

大阪広域水道企業団お客さまサポート よくあるご質問

令和7年4月7日更新

◆サービス全般について	
Q1	◆お客さまサポートはアプリなのか。 ◆アプリをインストールしないで、インターネット（ウェブページ）からサービスを利用したい。 ◆スマートフォンやタブレットでも利用できるのか。
A1	◆お客さまサポートはアプリではなく、スマートフォン、パソコン、タブレットを用いて、インターネット（ウェブページ）から利用できます。 ◆お客さまサポートの利用には、メールアドレスと電話番号が必須です。
Q2	◆お客さまサポートには、具体的にどんな機能があるのか。
A2	◆申込機能 ①水道の使用に関する申込み：水道の使用開始・中止 ②お支払方法に関する申込み：クレジットカード継続払い、 納付書払い（口座振替及びクレカ継続払いの停止） ③利用者情報の変更：利用者氏名・メールアドレス・電話番号・パスワード ④その他の申込み等：使用者番号の登録（追加・削除）、契約者の名義変更、 申込履歴の照会 ◆閲覧機能 ご使用水量・料金等の履歴（過去2年分）
Q3	◆お客さまサポートは誰が利用できるのか。
A3	◆大阪狭山市、河南町、熊取町、四條畷市、泉南市、太子町、田尻町、忠岡町、豊能町、能勢町及び藤井寺市で水道を利用の方（給水契約者及び給水契約者の同意を得た方）です。 柏原市、岸和田市、高石市、千早赤阪村、富田林市、阪南市、岬町及び八尾市で水道を利用の方は、対象外です。
Q4	◆給水契約名義が個人以外（法人・商店等）の場合や、複数契約している（複数の使用者番号・水栓の料金を支払っている）場合でも、お客さまサポートを利用できるのか。
A4	◆利用できます。 ◆1つのアカウント（メールアドレス）で、最大20件の使用者番号の登録・照会ができます。 ◆契約者以外の方も登録できます。契約者以外の方が申し込む時は、「契約者との続柄：配偶者・親・子・その他親族・関係者」を選択してください。
Q5	◆同じメールアドレスで、パスワードを変えれば、複数の利用者登録ができるのか。
A5	◆同じメールアドレスで、複数の利用者登録はできません。 ◆なお、複数の使用者番号・水栓の料金をお支払いの場合は、1つのアカウント（メールアドレス）で、複数の使用者番号の追加登録ができます。（複数の利用者登録ではありません。） ◆使用者番号を追加する場合は、お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「その他の申込み等」>「使用者番号の登録（追加・削除）」から追加できます。
Q6	◆お客さまサポートを退会したい。
A6	◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「設定」>「退会する」を選択してください。 ◆クレジットカード継続払いを利用されている場合、お客さまサポートの退会によって自動的に解除となります。解除後のお支払方法は、納付書払いとなります。 ◆退会後のアカウント情報は復元できませんので、ご注意ください。
Q7	◆お客さまサポートを退会后、利用者登録の再登録（再手続）はできるのか。
A7	◆再登録（再手続）できます。 ◆当初の利用者登録と同じメールアドレスでも再登録（再手続）できます。

◆利用者登録について【全般】	
Q8	◆メールアドレスに認証コードが届かない。
A8	◆入力したメールアドレスが正しいか、再度ご確認ください。 ◆メールの受信拒否設定をご確認ください。メールの受信設定をしている場合は、「info@owsa-support.jp」からのメールを受信できるように設定してください。 ◆迷惑メールフォルダにメールを受信していないか、ご確認ください。 ◆24 時間経過しても認証コードが届かない場合は、ご自身のメールアドレスを確認の上、利用者登録の再手続をお願いします。
Q9	◆使用者番号が分からない。
A9	◆使用者番号は、「ご使用水量のお知らせ（検針票）」や水道料金の領収書等に記載している※15 桁の番号です。※【00-000-000000[0000]】
Q10	◆「ご使用水量のお知らせ（検針票）」や請求書が手元になく、使用者番号が分からない。
A10	◆お手数ですが、水道を利用の地域の水道センターまでお問合せください。 【水道センターのお問合せ先（企業団ウェブ）】 < https://www.wsa-osaka.jp/suido_toiwase2.html > ◆お客さまサポートの利用者登録済の場合は、ログインし、「メニュー」>「ご使用履歴」からご確認ください。 ◆給水契約者以外の方は、給水契約者ご本人へお尋ねください。
Q11	◆利用者登録をやり直したい。 例) ・利用者登録の手続を中断した後で、最初からやり直すためにメールアドレスを入力すると「既に登録されているメールアドレスです。」と表示され、以前入力したメールアドレスが使えない。 ・利用者登録情報（給水契約者名や電話番号等）を誤って入力してしまった。 ・契約者氏名不一致・電話番号不一致等の利用者登録エラーが届いた。 ・給水契約がある場合の利用者登録は、「利用者登録（水道をご使用中の方）」から行う必要があるが、誤って「水道の使用開始をお申込みされる方」から行ってしまった。 等
A11	◆同じメールアドレスの場合、同日に利用者登録の再手続はできません。翌営業日の午後以降、同じメールアドレスで再手続ができます。 ※別のメールアドレスであれば、同日に再手続ができます。 ◆給水契約者名は、「ご使用水量のお知らせ（検針票）」に記載されているとおり（完全一致するように）に入力してください。 ※ <u>株式会社と（株）、有限会社と（有）なども、印字されているとおり入力してください。</u> <u>（異なる場合はエラーとなります。）</u>
Q12	◆利用者登録時の水道情報に入力した内容が誤っていた場合、誤った内容で給水契約が更新されるのか。
A12	◆利用者登録時の水道情報に入力いただいた内容は、お客さまの情報を照合するために使用しますので、誤った内容で給水契約が更新されることはありません。
Q13	◆給水契約者名とお客さまサポートの利用者名は、異なっても良いのか。
A13	◆給水契約者名とお客さまサポートの利用者名は、異なっても構いません。 例) 給水契約者名 : 世帯主の氏名 お客さまサポートの利用者名 : 配偶者の氏名 ◆その際、給水契約者氏名などの入力も必要です。 ◆給水契約者名は、「ご使用水量のお知らせ（検針票）」に記載されているとおり（完全一致するように）に入力してください。 ※ <u>株式会社と（株）、有限会社と（有）なども、印字されているとおり入力してください。</u> <u>（異なる場合はエラーとなります。）</u>

Q14	◆お客さまサポートの利用者名を変更したい。
A14	◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「利用者情報」>「利用者氏名」を選択し、変更したい利用者名を入力してください。
◆利用者登録について【水道をご使用中で、利用者登録のみの場合】	
Q15	◆利用者登録ができない。
A15	◆入力した「使用者番号」、「電話番号」、「使用場所」、「口座番号下4桁（口座振替のお客さまのみ）」に誤りがないか、ご確認ください。
Q16	◆「利用者登録（水道をご使用中の方）」から利用者登録をしたが、「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届かない。いつからお客さまサポートにログインできるようになるのか。
A16	◆仮受付から2営業日以内に「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届き、ログインできるようになります。 例：11/22（金）午後4時までに利用者登録をした場合、 11/26（火）に「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届きます。
Q17	◆「【仮受付】利用者登録申込受付のお知らせ」メールが届いた後に、「利用者登録申込の結果について」メールが届いた。メール本文に「利用者登録の手続を中止させていただきます」とあるが、どうすれば良いのか。
A17	◆お手数ですが、利用者登録の再手続が必要です。 ◆入力した「使用者番号」、「電話番号」、「使用場所」、「口座番号下4桁（口座振替のお客さまのみ）」に誤りがないか、ご確認ください。 ◆入力した日の翌営業日の午後以降、同じメールアドレスで再手続ができます。 ※別のメールアドレスであれば、同日に再手続ができます。
◆利用者登録について【水道の使用開始と利用者登録の同時申込の場合】	
Q18	◆「水道の使用開始をお申込みされる方」から利用者登録をしたが、「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届かない。いつからお客さまサポートにログインできるようになるのか。
A18	◆水道の使用開始日（開栓日）の翌営業日の午後以降に、「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届き、ログインできるようになります。 例：11/18（月）に利用者登録をし、水道使用開始日（開栓日）が11/24（日）の場合、 11/25（月）の午後以降に「【本登録】利用者登録のお知らせ」メールが届きます。
Q19	◆「【仮受付】利用者登録及び使用開始申込の受付完了のお知らせ」メールが届いた後に、「利用者登録及び使用開始申込の結果について」メールが届いた。メール本文に「利用者登録及び使用開始の手続を中止させていただきます」とあるが、どうすれば良いのか。
A19	◆お手数ですが、利用者登録及び使用開始の再手続が必要です。 ◆入力した日の翌営業日の午後以降、同じメールアドレスで再手続ができます。 ※別のメールアドレスであれば、同日に再手続ができます。
◆ログインについて	
Q20	◆パスワードを忘れてしまった。 ◆パスワードを9回間違えて、ロックがかかってしまった。
A20	◆ログイン画面から「パスワードを忘れた方」を選択し、パスワードの再設定をお願いします。
Q21	◆利用者登録を完了したにもかかわらず、ログイン画面でメールアドレスとパスワードを入力しても、お客さまサポートにログインできない。
A21	◆メールアドレス及びパスワードが正しいか、再度確認をお願いします。 ◆それでもログインできない場合は、ログイン画面から「パスワードを忘れた方」を選択し、パスワードの再設定をお願いします。

◆お客さま情報の閲覧（ご使用履歴等）について	
Q22	◆お客さまサポート上で、使用者番号はどこから確認できるのか。
A22	◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「ご使用履歴」から確認できます。
Q23	◆「最新のご利用情報」が更新されない。
A23	◆検針を行っていないメーターの場合は表示されません。「過去のご使用履歴」からご確認ください。
Q24	◆利用者登録は完了したが、過去の水量や料金の照会ができない。
A24	◆請求データの反映には、一定のお時間をいただいております。しばらくお待ちください。
Q25	◆「過去のご使用履歴」で一部の月（使用期間）が表示されない。
A25	◆お客さまへの請求がない場合、表示されないことがあります。
Q26	◆「ホーム」や「ご使用履歴」に表示されている情報を、別の使用者番号の情報が表示されるようにしたい。
A26	◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「その他の申込み等」>「使用者番号の登録（追加・削除）」から使用者番号のメイン登録を変更すると、メイン登録された使用者番号の情報が画面に表示されます。 ◆別の使用者番号の情報を閲覧したい場合は、「ホーム」及び「ご使用履歴」の画面上部に表示されている「使用者番号」からプルダウンで変更すると表示されます。
Q27	◆使用者番号を複数登録しており、1件の使用者番号の登録を削除すると、削除した使用者番号の使用水量や料金が閲覧できなくなった。
A27	◆削除した使用者番号の情報は、閲覧できなくなります。 ◆閲覧を希望される場合は、削除した使用者番号を再度追加登録してください。
Q28	◆請求書（納入通知書）が届いたが、支払い済みのものか分からなくなったので、支払状況を確認したい。
A28	◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「ご使用履歴」>「過去のご使用履歴」から、過去の支払状況（お支払日）を確認できます。
Q29	◆お客さまサポートで表示される料金は、税込みか、税抜きか。
A29	◆税込みです。
◆各種申込について	
Q30	◆水道の使用開始申込みをしたが、内容の訂正や取消をしたい。
A30	◆お客さまサポートでは、申込内容の訂正や取消はできません。 ◆平日の午後4時までには申込みした内容を変更する場合は、翌営業日の午後以降、水道を利用の地域の水道センターまでお問合せください。 【水道センターのお問合せ先（企業団ウェブ）】 < https://www.wsa-osaka.jp/suido_toiwase2.html >
Q31	◆お客さまサポートから水道の使用開始申込みをしたが、水道使用開始日（開栓日）になっても水が出ない。
A31	◆お手数ですが、水道を利用の地域の水道センターまでお問合せください。 【水道センターのお問合せ先（企業団ウェブ）】 < https://www.wsa-osaka.jp/suido_toiwase2.html >
Q32	◆お客さまサポートの利用者登録を行った後、新たに給水契約をするために電話で使用開始申込をした場合、使用者番号は自動的にお客さまサポートへ追加されるのか。
A32	◆電話申込をした場合、お客さまサポートには自動で反映されません。 ◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「使用者番号の登録（追加・削除）」から使用者番号を追加登録してください。

Q33	◆ 1つのアカウント（メールアドレス）に登録できる使用者番号の上限はあるか。
A33	◆ 1つのアカウントにつき登録できる使用者番号は、最大 20 件です。
Q34	◆ 水道の使用中止申込をした場合、使用中止した使用者番号の情報は閲覧できなくなるのか。
A34	◆ 使用中止申込後から 6 か月間は、お客さまサポートで閲覧できます。 ◆ お客さまサポートの退会手続きをした場合は、すぐに閲覧できなくなります。
Q35	◆ 同一市町内（大阪狭山市内、河南町内、熊取町内、四條畷市内、泉南市内、太子町内、田尻町内、忠岡町内、豊能町内、能勢町内及び藤井寺市内）で引越したが、引き続きお客さまサポートを利用できるのか。
A35	◆ 現在使用中の水道の使用中止手続と、新たに水道を使用するための使用開始手続が必要です。 ◆ お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「水道の使用に関する申込み」>「使用開始・中止」>「同一市町村内での引越し（水道の使用中止・使用開始申込）」から手続すると、引き続き利用できます。
Q36	◆ 現在水道を利用している市町外に引越したが、お客さまサポートの利用者登録はどうなるのか。
A36	◆ 使用中止の手続後、約 6 か月後に企業団で利用者登録情報を削除します。 ◆ 企業団の給水区域内での引越しの場合は、利用者登録を引き継ぎます。
Q37	◆ 給水契約者（水道使用者）が変わったため、名義を変更したい。
A37	◆ お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「その他の申込等」>「契約者の名義変更」から変更できます。 ※ 親子、夫婦間などで水道料金の支払いを引き継ぐ場合、給水契約者名義の変更ができます。 ◆ 引越し等の場合は、名義変更の手続ではなく、現在使用中の水道の使用中止手続と、新たに水道を使用するための使用開始手続が必要です。 ◆ 同一市町内での引越しの場合は、お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」>「水道の使用に関する申込み」>「使用開始・中止」>「同一市町村内での引越し（水道の使用中止・使用開始申込）」から手続できます。
Q38	◆ 登録したクレジットカードを変更したい。 例）・別のクレジットカードを使用したい。 ・クレジットカード情報（番号、有効期限など）に変更があった。
A38	◆ ご登録いただいているクレジットカードを変更する場合は、 お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「各種申込」> 「お支払い方法に関する申込み」>「クレジットカード継続払い」から再度お申込みください。
◆その他	
Q39	◆ お客さまサポートからのお知らせメールを配信停止したい。
A39	◆ お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「設定」>「メール通知を受け取る」のチェックを外すと、メール配信を停止します。配信を停止した場合、重要なお知らせも配信停止となるため、ご注意ください。
Q40	◆ 物件を複数所有しており、お客さまサポートからのお知らせメールの配信を物件ごとに分けたい。
A40	◆ お知らせメールは登録のメールアドレスへ送信しており、物件ごとに送信先を設定できません。 ◆ 送信先を分ける場合は、物件ごとに異なるメールアドレスで利用者登録をお願いします。

Q41 ◆以前までメールが届いていたが、急に届かなくなった。

◆お客さまサポートにログインし、「メニュー」>「設定」>「メール通知を受け取る」にチェックが入っているか、ご確認ください。

A41 ◆ご自身のメールの受信拒否設定をご確認ください。メールの受信設定をしている場合は、「info@owsa-support.jp」からのメールを受信できるように設定してください。

◆迷惑メールフォルダにメールを受信していないか、ご確認ください。

Q42 ◆口座振替で支払いたい。

◆口座振替の手続きは、お客さまサポートでは対応できません。お手数ですが、取扱金融機関窓口で申込みをお願いします。（水道をご利用の地域によって利用できる金融機関が異なります。）

A42 【取扱金融機関（企業団ウェブ）】 <<https://www.wsa-osaka.jp/soshiki/chousei/2/10599.html>>