

## 999. 主なエラー画面と対処法

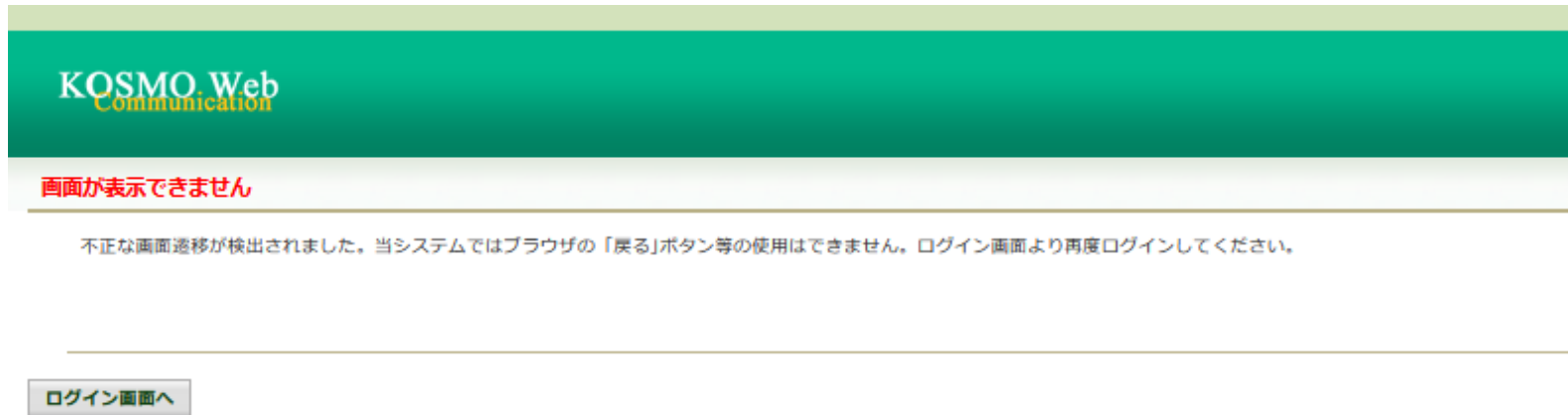
よくあるエラー画面と対処法等をお知らせします。

1. 「画面が表示できません」エラー（不正な画面遷移）
2. KOSMO Webログイン画面（エラー画面から移動した場合）
3. 「画面が表示できません」エラー（一定時間経過）
4. 認証エラー画面

詳細については次ページ以降をご参照ください。

## 1. 「画面が表示できません」エラー（不正な画面遷移）

ブラウザ上の「更新」「戻る」等のボタンを使用した場合に表示されます。



### ☆対処法☆

「ログイン画面へ」ボタンは使用せず、すこやかサポートplusログイン後の画面から「医療費と給付金支給額」を再度クリックしてください。  
(すこやかサポートplusへの再ログインが必要なこともあります。)

## 2. KOSMO Webログイン画面

1のエラーで「ログイン画面へ」をクリックした場合には表示されますが、別の理由で表示されることもあります。

※こちらでID・パスワードを入力してもログインできません。

※「IDを忘れた方はこちら」「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックしても再発行手続きはできません。

KOSMO Web  
Communication

ログイン画面

ユーザIDとパスワードを入力後、ログインボタンをクリックしてください。

ユーザID

パスワード

ログイン

IDを忘れた方はこちら  
パスワードを忘れた方はこちら

毎月25日の21:00~24:00はメンテナンス作業のため利用できません  
(25日が土曜日・日曜日・祝祭日の場合は繰り上げとなります)

### ☆対処法☆

すこやかサポートplusログイン後の画面から

「医療費と給付金支給額」を再度クリックしてください。

(すこやかサポートplusへの再ログインが必要なこともあります。)

## 2. KOSMO Webログイン画面\_補足

KOSMO Webログイン画面から「IDを忘れた方はこちら」「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックすると、この「本人確認入力画面」が表示されますが、ここから再発行手続きはできません。

「本人確認入力画面」で正しい情報を入力したとしても「該当するログインIDは登録されていません」と表示されます。

### 3. 「画面が表示できません」エラー（一定時間経過）

一定時間経過後になんらかの操作をした場合に表示されます。



#### ☆対処法☆

すこやかサポートplusログイン後の画面から「医療費と給付金支給額」を再度クリックしてください。

（すこやかサポートplusへの再ログインが必要なこともあります。）

## 4. 認証エラー画面

ご家族（被扶養者）の方がすこやかサポートplusから「医療費と給付金支給額」をクリックした際に表示されます。



### ※ご留意事項※

医療費通知・支給決定通知書・ジェネリック医薬品通知を閲覧できるのは被保険者ご本人（保険証上部に「本人（被保険者）」と書かれている方）のみです。

ご家族（被扶養者）の方は閲覧できないため、上のエラー画面が表示されます。