

# よくあるご質問

## 目次

No	質問 (クリックで回答ページへ)
Q1	<a href="#">メールアドレスに届いたPep Up登録案内メール記載のURLから登録をしようとしたが、Pep Upログイン画面が表示される。</a>
Q2	<a href="#">Pep Upから届いた登録案内メール記載のURLから登録をしようとしたが、「入力に誤りがあるか、登録されていないアドレスです」と表示される。</a>
Q3	<a href="#">新規登録時に本人確認コードを求められる。本人確認コードがわからない。</a>
Q4	<a href="#">Pep Upアプリは業務用携帯とプライベート用携帯のどちらにインストールするのですか？</a>
Q5	<a href="#">Pep Upアプリを業務用携帯へインストール方法がわからない。</a>
Q6	<a href="#">本人確認コードとは何ですか？教えてください。</a>
Q7	<a href="#">Pep Upに登録をしたことがあるが、パスワードがわからない。</a>
Q8	<a href="#">パスワードがわからないため再設定したいのですが、手続きで必要となるメールアドレス（ログインID）が失効しており、再設定できない。</a>
Q9	<a href="#">メール（郵送物）の手順通りにしても登録できない。または初回登録メールの「再送」画面で失敗する。</a>
Q10	<a href="#">メールアドレスが変わったので変更したい。</a>
Q11	<a href="#">登録したことがあるが、ログインするためのメールアドレスとパスワードを忘れた。</a>
Q12	<a href="#">登録したのにログインできない。</a>
Q13	<a href="#">ログイン時に、ID・PWの入力を複数回 誤り、アカウントが凍結されてしまった。</a>

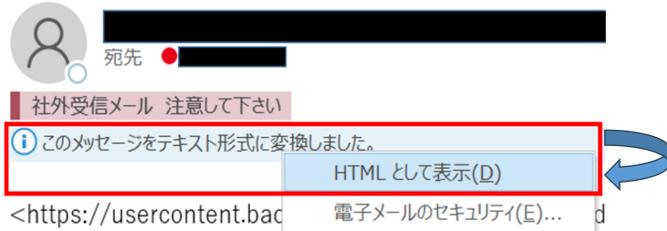
# よくあるご質問 <登録時>

Q  
1

メールアドレスに届いたPep Up登録案内メール記載のURLから登録をしようとしたが、Pep Upログイン画面が表示される。

- 届いたメールの表示が「テキスト形式」の場合は「HTMLとして表示」させ、リンク先を開いてください。

<Outlookメールの場合>



「このメッセージをテキスト形式に変換しました」の真上を押下  
↓  
「HTMLとして表示(D)」を選択する。

## ※HTML表示にできない場合

登録用URLが2つ表示されますので、

**1つ目のURLの「<」の前まで**をコピーしてWEBに貼り付けてください。

■下記URLからユーザー登録を進めてください

[https://pepup.life/users/invitation/accept?invitation\\_token.....](https://pepup.life/users/invitation/accept?invitation_token.....)

ここをコピー

<https://url5590.Pep

Up.life/ls/click?upn=u001.9QWPvi...YM8REk...TMO80rscuMc5iNVqsc0Y2...

2FvyWrDYCCs7mqkoOrAgU5itw7Ydr...6Nb8...

2B7EY3MhpETywZqER0-2Fj5cY\_TS...W...

2F2kLRKyLO2PI7vNf-

2Fx3it0ruR4WZdP5xQPeIBfp5NL51dpZQW6rTFfXCy881Mquh6jn0ahL93SqsN3ZEIxZ9P1ZEQZ>

「<」と「2つ目のURL」は  
コピーNG

A  
1

## ◆登録案内メールからの正しい画面遷移

× 誤)Pep Upログイン画面

◎ 正)Pep Up利用開始登録画面

# よくあるご質問 <登録時>

Q  
2

Pep Upから届いた登録案内メール記載のURLから登録をしようとしたが、「入力に誤りがあるか、登録されていないアドレスです」と表示される。

Pep Up登録案内メールに2つ記載されている登録用URLを、2つとも選択しWEBに貼り開いた為、誤・ログイン画面「パスワードをお忘れの場合」からパスワードの登録をしようとしている可能性があります（=×誤り）。

**Pep Upログイン画面**

Eメールアドレス:  
▼ 登録したEメールアドレス

パスワード:  
🔍 8文字以上のパスワード

[パスワードをお忘れの場合](#)

ログイン

ログイン状態を保持する

## ×誤り①

お手元に届いたメール記載のURLを全てコピーして貼り付けると左記のような「Pep Upログイン画面」に遷移します。

## ×誤り②

「パスワードをお忘れの場合」を選択し、メールアドレスと生年月日を入れる。

登録されているメールアドレスにパスワードを再設定するためのURLを送信します

入力内容に誤りがあるか、登録されていないメールアドレスです。

(必須) Pep Up ご登録のメールアドレス  
@kddi.com

(必須) 生年月日  
19 月

利用開始登録をしていないので、エラーが表示される。

## <対応>

届いたメールの表示が「テキスト形式」の場合は「HTMLとして表示」させ、リンク先を開いてください(Q1参照)。

HTML表示にできない場合は、1つ目のURLの「<」の前までをコピーしてWEBに貼り付けてください。

A  
2

# よくあるご質問 <登録時>

Q  
3

新規登録時に本人確認コードを求められる。  
本人確認コードがわからない。

①②③で、あてはまるケースの手続きへお進みください。

①Pep UPメールが届いている

→[Q7へ](#) (本人確認コードは不要です)

②郵送で登録案内が届いた

<https://pepup.life/users/ekyc/lCn23vXf/issues/new>  
から「本人確認コード」を発行してください。

③ ①or②のどちらかわからない。

<https://pepup.life/users/invitation/resend>  
にてメール送信できるか試す→送信失敗の場合は →[Q9へ](#)

## ◆参考

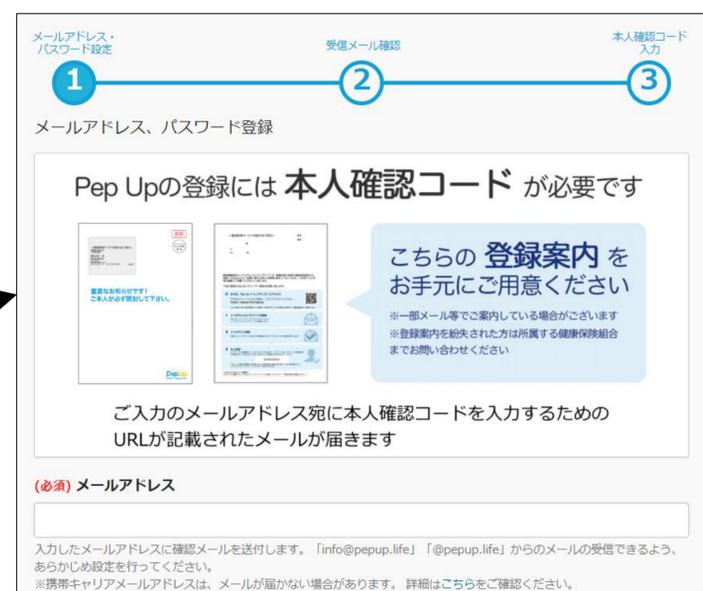
<本人確認コードによる利用開始登録を行うケース>

- (1) Pep UPメールが届いていない方
- (2) 35歳以上の被扶養者(ご家族)の方

A  
3

(1)(2)に該当する場合のみ、下記のWEB「新規登録はこちら」から本人確認コードを用いた登録になります。

URL : <https://pepup.life/>



**本人確認コードをお持ちでない方は、上記WEBサイトから利用開始登録はできません。**

# よくあるご質問 <登録時>

**Q 4** Pep Upアプリは業務用携帯とプライベート用携帯のどちらにインストールするのですか？

**A 4** 業務用携帯またはプライベート用携帯どちらでもご利用可能です。なお、業務用携帯、プライベート用携帯、パソコンのいずれかで初回登録をしていただければ、いずれの端末でも利用可能となります。

**Q 5** Pep Upアプリを業務用携帯へインストール方法がわかりません。

**A 5** 会社のご担当者様にお問合せください。  
※KDDI(株)の方は「初回登録マニュアル KDDI被保険者向け(→iPhone/SL/アンドロイド)」をご確認ください。

**Q 6** 本人確認コードとは何ですか？教えてください。

**A 6** 本人確認コードは「郵送による登録」の際に使用するもので「Pep Upの利用開始をメールで案内」があった場合には使用しません。本人確認コードは「メールによる登録」ができなかった場合に、KDDI健康保険組合が発行いたします。

尚、本人確認コードによる登録が必要な場合は、  
<https://www.kddikenpo.or.jp/pepup/request/request1.html>  
の画面からご確認ください。

# よくあるご質問 <登録時>

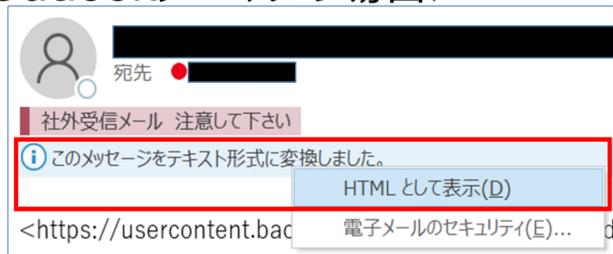
## Q7 Pep Upに登録をしたことがあるが、パスワードがわからない。

以下のURLに接続してパスワードの再設定をしてください。

<https://pepup.life/users/password/new>

なお、Pep Upから届くメールの表示が「テキスト形式」の場合は「HTMLとして表示」させ、リンク先を開いてください。

<Outlookメールの場合>



「このメッセージをテキスト形式に変換しました」の真上を押下  
↓  
「HTMLとして表示(D)」を選択する。

A7

### ※HTML表示にできない場合

登録用URLが2つ表示されますので、

**1つ目のURLの「<」の前まで**をコピーしてWEBに貼り付けてください。

■下記URLからユーザー登録を進めてください

[https://pepup.life/users/invitation/accept?invitation\\_token.....](https://pepup.life/users/invitation/accept?invitation_token.....)

ここをコピー

<https://url5590.Pep

Up.life/ls/click?upn=u001.9QWPvj9ocXM9RFkZnKTMQ80rscuMc5jNVqsco0Xa-

2FvyWrDYCCs7mqkoOrAgb...G06i...

2B7EY3MhpETywZqER0-2Fj5c...UWdK6xA...

2F2kLRKyLO2PI7vNf-

2F3it0ruR4WZdP5xQPelBfp5NL51dpZQW6rTffXCY881Mquh6jn0ahL93SqsN3ZEIxz9P1ZEQZ>

「<」と「2つ目のURL」は  
コピーNG

## Q8 パスワードがわからないため再設定したいのですが、手続きで必要となるメールアドレス（ログインID）が失効しており、再設定できない。

Pep Upカスタマーサポートへ問合せフォームからお手続き願います。

【問合せフォーム】 <https://pepup.life/inquiry>

問合せフォームの必要事項に下記3点と基本情報も加えて、ご本人様からご依頼ください。

A8

- ・パスワードを忘れてログインできないことを記載
- ・登録されているメアドが受信できない理由（出向帰任、退職など）
- ・変更したい変更後の新しいメールアドレス（半角英数字）

+

基本情報：「KDDI健保」/漢字氏名/保険証記号・番号\*/生年月日

\*保険証の記号・番号は、マイナポータル (<https://myna.go.jp/login/pc>) にログインし「ホーム」→「証明書」→「健康保険証」でもご確認いただけます。

# よくあるご質問 <登録時>

Q  
9

メール（郵送物）の手順通りにしても登録できない。  
または初回登録メールの「再送」画面で失敗する。

（Pep Upメール再送画面[ <https://pepup.life/users/invitation/resend> ]で再送失敗した場合も以下を依頼します）

① <https://pepup.life/users/ekyc/lCn23vXf/issues/new>  
から「本人確認コード」を発行依頼します。

↓

② 郵送で届いた「本人確認コード」 + 「プライベート用メールアドレス」で登録（※**本来の登録方法ではありません**）。

\*Pep UPから届いたメールを開く際の注意：[Q1](#)へ

注) Pep Upアプリからの通知は、業務用メアドではなく、プライベート用メアドに届きます。  
通知先を業務用メアドに戻すことはできません。

A  
9

# よくあるご質問 <登録後>

Q  
10

## メールアドレスが変わったので変更したい。

まず登録済または心あたりのあるメールアドレス(以下メアド)&PWでお試してください。

(メールが受信不可でも、ログイン成功すればPep UP利用可能です。

Pep Upカスタマーサポートでの変更には1週間以上かかります。イベント期日がある場合でも至急対応は不可の旨ご了承願います)

↓

【1】、【2】-(1)・(2)の、あてはまるケースの手順で登録メアドを変更してください

### 【1】 ログインできる状態で、メアドを変更する手順 (要ログイン)

①<https://pepup.life/users/settings> →ログイン

↳【スマホの場合】 TOP画面 最下部→その他→アドレス設定→メールアドレス変更

↳【PCの場合】 TOP画面→「設定」→メールアドレス変更

②「メアド変更」項目の「(必須) 新しいメアド」に変更したいメアドを入力します。

③「(必須) 現在のPW」の項目に現在のPWを入力します。

④[ 確認メール送信 ]ボタンを押すと、②で入力した変更したいメアドに「[Pep Up]メアドの確認」という件名のメールが送信されます。

⑤メール送信後72時間以内に、送信されたメールに記載されている確認URLをクリックしメアドの変更を完了させます。

※⑤の手順を完了するまでは、変更前のメアドでしかログインできません。

※72時間を過ぎると「[Pep Up]メアドの確認」内のURLが無効になりますので、メール内の手順に従って再度お試しください。

A  
10

### 【2】 PWを忘れ、ログインできない場合

(1)現在の(変更前の)メアドでメールが受信できる⇒ **【2】-(1)**へ

(2)すでに受信できない ⇒ **【2】-(2)**へ

### 【2】-(1) PWを忘れ、変更前のメアドでメールが受信ができる

パスワード再設定を行った後、上記の「メアド変更手順」に従い、ログインしメアドを変更してください。

▼パスワード再設定方法はこちら

<https://support.pepup.life/hc/ja/articles/360006994471>

### 【2】-(2) PWを忘れ、すでに変更前のメアドでメールが受信できなくなっている

現在(変更前)のメアドでメールが受信不可⇒パスワード再設定ができません。

メアド変更はお客様ご自身ではできず、Pep Upカスタマーサポートにて変更を承ります。

変更にはお急ぎの理由があっても1週間ほどお時間をいただく旨ご了承ください。

メアド変更時に、メアドの間違い防止・疎通確認のご返信をお願いすることがございます。

Pep Upカスタマーサポート メール宛先：[support@pepup.life](mailto:support@pepup.life) (電話窓口はございません)

メール記載事項：

「KDDI健保」/漢字氏名/保険証記号・番号/生年月日

+

(内容)

・パスワードを忘れてログインできないことを記載

・登録されているメールアドレスが受信できない理由(機種変更、転籍、退職等)

・変更したい変更後の新しいメールアドレス(半角英数字でご返信ください)

Q  
11

## ログインするためのメールアドレスとパスワードを忘れた。

お心当たりのあるメールアドレスを以下URLに入力してください。

[パスワード再設定URL]

<https://pepup.life/users/password/new>

- **メール送信完了** ➡ そのメアドが登録メールアドレス(Pep UPのID)です。  
届いたメール内のURLをクリックし、パスワードを再設定します。
- **全てのメールアドレスで送信失敗** ➡ Pep UPカスタマーサポートにお問い合わせください。

A  
11

メール宛先[Pep Upカスタマーサポート] : [support@pepup.life](mailto:support@pepup.life) (電話窓口はございません)

メール記載事項 :

「KDDI健保」/漢字氏名/保険証記号・番号\*/生年月日

+

(内容)

- ・登録されているメールアドレスが受信できない理由 (機種変更、転籍、退職等)
- ・変更したい変更後の新しいメールアドレス (半角英数字でご返信ください)

\*保険証の記号・番号は、マイナポータル (<https://myna.go.jp/login/pc>) にログインし、  
「ホーム」→「証明書」→「健康保険証」でもご確認いただけます。

## 登録したのにログインできない。

【1】～【4】をご確認ください。

→【1】 [Pep Up ログインURL]  
[https://pepup.life/users/sign\\_in](https://pepup.life/users/sign_in)  
からログインしてください。

注)

- ・「本人確認コード」欄が出る画面は、ログインの入り口が間違っています。
- ・過去に受信したメール内のURLからはログインできないことがあります。

→【2】 表示されているアドレス&PWを削除した後、ログインしてください。  
・最新の正しいメールアドレスとパスワードを入力しなおして、ログインしてください。

→【3】 登録時とは異なるメールアドレス (or PW) でログインしている  
・機種変更や出向等で、普段ご利用のメールアドレスが変わっても、  
PepUpのID (メールアドレス) は自動変更されません。  
心当たりのあるメールアドレス・PWを全てお試しください。

⇒メールアドレスの変更は [Q10](#)へ へ。

注)

- ・登録できるメールアドレスとパスワードは1セットです。  
(登録されたメールアドレスとパスワードを正しく入力すれば、各デバイス (パソコン、スマートフォンなど) からログインできます)

→【4】 メールアドレスは半角モードで入力しているかご確認ください

## よくあるご質問 <登録後>

**Q**  
**13** ログイン時に、ID・PWの入力を複数回 誤り、アカウントが凍結されてしまった。

**A**  
**13**

Pep Upカスタマーサポートへ「ロック解除」をご依頼ください

**support@pepup.life**

メール記載事項：

「KDDI健保」/漢字氏名/保険証記号・番号\*/生年月日/登録メールアドレス

内容：アカウントのロック解除希望

\*保険証の記号・番号は、マイナポータル (<https://myna.go.jp/login/pc>) にログインし、「ホーム」→「証明書」→「健康保険証」でもご確認いただけます。

## Pep Up機能に関すること

### Pep Upカスタマーサポート

解決しなかった場合のお問い合わせ：<https://pepup.life/inquiry>

Pep UPの基本事項：<https://support.pepup.life/hc/ja>  
(KDDIグループセキュリティ等、独自事象以外の参考情報)

## その他のお問い合わせ

### KDDI健康保険組合

E-mail：[kenpo-hoken@kddi.com](mailto:kenpo-hoken@kddi.com)

URL：<https://www.kddikenpo.or.jp/pepup/index.html>  
※お問合せ前に「よくあるご質問」をご確認ください。