

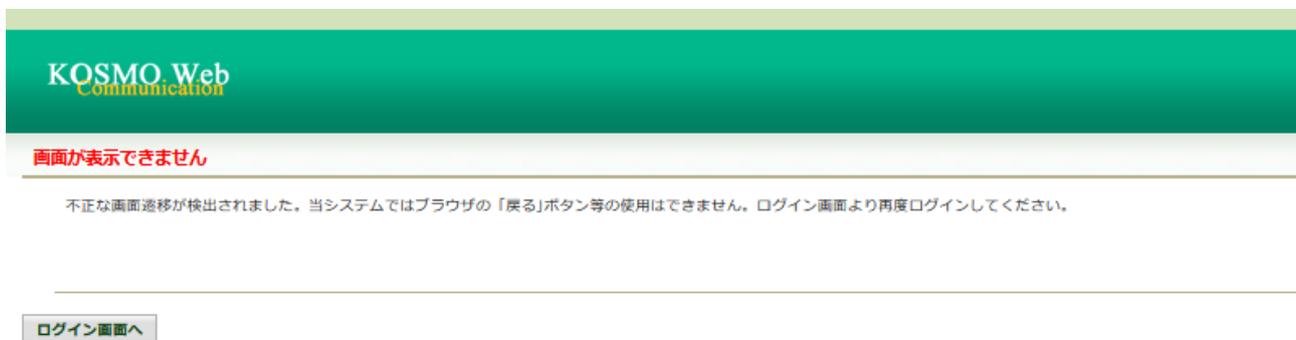
## 999. 主なエラー画面と対処法

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）  
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。

### ☆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。)

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)

### 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。）

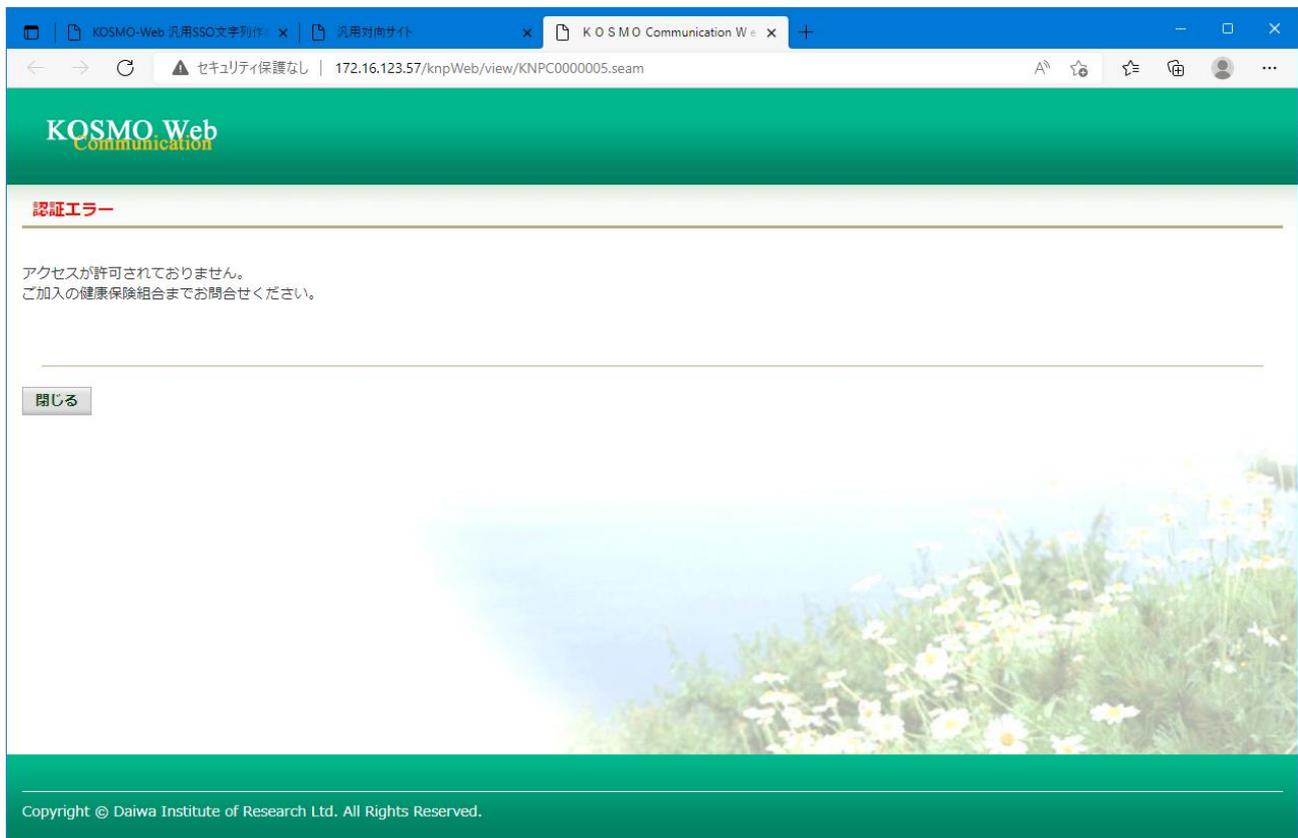
KOSMO Web  
Communication

画面が表示できません

一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。ログイン画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。

#### 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。