

## よくある質問（FAQ）

### 【1】 ログインに関するよくある質問

KOSMO Webを利用する上で、よくある質問を記しております。

#### Q1 ユーザIDがわからない

A1 [ID・パスワード再発行申請書（K-15）](#)をご提出ください。新しく発行した「仮ID・仮パスワード」のご案内をお送りします。

#### Q2 ユーザIDを作成したい

A2 ご加入の健保組合までお問い合わせください。

#### Q3 メールを受信できません

A3 以下を確認してください。

- ・ 迷惑メールフォルダに受信されていないか確認します。
- ・ ドメイン受信設定を確認します。
- ・ メールの表示形式が「スレッド形式」になっていることで、一連のやり取りが最新の1件にまとめられていないかを確認します。
- ・ メールアドレスが正しく登録されているかを確認します。
- ・ KOSMO Webのパスワードを忘れてログインできない場合は、手順「3-【3】パスワードを忘れた場合」を確認し、変更をお願いします。ユーザIDが不明な方は、ご加入の健保組合までお問い合わせください。

#### Q4 パスワードを忘れました

A4 設定手順「【3】パスワードを忘れた場合」を確認し、変更をお願いします。

#### Q5 パスワードがロックされました

A5 [ID・パスワード再発行申請書（K-15）](#)をご提出ください。新しく発行した「仮ID・仮パスワード」のご案内をお送りします。

#### Q6 アカウントがロックされました

A6 [ID・パスワード再発行申請書（K-15）](#)をご提出ください。新しく発行した「仮ID・仮パスワード」のご案内をお送りします。

#### Q7 KOSMO Webパスワードポリシーを教えてください

A7 KOSMO Webにて設定可能なパスワードポリシーはこちらを参照ください。

なおパスワードはユーザIDと同じ文字列の設定は、禁止しております。

※パスワードの最大文字数、利用可能文字はご加入の健保組合からのご案内に沿って登録をお願いします。

パスワードの最小文字数	8文字
パスワードの最大文字数	64文字
利用可能文字	半角英数字 !"#\$%&'()*=~ `{+*}<>?_^¥@[;:,./

#### Q8 「無効なユーザIDまたはパスワードです。」と表示されログインできません。

A8 入力したユーザID、もしくはパスワードに誤りがある場合があります。入力内容を改めてご確認ください。

**Q9 ワンタイムパスワード6桁を入力してもログインできません**

A9 以下を確認してください。

- 最新のワンタイムパスワードを再度入力します。  
ワンタイムパスワードは一定時間ごとに常時更新されるため、古いワンタイムパスワードは使用できません。また時間内に入力ができず切り替わっている可能性があります。  
その際は、お手数ですがパスワードが切り替わった直後にコピーして試してください。
- 認証アプリを再起動します。  
インストール済みのGoogle Authenticatorまたは Microsoft Authenticatorが正しく動作していない可能性があります。一度アプリを閉じ、再起動してください。
- 時刻の自動補正機能を有効化する。  
Google Authenticatorまたは Microsoft Authenticatorなどを利用する際は、利用のスマートデバイスの時刻が正しく設定されている必要があります。  
ご利用のスマートデバイスで時計の自動補正機能がONになっているかを確認ください。
- 複数台でワンタイムパスワード認証を設定されている方は、認証時のスマートデバイス選択を再度ご確認ください。

**Q10 「ワンタイムパスワードが正しくありません」と表示されログインできません**

A10 以下を確認してください。

- 入力が誤っている。  
入力したワンタイムパスワードが間違っている可能性があります。  
ワンタイムパスワードを再度確認し、正しいワンタイムパスワードを入力してください。
- 有効期限が切れている。  
ワンタイムパスワードが発行されてから30秒以上経過すると、発行されたワンタイムパスワードは無効になります。お手数ですがパスワードが切り替わった直後にコピーして試してください。

**Q11 多要素認証で利用するスマートデバイスは、社給用・個人用の2台を設定しても認証できますか**

A11 Authenticatorを社給用・個人用と2台のスマートデバイスで設定し、認証することも可能です。2台目のスマートデバイスを登録する際は、手順「3-【7】 Authenticatorの追加登録」を参照して設定ください。

**Q12 利用しなくなったスマートデバイスの多要素認証を削除できますか**

A12 手順「3-【7】 Authenticatorの削除」を参照し、削除してください。その際、誤ってご使用のスマートデバイスを削除しないようご注意ください。

**Q13 プロフィール変更画面に表示している「ユーザー名」が異なります**

A13 ユーザー名の修正は、ご加入の健保組合までお問い合わせの上、お手続きをお願いします。

**Q14 多要素認証を設定したスマートデバイス機種変更、または紛失しました**

A14 「設定を変更する場合【8】スマートデバイス機種変更、または紛失した場合」を参照し、再度設定をお願いします。

**Q15 KOSMO Webは、スマートデバイス以外にパソコン利用も可能でしょうか**

A15 利用可能です。ただし、多要素認証を利用している場合は、スマートデバイスに認証アプリの登録が必要です。

**Q16 生体認証の際に「セキュリティキーの登録が無効です」のエラーが表示されてログインときの対処法はありますか**

A16 端末にパスワード管理アプリが入っていない、もしくは、登録されてない、使用できない仕様になっている可能性があります。

- ① 会社の端末をご利用の場合は、その端末でパスワード管理アプリが利用可能か確認してください
- ② 端末にパスワード管理アプリが入っているか確認してください



- ③ パスワードアプリが設定されているか確認してください

**Q17 スマートフォンでQRコードが読み取れない場合の対処方法がありますか**

A17 端末に標準装備されているQRコードリーダーで読み取ってください。それでも解決しない場合は、FIDO認証に完全対応していない可能性があります。お手数ですが、端末のメーカーにお問い合わせください。

※FIDOとは、(Fast IDentity Online) の略で従来のパスワード認証に代わる認証技術です。

**Q18 認証方法の変更はどのように行いますか。**

A18 KOSMO Webのトップページから「プロフィール変更」を押下して、「認証方法」のプルダウンから変更したい認証方法を選択してください。現在登録のない認証方法を選択した場合、そのまま認証方法を追加で登録する必要があります。(認証方法の追加登録は、手順「3-6. 多要素認証の追加登録」を参照し、設定してください。)

**Q19 KOSMO-Webから送信される送信元のメールアドレスを教えてください**  
※迷惑メールに振り分けられたり、社内メール受信ポリシーにより受信できない場合があるため

A19 1)送信元：**no-reply@kosmo-web.jp**  
・メールアドレス確認のメール  
・ワンタイムパスワード(メール通知)のメール  
・「パスワードを忘れた方はこちら」で送信されるメール  
・「ユーザIDを忘れた方はこちら」で送信されるメール  
があります。

2)送信元：**info@kosmo-web.jp**  
・資格確認書、資格情報のお知らせ、医療費情報、処方医薬品照会、電子申請、健診結果の更新通知メール（組合様からのご指定にて設定した場合）

3)送信元：**webmaster@kosmo-web.jp**  
・KOSMO-Webサービスの初回ログイン時のお知らせメール

**Q20 多要素認証（ワンタイムパスワード（OTP）アプリ認証）のAuthenticatorをセットアップするためのQRコードを読み取れません**

A20 カメラはAuthenticator（例：Google Authenticatorの場合、「QRコードをスキャン」から起動）にて読み取ることが可能です。  
読み取れない場合は、QRコードの下に表示されている「スキャンできませんか？」をクリックいただくと、Authenticatorに直接入力して設定いただけるキーを表示いたします。

**Q21 多要素認証（生体認証）するためのQRコードが読み取れません。**  
※マニュアル「2-3. 生体認証方式で行う作業」  
「★スマートフォンで生体認証設定を行い、パソコンからログインしたい場合の手順は以下の通りです」に記載のQRコード

A21 認証方法に“生体認証”を選択されている際に、生体認証ができない端末（ログイン端末）にてユーザID・パスワードでログインして「パスキーでログイン」を選択すると、QRコードが表示されます。パスキーを設定した別の端末（認証端末）でQRコードを読み取ってください。「ログインしたデバイス」と「認証するデバイス」はbluetoothで通信します（bluetoothで通信できない場合は認証ができません）  
なお、以下ご利用いただくスマートフォンOSのバージョンをご確認下さい。  
※次頁に続く

【利用者の対処方法】

1)ブラウザの「QRコードリーダー」で読み込む

《Android》の場合

※Android 10以上を推奨します

- ・ Android 7 以下 (利用不可)生体認証の認証フローは開始できない
- ・ Android 8 (利用不可)生体認証の認証フローが安定しない  
→ Android 9以上にアップするかAndroid 9以上の端末に変更
- ・ Android 9 (利用可能)Google ChromeでQRコードを読み込むと利用可能
- Android 10以上 (利用可能)Google ChromeでQRコードを読み込むと利用可能

(上記で読み込めない場合の代替手段)

■Google ChromeブラウザでQRコードを読み込む(最も一般的)

- ①Android端末でGoogle Chromeアプリを開きます
- ②アドレスバーの右側や、検索バーの左側に「QRコードリーダー」のアイコンがありますので、それをタップします
- ③QRコードリーダーが起動したら、PC画面に表示されているQRコードを読み込ませます。  
Chromeが認識すると、自動的に生体認証(指紋、顔認証など)の確認画面が表示されます。

《iOS》の場合

※iOS14以上を推奨します

- ・ iOS12以下 (利用不可) 生体認証の認証フローは開始できない  
→ iOS13以上にアップする必要がある
- ・ iOS13 (利用可能)  
→ PCに表示された生体認証のQRコードの読み込みは可能だが、iOS14以上へのアップをお勧めします
- ・ iOS14以降 (利用可能)  
→ PCに表示された生体認証のQRコードは問題なく読み込めます

2)Authenticatorを使用する

生体認証が使用できない場合は、ログイン認証のために以下のものを利用することで回避可能な場合があります。

(OSの条件はクリアする必要はある)

- ・ Microsoft Authenticator
- ・ Google Authenticator
- ・ Free OTP

## 【2】 サービス機能のご利用案内・「よくある質問」ページの確認方法

### (?)ご利用案内・よくある質問とは？

#### 【ご利用案内】

主な機能の紹介や推奨R/Vおよびブラウザを確認することができます。


#### 【よくある質問】

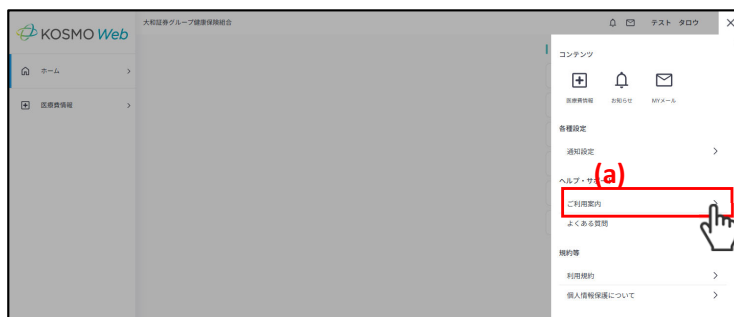
各機能や設定についての質問と回答を確認することができます。



### (1) ご利用案内を確認する

#### (1)-1 TOP画面からご利用案内画面に遷移する

1. 上部右の「」をクリックします。
2. メニューが表示されます。
3. ヘルプ・サポートの「ご利用案内」(a)をクリックします。




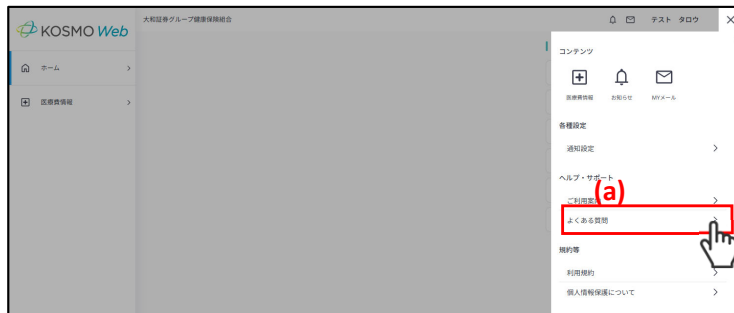
4. ご利用案内画面に遷移します。「主な機能のご紹介」、「推奨OSおよびブラウザ」の内容を確認することができます。



## (2) よくある質問を確認する

### (2)-1 TOP画面からよくある質問画面に遷移する

1. 上部右の「」をクリックします。
2. メニューが表示されます。
3. ヘルプ・サポートの「よくある質問」(a)をクリックします。



4. ご利用案内画面に遷移します。



### (2)-2 よくある質問を確認する

1. 確認したい項目(c)をクリックします。



2. 確認したい質問(d)をクリックします。



3. 回答が表示されます。

