# 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。

「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。

### I.「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。



不正な画面透移が検出されました。当システムではブラウザの「戻る」ボタン等の使用はできません。ログイン画面より再度ログインしてください。

ログイン画面へ

☆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

|のエラーで「ログイン画面へ」をクリックした場合に表示されますが、 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。

|  | 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。 |
|--|-------------------------------------|
|  | ד-AD                                |
|  | パスワード                               |
|  | ログイン                                |
| IDを忘れた方はごちら  |                                     |
| ハスワードを忘れた方はこちら<br>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<br>(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) |                                     |
|  |                                     |
|  |                                     |
|  |                                     |

「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。

|                       | 本人碰22画而   |            |
|-----------------------|---|------------|
|                       | お手元に健康保険被保険者証(保険証)をご準備のうえ   |            |
|                       | 以下の項目をご入力ください。<br>確認後、登録済メールアドレスにログインID再通知用メールが                       |            |
|                       | 送信されます。   |            |
| and the second second |   |            |
| 29 89                 |   |            |
| 12.71                 | <b>v</b>  |            |
| 生年月日 (和職)             | <ul><li>▼</li><li>▼</li><li>▼</li><li>甲</li><li>甲</li><li>■</li></ul> |            |
| 保持者委号                 | 保険者高号は、保険証の下部に表示されている8桁の高号です。   |            |
| ご登録いただいたメールアドレス       |   |            |
|                       |   |            |
|                       |   | SAL BANK   |
|                       | 確認 戻る   | Carl State |
|                       |   | 2 11 - 11  |
|                       |   |            |

「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。

#### KQSMO. Web

#### 本人確認情報入力画面

該当するログインIDは登録されていません。

## 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。

#### KQSMO Web

Copyright C Daiwa Institute of Research Ltd. All Rights Reserved.

#### 画面が表示できません

ー定時間操作が行われなかったため、自動的にログアウトしました。ログイン面面より再度ログインしてください。この画面は、ブックマーク(お気に入り)からログイン画面以外にアクセスした場合にも、表示される可能性があります。ブックマーク(お気に入り)への登録は必ずログイン画面を指定してください。



☆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。

| KOSMO, Web |  |  |  |
|------------|--|--|--|
| 画面が表示できません |  |  |  |

ー定時間操作が行われなかったため、自動約にログアウトしました。ログイン面面より再度ログインしてください。この面面は、ブックマーク(お気に入り)からログイン面面以外にアクセスした場合にも、表示される可能性があります。ブックマーク(お気に入り)への登録は必ずログイン面面を指定してください。



Copyright C Daiwa Institute of Research Ltd. All Rights Reserved

※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。