

## ⑦よくある質問・問合せ

### [1] よくある質問（システム操作について）

#### Q1 ユーザ ID・パスワードがわからない場合は？

A1 初回設定を行っていない方は、KOSMO Web トップ画面のマニュアル「④初回設定方法」の2・3ページをご参照ください。

すでに初回設定を済ませており、ログインが2回目以降の方は、マニュアル「③ID・パスワード不明／ログイン不可」でIDとパスワードをご確認ください

#### Q2 メールが受信できない場合は？

A2 以下をご確認ください

- ・登録メールアドレスが正しいか
- ・「迷惑メールフォルダ」「**隔離メール（迷惑メール対策システム）**」に振り分けられていないか
- ・同じ件名のメールがまとめて表示されていないか
- ・システムからのメールを受信できる設定になっているか（Q3 参照）

**（携帯会社のメール（〇〇.ne.jp など）は迷惑メール対策等の影響で受信できない事象が報告されています。各携帯会社の設定で「@kosmo-web.jp」ドメインを受信可能とする設定を行っても解消しない場合は、携帯会社メール以外のメールアドレスをご利用ください。今後、システム利用時にはメールでワンタイムパスワードを受け取る認証が必要なため、メールが確実に届くアドレスのご登録をお願いいたします）**

\*上記を確認しても届かない場合は、本資料 4 ページ【3】問合せの案内に従い、当健保へご連絡ください

#### Q3 KOSMO Web から届くメールの「送信元アドレス」を知りたい場合は？

A3 1) **no-reply@kosmo-web.jp**

（メールアドレス確認メール、ワンタイムパスワードメール、

「IDを忘れた方はこちら」または「パスワードを忘れた方はこちら」からのメール）

2) **info@kosmo-web.jp** （医療費情報）

3) **webmaster@kosmo-web.jp** （KOSMO Web の初回ログイン時のお知らせメール）

#### Q4 ログイン時に「無効なユーザ ID またはパスワードです」と出る場合は？

A4 ID またはパスワードが誤っている可能性があります。再度ご確認ください

#### Q5 ログイン中に作業を中断して、この表示が出た場合は？

A5 一定期間が経過したため、エラーになりました。

「<KDDI>KOSMO Communication Web（加入者）へ移動」を押して、再度ログインしてください



## **Q6 パスワードがロックされた場合は？**

A6 本資料 4 ページ「【3】問合せ」の案内から当健保へご連絡ください

## **Q7 「メール認証」から「アプリ認証」に変更したい場合は？**

A7 変更手順のマニュアルは、本資料の最終ページをご参照ください

## **Q8 アプリ認証でワンタイムパスワードを入力してもログインできない場合は？**

A8 以下をご確認ください

- ・最新のワンタイムパスワードを入力（30秒で更新されます）
- ・認証アプリ（Google Authenticator / Microsoft Authenticator）の再起動
- ・利用端末の時刻が自動補正（自動設定）になっているか
- ・複数端末で認証設定している場合、正しい端末を使用しているか

## **Q9 スマートフォンを機種変更した／または紛失した場合は？**

### A9 ■**認証方式の再登録が不要な方**

- ・ワンタイムパスワードが**メール認証**の方
- ・ワンタイムパスワードが**Google Authenticator**で、**Google アカウントログイン**の方

### ■**認証方式の再登録が必要な方（旧機種がある場合）**

上記以外の方は、以下の手順で、旧機種から設定変更してください

※**メール認証方式は削除できません**

1. KOSMO Web トップ画面→「**ログイン方法変更**」  
\*スマートフォンの場合は、左上のメニューアイコン（三本線）から入る
2. 「二要素認証」で認証アプリの一覧から、削除したいデバイスの「削除」を押す

#### **\*再認証画面が表示された場合**

- 1) 「続行するには再度認証してください」が表示→  
KOSMO Web にログインするパスワードを入力し「ログイン」
- 2) ワンタイムパスワード入力画面→  
利用中の認証アプリで生成した**6桁コード**を入力し「トップページへ」
- 3) 削除対象の**デバイス名**を確認し「削除する」
- 4) 「二要素認証」一覧から、該当デバイスが消えていることを確認

### ■**認証方式の再登録が必要な方（旧機種がない場合）**

本資料 4 ページ「【3】問合せ」の案内に従い、当健保へご連絡ください

## **【2】 よくある質問（その他）**

### **Q10 資格喪失後も、引き続き KOSMO Web を利用できる？**

- A10 資格喪失後も加入時と同じ ID とパスワードでご利用いただけます。  
組合加入中にかかった医療費や給付金を確認することができます。  
但し、資格喪失後 2 年を経過すると KOSMO Web のご利用はできなくなります。  
一度もログインされたことがなく、健康保険の被保険者等の記号と番号が不明な場合は、  
本資料 4 ページ「【3】問合せ」の案内に従い、当健保へご連絡ください

### **Q11 転籍や退職後任意継続などで被保険者等の記号と番号が変わる場合は 手続きが必要か？**

- A11 手続きは不要です。従来の ID とパスワードを引き続きご利用いただけます

### **Q12 転籍や退職後任意継続などで被保険者等の記号と番号が変わった場合は 初回設定時のパスワードはどちらの記号と番号を使うのか？**

- A12 初回設定では、2026 年 3 月現在の記号と番号を使用してください。記号と番号が不明  
の場合は、本資料 4 ページ「【3】問合せ」の案内に従い、当健保へご連絡ください

### **Q13 医療費明細の自己負担額と窓口で支払った金額に端数の違いがあるのは なぜ？**

- A13 医療機関等の窓口で支払う医療費の額は、10 円未満の金額につき端数処理（四捨五入）  
されます。KOSMO Web 上の自己負担額と窓口で実際に支払った医療費の額が相違する場  
合がありますが、医療費控除の額を計算する際はいずれの金額でも差し支えありません。  
また、国や県、市区町村の制度に基づく医療費の助成を受けている場合は、医療費通知に  
掲載されている額と実際に支払った額が異なる場合があります

### **Q14 医療費控除通知の「療養を受けた病院、診療所、薬局等の名称」欄で 医療機関の名称に空欄の箇所がありますが、確定申告の参考添付資料 として利用できる？**

- A14 領収書に基づいて必要な情報を補完記入していただくか、領収書に基づいて作成した  
「医療費控除の明細書」に記載していただくことで申請が可能です。  
申請方法等詳細は、国税庁ホームページでご確認ください。  
なお、医療費通知書（原本）を請求いただいても同様に空欄となります

### **Q15 KOSMO Web を利用できず、医療費明細を印刷できない場合は？**

- A15 当健保のホームページに掲載の⑳証明願（記入例参照）をご記入いただき、郵送にて  
当健保（KDDI 健保）までご提出ください。発送に日数を要しますがご了承ください

### 【3】 問合せ

ご不明な点は、メールに以下の内容をご記入のうえお送りください。

なお、5点の情報が確認できない場合は、ご質問をお受けできないことがあります

< E-mail >     [kosmo-web@kddi.com](mailto:kosmo-web@kddi.com)

< 記載事項 >   件名: 「KDDI 健保へのお問合せ」

本文: ①被保険者氏名

②被保険者の記号（3桁）（注）

③番号（1～6桁）（注）

④生年月日（和暦）

⑤不明な点：具体的な操作内容をご記入ください

（エラー画面を添付していただけますと幸いです）

（例）ID・パスワード不明

認証コードが届かない

マニュアル〇〇の〇ページでエラーになる

（注） マイナポータル、資格情報のお知らせ、資格確認書のいずれかで確認できます

\* 回答は平日営業時間内のみとなり、翌営業日以降になる場合がありますのでご了承ください。大幅に遅延する際は「健保からのお知らせ」でご連絡いたします

# 「メール認証」から「アプリ認証」への設定変更方法

【手順】

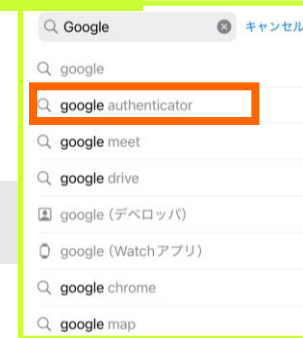
スマートフォンで、App Store または Google Play から「Google Authenticator」を検索してインストールし、画面の案内に従って設定してください。

本手順は App Store (iPhone) での操作を基に記載しています。ご利用の機種や OS バージョンにより画面遷移や操作が異なる場合がありますのでご了承ください。

【1】各種アプリストアで「Google Authenticator」を検索する

アプリ	iOS	Android
<b>Google Authenticator</b> 		

アプリ画面



\* Microsoft Authenticatorでも設定は可能ですが、本手順では説明を省略しています。ご利用の場合は各自で設定をお願いします

【2】「入手」を押す



【3】「開始」を押す



【4】「アカウントなしで Authenticatorを使用」または「続行」を押す



【5】「コードを追加」または「+」を押す



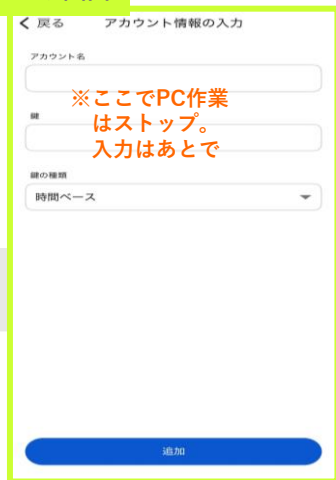
【6】「セットアップキーを入力」を押す



・ Gmailをご利用で、機種変更や端末トラブルの際も認証コードを再登録せずに使えるようにコードを Googleアカウントに保存したい場合→「続行」  
・ バックアップ不要→「アカウントなしで Authenticatorを使用」

【7】 入力せず、アプリを閉じずに次へ

アプリ画面



【8】 スマホのWebブラウザ（ChromeやSafari等）を起動し、ログインを押す。ログイン中の場合は【11】へ進む

KOSMO Web画面



<https://kddikenpo.portal.kosmo-web.jp/>

【9】 IDとパスワードを入力してログインする



【10】 メールに届いたワンタイムパスワード6桁を入力して、「実行」を押す



【11】 メニューアイコンを押して「ログイン方法変更」を選択



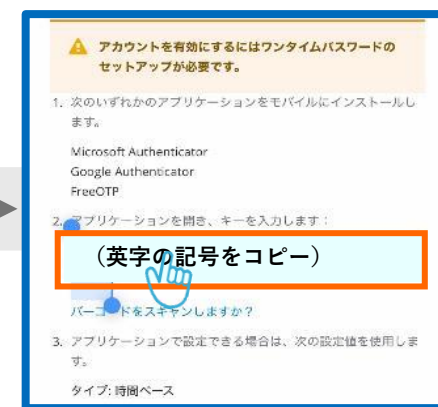
【12】 「Authenticatorを設定」の右にあるリーダー（縦三点）を押して、「設定」を押す



【13】 「スキャンできませんか？」を押す

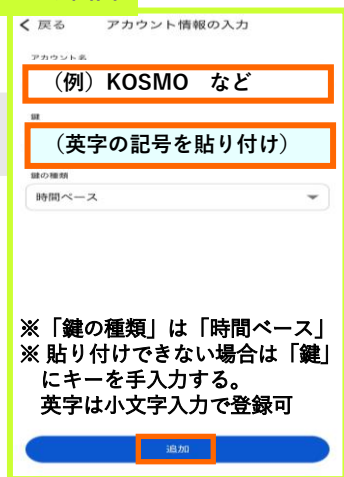


【14】 表示された「キー」を指で長押しして選択し、コピーする



【15】 【7】 のアプリ画面に戻り、任意のアカウント名を入力。鍵に 【14】 でコピーしたキーを貼り付け、「追加」を押す

アプリ画面



※「鍵の種類」は「時間ベース」  
※ 貼り付けできない場合は「鍵」にキーを手入力する。  
英字は小文字入力で登録可

【16】 ワンタイムパスワードが表示されたら長押しして6桁をコピーする

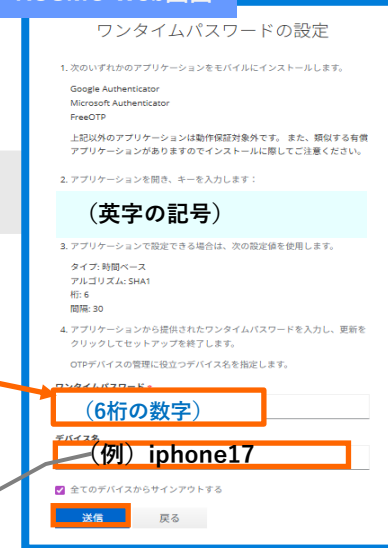


※ ワンタイムパスワードは30秒ごとに更新される  
(円形のアイコンが残り時間を示す)

デバイス名は任意。  
スマホ名等を入力  
(例) iphone17  
仕事スマホ

【17】 【14】 の KOSMO Web画面に戻り、ワンタイムパスワードを貼り付け、任意のデバイス名を入力し、「送信」を押す

KOSMO Web画面



※ 6桁を速やかに貼付ける

※ 「送信」を押下後、入力時に30秒が過ぎて「認証コードが異なります」と表示された場合は、【16】の更新後のパスワードを再度入力してください

【18】 アプリ認証が設定されたのを確認し、「閉じる」を押して、トップ画面を開く



※ 「閉じる」を押すと、この画面は閉じます。  
トップ画面は別のタブに残っているので、タブを切り替えて開いてください。

【19】 メニューアイコンを押して「プロフィール変更」を選択



【20】 「認証方法」で「アプリ認証」プルダウンで選択し、「変更」押し、「閉じる」で終了する



※ トップ画面は別のタブに残っており、ログイン状態になっています。  
完全に終了する場合は、名前を押してログアウトしてください。

以上で設定が完了です。  
以後、都度アプリでワンタイムパスワードを受け取ってログインします

ログアウト

