



よくある質問 (FAQ)

目次

1. ログインに関するよくある質問	2
2. 医療費のお知らせに関するよくある質問	6

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がわかりません

A1 【初期登録がお済みでない方】

健康保険組合からの仮ユーザID・仮パスワードの通知（ハガキまたはメール）をご参照ください。

※2026年5月1日以前に加入された方には、ハガキを配付

※2026年5月2日以降に加入された方には、メールを送付

なお、通知書が見当たらない場合は、健康保険組合までご連絡ください。

【初期登録がお済みの方】

KOSMO Webより確認できます。手順は、ログインマニュアル「4. ユーザIDを忘れた場合」を参照ください。

なお、確認には登録したメールアドレスが必要です。不明の場合は、健康保険組合までご連絡ください。

Q2 メールを受信できません

A2 以下をご確認ください。

- 迷惑メールフォルダに受信されていないか。
- 受信拒否設定がされていないか。
受信拒否設定をされている場合は、以下3つのメールが受信できるよう設定してください。
 - ①no-reply@kosmo-web.jp
 - ②info@kosmo-web.jp
 - ③webmaster@kosmo-web.jp
- メールアドレスに誤りがないか。

上記をご確認いただいても解決しない場合は、お使いの端末やメール設定に起因する可能性がありますので、必要に応じて端末メーカー等へお問い合わせください。

Q3 認証方法が3パターンありますが、どれを選択すればよいですか

①ワンタイムパスワード認証（メール）

②生体認証

③ワンタイムパスワード認証（アプリ）

- #### A3
- 設定が比較的簡単なワンタイムパスワード認証（メール）を推奨しております。
※生体認証およびワンタイムパスワード認証（アプリ）は、端末設定やアプリのインストールが必要となります。

Q4 パスワードを忘れました

A4 KOSMO Webより確認できます。

手順は、ログインマニュアル「3. パスワードを忘れた場合」を確認し、再設定してください。

Q5 通知（ハガキまたはメール）が見当たりません。

A5 健康保険組合までご連絡ください。

Q6 アカウントがロックされました

A6 健康保険組合までご連絡ください。

Q7 KOSMO Webパスワード設定に関するルールを教えてください

A7 KOSMO Webにて設定可能なパスワードポリシーは以下のとおりです。
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。

- ・文字数 : 8~64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 以下をご確認ください。（認証方法に応じてお試しください。）

- ・ 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になっているかをご確認ください。
- ・ 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 以下をご確認ください。

- ・ 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 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

A11 できます。手順は、ログインマニュアル「7. 多要素認証の削除」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。

Q12 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

A12 ユーザー名の修正は、健康保険組合までご連絡ください。

Q13 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

A13 ログインマニュアル「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。

Q14 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できないときの対処法はありますか

A14 端末にパスワード管理アプリが入っていない、もしくは、登録されていない、使用できない仕様になっている可能性があります。

① 端末にパスワード管理アプリが入っているかご確認ください。



iPhone (iOS) の端末

Android の端末

Passwords
ユーティリティ

お手持ちの端末の「設定」から「パスワードマネージャー」が有効になっているか確認してください

※お手持ちの端末の「設定」に「パスワードマネージャー」がない場合は端末のメーカーにお問い合わせください。

② パスワードアプリが設定されているかご確認ください。

Q15 スマートフォンでQRコードが読み取れない場合の対処法はありますか

A15 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。

Q16 認証方法の変更はどのように行いますか

A16 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、ログインマニュアル「6. 多要素認証の追加登録」を参照し、設定してください。)

Q17 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、メール受信ポリシーにより受信できない場合がありますため

- A17
- 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**
 - ・健康保険組合からの医療費情報更新の通知メール
 - 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

Q18 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

- A18 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？」をクリックすると、Authenticatorに直接入力して設定できるキーを表示します。

2 医療費のお知らせに関するよくある質問

Q1 医療費はいつごろ反映されますか

A1 医療費照会画面に掲載されるのは診療月の3カ月後になります。
(病院からの請求が遅れることがあり、3カ月後に掲載できない場合もあります)
なお、照会可能となりましたら、登録いただいたメールアドレスに通知されます。

Q2 医療費照会の内容は確定申告で医療費控除の申請を行う場合の証明書類にはなりますか

A2 なりません。医療機関が発行した領収証を保管ください。
なお、医療費控除の申告に関する具体的な手続きにつきましては、国税庁のホームページをご確認いただくか、最寄りの税務署へお問い合わせください。

Q3 医療費通知に載っていない月があります

A3 診療実績がない場合は表示されません。

Q4 給付金（傷病手当金、高額療養等）はどこで確認できますか

A4 健康保険組合からの給付金につきましては、支給月にお送りしております『給付金支給額のお知らせ』（ハガキ）をご確認ください。