

新規登録手順についてよくあるご質問①

Q1. 家族（夫婦）で登録したいのですが、一つのメールアドレスで2人分の会員登録をする事は出来ないのでしょうか？

A1. 会員登録には、お一人様につき一つずつメールアドレスが必要となります。
例えば、お2人で登録したい場合、メールアドレスは2つ必要となります。
セキュリティ保護の観点からこのような仕様となっております。

Q2. 会社のメールアドレスを使わないと登録出来ないのでしょうか？
普段でもスマートフォンで見たいので、プライベートで使っているアドレスを登録したいのですが。

A2. 会員登録に使用するメールアドレスに制限はございませんので、プライベートで利用しているメールアドレスでもご利用いただけます。

新規登録手順についてよくあるご質問②

Q3.保険証情報を正しく入力しているはずなのですが、何度やっても照会エラーとなってしまう画面を進める事が出来ません。入力は間違いっていないはずなのですが、何が問題なのでしょうか？

A3.入力が間違っていないにも関わらず、エラーになってしまう場合は以下のような原因が考えられます。

原因①：以前に別のメールアドレスで会員登録を行い、その際に保険証情報を照会したことがあるため。

⇒保険証情報の照会は、1名あたり1回までとなっております。

この場合、画面下部にあるリンクから一旦登録操作を中止し、以前設定済みのメールアドレスとパスワードでログインし直して下さい。

⇒以前設定したパスワードを忘れた方は、ログインボタンの下にある「パスワードを忘れた方はこちら」からパスワードの再設定をお願いします。

⇒以前設定したメールアドレスを忘れた方は、ログインボタンの下にある「ログインIDを忘れた方はこちら」から、お客様サポートへお問い合わせ下さい。ご本人様確認を実施した上でお調べいたします。

原因②：データベースに登録されている情報に何らかのエラーがあるため（実際のお名前と異なって登録されている、保険証番号が変更になった情報が更新されていない、など）。

⇒この場合、まずはお客様サポートにお問い合わせ下さい。ご本人様確認を実施した上で、所属の健康保険組合様と連絡を取り、エラー内容をお調べいたします。