

1-16. IDを忘れた場合

KOSMO Communication Webの被保険者向けサービスにて、ログインIDを忘れた場合は、以下の手順でご対応ください。

1. ログインIDの再確認

この機能は以下の全ての条件に該当する方が対象です。

- (ア) 過去にKOSMO Communication Webへログイン済である
- (イ) アカウント設定時にメールアドレスを登録している
- (ウ) 登録済のメールアドレスでメールを閲覧できる
- (エ) 手元に健康保険証があり、本人確認に必要な情報を入力できる

以下の条件に該当する方はご利用できません。

- (オ) 過去にKOSMO Communication Webへログインしたことがない
- (カ) KOSMO Communication Webにメールアドレスを登録していない／失念した

次ページより、詳細手順を説明いたします。

1. ログインIDの再確認

① 本人確認情報入力画面の表示

KOSMO Communication Web のログイン画面より、左下に記載のある「IDを忘れた方はこちら」をクリックします。

② 本人確認情報の入力

本人確認情報入力画面にて、本人確認を行います。
お手元にご自身の健康保険証を準備いただき、本人確認情報を全て入力した後、「確認」をクリックします。

◆ メールが届かない場合

通知メール送信完了画面が表示されたにも関わらず、メールが届かない場合は、以下の原因が考えられます。

- a) 迷惑メール対策等でメールを受信ができない
 - b) 迷惑メールボックスに届いている
- ✓ 迷惑メール対策等でドメイン指定受信を設定されている場合は、@kosmoweb.jp のドメインからメールを受信できるように設定してください。
- ✓ 迷惑メールボックスの振り分けをご利用の方は、迷惑メールボックスにメールが届いていないかご確認ください。

⑤-1 ログインID再通知画面の表示

メール本文の URL をクリックすると、ログインID再通知画面にアクセスします。画面に表示されている「あなたのID」をご確認ください。

ログインID再通知画面

あなたのログインIDは下記になります。

あなたのID	0010000005750
--------	---------------

あわせてパスワードを初期化したい場合は、パスワードを初期化ボタンを押してください。

パスワード初期化

ログイン画面へ

パスワードも失念した場合、「パスワード初期化」をクリックしてください。ログインする場合は、「ログイン画面へ」をクリックしてください。

⑤-2 リンクが期限切れ、または無効なアドレスである場合

ログインID再通知メールの送信後、1時間を経過した場合は
メール本文に記載されているログインID再通知用のURLが無効になります。

無効になった場合は「閉じる」をクリックしてブラウザを閉じたのち、

- ① 本人確認情報入力画面の表示 に戻りログインID再通知メールを送信してください。



⑥ 続けてパスワードをリセットする場合

パスワードを失念した場合や、パスワードをリセットする場合は、
ログインID再通知画面からパスワードリセットをおこなう事が可能です。
画面左下にある「パスワード初期化」をクリックしてください。

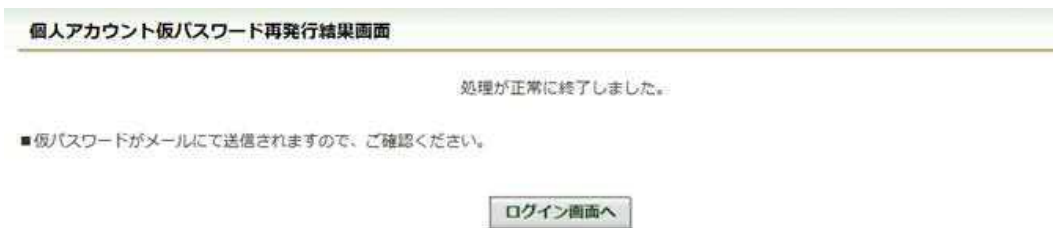


⑦ パスワード初期化をクリックする

パスワード初期化をクリックすると、現在のパスワードが初期化され KOSMO Communication Web にご登録いただいているメールアドレスへ仮パスワードが記載されたメールが送信されます。

届いたメールの本文に記載されている仮パスワードをご確認ください。

※メールアドレスはログイン ID 再通知メールが届いたアドレスと同じです。



KOSMO Web 再通知のお知らせ（メール）の URL をクリックすると、「URL 無効通知画面」と表示される場合は下記のことが考えられます。

- 1) 既に 1 度 URL を開いている（2 回目以降は無効となります）
- 2) URL の有効期限が切れている（有効期限は 1 時間です。）
- 3) メール受信以降に再度 ID 再通知を行っており、古いメールに記載された URL である。（新しいメールを発行した場合、古い方のメールにある URL は無効です）
- 4) 社内イントラ等で設定されている「検閲機能」にて、事前に URL が開かれている可能性があります

本人が開いたのは初めてですが、セキュリティソフトが先に見ているケースです。
kosmoweb.jp をホワイトリストに追加してください。

以上