガスネットワークの供給区域を教えてください。」からご確認ください。

<https://network.osakagas.co.jp/faq/index2.html>

詳細は「一覧表で確認する」の【小売託送供給約款・連結託送供給約款 別表第 1】になります。

### 3. ログインできない場合について

Q ; I D・パスワードを失念した。

A ; ログインページの【ログイン ID・パスワードを忘れた方はこちら】から手続きをお願いします。

Q ; I D・パスワード入力の制限回数を超えて間違えた。

A ; ログインページの【ログイン ID・パスワードを忘れた方はこちら】から手続きをお願いします。

Q ; 以前のガスNAV Iくん I D・パスワードが使用できない。

A ; セキュリティ強化のため I D・パスワードは引き継げません。

【新規登録はこちら】から登録をお願いします。

### 4. メールが届かない場合について

Q ; メールが届かないのですが。

A 1 ; メールアドレスをお間違えでないか、確認をお願いします。

A 2 ; 迷惑メールに振り分けられていないか、確認をお願いします。

### 5. ブラウザについて

Q ; 使用できるブラウザを教えてください。

A ; 「Microsoft Edge」「Google Chrome」で確認を行っています。

これまでご利用いただいていた【Microsoft Internet Explorer】は非推奨となりました。

### 6. 回答書の参照期間について

Q ; 回答書はいつまで参照できますか。

A ; 回答書の参照期間は参照可能日から 1 4 日間、問合せをされた場合は最後の問合せ回答日より 1 4 日間です。

Q ; 回答書は何件保持されますか。

A ; 参照期間内の新しいものから 1 0 0 件となります。

### 7. 回答書の内容問い合わせについて

Q ; 回答書の内容を確認したい。

A ; ウェブページ内からお願いします。

「回答図情報」の下部にある「問い合わせ内容」欄にご記入し【問い合わせ登録】からお願いします。

※まことに申し訳ありませんが電話でのお問い合わせは受け付けておりません。

## 8. 回答書の印刷について

Q ; 回答書のウィンドウに印刷ボタンなどメニューが表示されていない。

A ; ブラウザ（「Microsoft Edge」「Google Chrome」の両方）の仕様により、メニューが表示されません。Windows10 では「CTRL」と「P」キーを同時に押すことにより、印刷ダイアログが表示されますので、こちらから印刷をお願いします。

Q ; 回答図のウィンドウに地図が出ているのに印刷すると白抜きまたは「×」が印刷される。

A ; ブラウザの設定で「背景を印刷する」設定をしていただくと改善する場合があります。

また回答図が表示されている状態をスクリーンショットし対応をお願いします。

※Windows10 の場合 : 「SHIFT」「Windows 田」「S」キーの 3 つを同時に押すことにより取得可能です。

## 9. 画面の更新について

Q ; ブラウザの更新ボタン、ページを戻るボタンを利用するとエラーになります。

A ; セキュリティ強化のためブラウザの更新、ページを戻るボタンを利用された場合、エラーとなるよう制御しております。

再度同じ画面または前の画面を表示したい場合は、

「**トップページに戻る**」「**一覧に戻る**」ボタン等を利用して目的の画面を表示し直してください。

なお、エラーになった際は、改めてガス NAVI くんトップページへアクセスいただきご利用の再開をお願いいたします。

※ガス NAVI くんトップページ (<https://nwc.osakagas.co.jp/nwc001/gasnavikun/>)

## 10. エラー画面が出てしまい使用できない

Q ; ログインするとエラー画面となり使用できない。

A ; ブラウザのキャッシュクリアを行い、ブラウザを全て終了していただきログインしなおしてください。

※キャッシュクリアについてはブラウザによって異なりますのでそれぞれでご確認いただけますようお願いいたします。

Q ; ログインするとエラー画面となり使用できない。

A ; 一定時間以上使用しないとセキュリティのためエラー画面となり更新ができなくなります。

ブラウザを全て終了していただきログインしなおしてください。

Q ; ブラウザの再起動を行ってもエラー画面がでしまう。

A ; ブラウザを全て終了していただきログインしなおしてください。

Q ; 上記を試してもエラー画面が出ている。

A1 ; 「Microsoft Edge」をご利用の場合

右上の横 3 点から、「新しい InPrivate ウィンドウ」をお試しください。



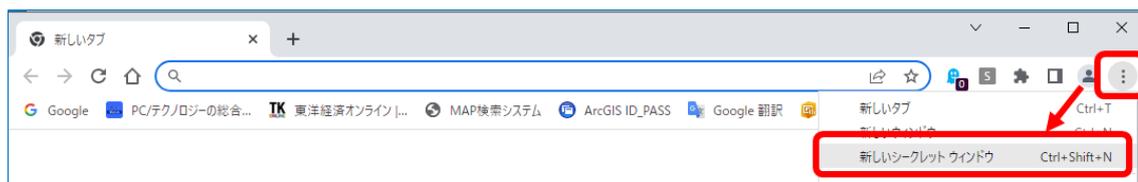
「Microsoft Edge」のバージョンによっては位置が違う場合があります。



※タスクバーにある Edge アイコン[]を右クリックし表示される「新しい InPrivate ウィンドウ」でも同じです。

A2 ; 「Google Chrome」をご利用の場合

右上の縦 3 点から、「新しいシークレットウィンドウ」をお試しください。



なお、エラーになった際は、改めてガス NAVI くんトップページへアクセスいただきご利用の再開をお願いいたします。

※ガス NAVI くんトップページ (<https://nwc.osakagas.co.jp/nwc001/gasnavikun/>)



## 1 1. システム終了について

Q ; システムを終了するにはどうしますか。

A ; ブラウザを全て終了してください。「ログオフ」などのボタンはありません。

## 1 2. 依頼時の入力項目「都市ガスのご希望」について

Q ; どの項目を選択すればよいですか。

A ; 依頼場所で都市ガスをご利用になりたい場合は「あり」を  
ご利用の予定がない場合は「なし」を  
不明の場合は「未定」を選択してください。

※ご登録いただいた情報は、都市ガスの普及拡大や新規サービスの創出に利用させていただきます。

※都市ガスご利用の流れは以下をご確認ください。

<https://network.osakagas.co.jp/gas/apply.html>