



登録マニュアル

更新履歴

No.	更新日	ver	更新理由・内容
1	2017/5/31	4.0	<ul style="list-style-type: none">・ アプリ版とPCブラウザ版毎に新規登録フローをまとめました・ 最新の画面キャプチャに更新しました
2	2018/10/31	5.0	<ul style="list-style-type: none">・ 認証メールの再送について追記しました
3	2019/1/25	6.0	<ul style="list-style-type: none">・ PCからの新規登録時画面遷移について修正しました
4	2019/03/15	6.1	<ul style="list-style-type: none">・ p10にメール受信設定の注意を追記しました
5	2019/03/27	6.1.1	<ul style="list-style-type: none">・ 一部キャプチャを更新しました
6	2019/07/29	7.0	<ul style="list-style-type: none">・ ロゴやキャプチャ画像、表記などを更新しました
7	2019/09/06	7.01	<ul style="list-style-type: none">・ 一部文言を修正しました
8	2020/02/03	7.1	<ul style="list-style-type: none">・ 一部キャプチャ・文言を更新しました
9	2020/03/04	8.0	<ul style="list-style-type: none">・ 健診閲覧コードハガキ画像を更新

目次

- 新規登録（アプリ）
- 新規登録（PCブラウザ）
- 特定健診結果の閲覧手順
- よくある質問
- 参考

新規登録 (アプリ)

STEP0 kencom アプリをダウンロード

[パソコンから新規登録](#)

kencomアプリで 楽しみながら、健康に。

あなたに合わせた健康情報をお届けして、
楽しく健康になる毎日を提供します。

アプリをダウンロードしてkencomを使う



チェックボックスに
チェックをいれてください

登録済みの方

ログインID(メールアドレス)を入力

パスワードを入力

[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](#)

私はロボットではありません



reCAPTCHA
プライバシー・利用規約

次回から自動的にログインする

ログイン

あなたの健康状態に合わせた
健康情報をお届けします

・2次元コードを読み込んで、アプリストアからkencomアプリをダウンロードしてください。

STEP0 kencom アプリを起動



9:41 AM

100%



kencomに登録済の方(PC・アプリ共通)

ここにメールアドレスを入力

ここにパスワードを入力

ログイン

ログインできない場合はこちら

または

はじめてkencomに登録する方

新規登録

- ・ご自身のメールアドレスと保険証を準備してください。
- ・[新規登録]をタップしてください。

STEP1-1 メールアドレスの入力

9:41 AM 100%

← 新規登録

メールアドレス

✉ メールアドレスを入力

パスワード

🔑 パスワードを入力

パスワード設定の条件

- ✔ 6文字以上20文字以下
- ✔ 2種類以上の文字を含む(英大文字・英小文字・数字・記号)
- ✔ 推測されにくい文字列

招待コード(任意)

招待コードをお持ちの方のみ

団体連携コード

ⓘ 入力不要

登録確認

・メールアドレス
・パスワード
を入力してください。

- ・6文字以上、20文字以下
- ・2種類以上の文字を含む（英大文字・英小文字・数字・記号）
- ・推測されにくい文字列

上記の条件を満たさない限り、設定することができません。

・招待コード（任意）

※すでにkencomをご利用の方からのご紹介の場合、招待コードをご入力ください。

・メールアドレス
・パスワード
を入力後、「登録確認」が有効になります
のでタップしてください。

STEP1-2 入力内容の確認

9:41 AM 100%

← 新規登録

✓ ご所属の組合（健康保険組合など）から kencomを紹介された方ですね

確認

以下の情報で間違いはありませんか？

メールアドレス
taro@kencom.com

メールアドレスの大文字・小文字に間違いがないか確認してください。

パスワード
●●●●●● 表示

招待コード
de34Rtg

kencomからのお知らせを受け取る
当社からのお知らせやイベント情報などをメールでお届けします。

会員規約、個人情報の取り扱いについてをご確認の上、「同意して仮登録メールを送信」をタップしてください。

同意して仮登録メールを送信

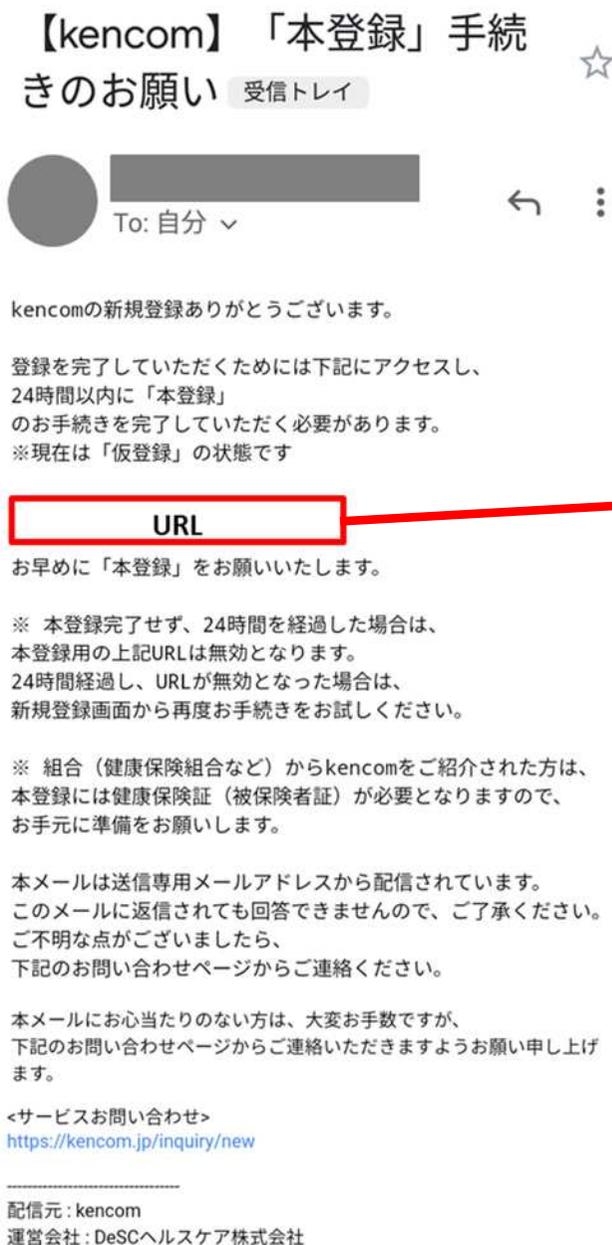
- ・メールアドレス
- ・パスワード
- ・招待コード（任意）

入力内容に間違いがないかご確認ください。

- ・「kencomからのお知らせを受け取る」にチェックを入れてください（任意）

会員規約、個人情報の取り扱いについてをご確認の上、「同意して仮登録メールを送信」をタップしてください。

STEP1-3 仮登録メールのURLにアクセス



・ URLにアクセスして本登録の手続きを完了させてください。

※本登録を完了せずに、24時間が経過した場合は、本登録用のURLは無効となります。

※24時間が経過し、URLが無効となった場合は、新規登録画面から再度お手続きをお試しください。

※組合（健康保険組合など）からkencomをご紹介された方は、本登録には健康保険証（被保険者証）が必要となりますので、お手元に準備をお願いします。

STEP1-4 ※iOSのみ メール認証を完了する



・メールのURLにアクセスすると、このページを"kencom"で開きますか？というポップアップが出ます。「開く」をタップしてメール認証を完了させてください。

※Androidで登録を進めている場合、こちらの画面は表示されません。11pのSTEP2-1 健康保険証の準備へお進みください。



・キャンセルをタップすると、ポップアップが閉じます。

「kencomアプリを起動」をタップして、メール認証を完了してください。

※メール認証が完了しないとkencomの登録を進めることができません。

STEP2- 1 健康保険証の準備



9:41 AM

100%



新規登録

保険証情報を
入力してください

kencomの利用資格照会を行います。

お手元に**健康保険証**をご準備ください



kencomをご利用いただくには、ご加入の組合（健康保険組合など）が導入している必要があります。導入状況や利用条件等につきましては、組合からの案内をご確認ください。

次に進む

- ・お手元に健康保険証をご準備の上、「次に進む」をタップしてください。

※kencomをご利用いただくには、ご加入の組合(健康保険組合など)が導入している必要があります。導入状況や利用条件等につきましては、組合からの案内をご確認ください。

STEP2-2 保険証情報の入力

9:41 AM 100%

← 新規登録

保険証情報の入力

[? 保険証情報とは?](#)

氏名 (フルネーム・全角カナ)

ケンコムタロウ

生年月日

生年月日を選択

保険者番号

保険者番号を入力

特例退職被保険者または特定退職被扶養者の保険証をお持ちの方は、退職前後のいずれの保険証でも登録いただけます。

ご不明点がある場合は、よくある質問をご参照ください。

記号・番号入力に進む

・氏名(フルネーム・全角カナ)
 ・生年月日
 ・保険者番号
 を入力してください。

・氏名(フルネーム・全角カナ)
 ・生年月日
 ・保険者番号
 を入力後、「記号・番号入力に進む」が有効になりますのでタップしてください。

・新規登録にてエラーが表示される場合は以下の可能性があります。

- 健康保険証（被保険者証）の入力内容に誤りがある。
- 組合(健康保険組合など) から、健康保険証(被保険者証) のデータが連携されていない。
 ※ご利用可能になるまで1~2か月ほどお時間を頂く場合がございます。
 - 異動や再発行等により保険証情報が変更になった場合。
 - 最近加入し取得したばかり。
- ご所属の組合(健康保険組合など) において利用制限がある。
 ※例：利用可能な被扶養者様に年齢制限がある、被保険者様のみご利用可能など。

STEP2-3 入力内容の確認

9:41 AM 100%

← 新規登録

保険証情報の入力

[? 保険証情報とは？](#)

氏名（フルネーム・全角カナ）

ケンコムタロウ

生年月日

1972年4月15日

保険者番号

123456

特例退職被保険者または特定退職被扶養者の保険証をお持ちの方は、退職前後のいずれの保険証でも登録いただけます。

ご不明点がある場合は、よくある質問をご参照ください。

記号・番号入力に進む

- ・氏名(フルネーム・全角カナ)
- ・生年月日
- ・保険者番号

入力内容に間違いがないかご確認ください。

「記号・番号入力に進む」をタップしてください。

・新規登録にてエラーが表示される場合は以下の可能性があります。

- 1.健康保険証（被保険者証）の入力内容に誤りがある。
- 2.組合(健康保険組合など) から、健康保険証(被保険者証) のデータが連携されていない。
※ご利用可能になるまで1~2か月ほどお時間を頂く場合がございます。
 - ・異動や再発行等により保険証情報が変更になった場合。
 - ・最近加入し取得したばかり。
- 3.ご所属の組合(健康保険組合など) において利用制限がある。
※例：利用可能な被扶養者様に年齢制限がある、被保険者様のみご利用可能など。

STEP2-4 保険証情報の入力

9:41 AM 100%

← 新規登録

保険証情報の入力

[? 保険証情報とは？](#)

記号

記号を入力

記号にハイフンが含まれる場合、ハイフン以降の数字をご入力ください。(例) 記号が"71-1234"の場合、"1234"をご入力ください

番号

番号を入力

番号が8桁以上の場合、末尾より7桁の数字をご入力ください。(例) 番号が"12345678"の場合、"2345678"をご入力ください。

ご不明点がある場合は、よくある質問をご参照ください。

利用資格を照会する

- ・記号 (71-を除く)
- ・番号

を入力してください。

- ・記号
- ・番号

を入力後、「利用資格を照会する」が有効になりますのでタップしてください。

- ・新規登録にてエラーが表示される場合は以下の可能性があります。

- 1.健康保険証(被保険者証)の入力内容に誤りがある。
- 2.組合(健康保険組合など)から、健康保険証(被保険者証)のデータが連携されていない。
※ご利用可能になるまで1~2か月ほどお時間を頂く場合がございます。
 - ・異動や再発行等により保険証情報が変更になった場合。
 - ・最近加入し取得したばかり。
- 3.ご所属の組合(健康保険組合など)において利用制限がある。
※例：利用可能な被扶養者様に年齢制限がある、被保険者様のみご利用可能など。

STEP2-5 入力内容の確認

9:41 AM 100%

← 新規登録

保険証情報の入力

[? 保険証情報とは？](#)

記号

1234

記号にハイフンが含まれる場合、ハイフン以降の数字をご入力ください。（例）記号が"71-1234"の場合、"1234"をご入力ください

番号

123456

番号が8桁以上の場合、末尾より7桁の数字をご入力ください。（例）番号が"12345678"の場合、"2345678"をご入力ください。

ご不明点がある場合は、[よくある質問](#)をご参照ください。

利用資格を照会する

- ・ 記号
- ・ 番号

入力内容に間違いがないかご確認ください。

「利用資格を照会する」をタップしてください。

・ 新規登録にてエラーが表示される場合は以下の可能性があります。

- 1.健康保険証（被保険者証）の入力内容に誤りがある。
- 2.組合（健康保険組合など）から、健康保険証（被保険者証）のデータが連携されていない。
※ご利用可能になるまで1~2か月ほどお時間を頂く場合がございます。
 - ・ 異動や再発行等により保険証情報が変更になった場合。
 - ・ 最近加入し取得したばかり。
- 3.ご所属の組合（健康保険組合など）において利用制限がある。
※例：利用可能な被扶養者様に年齢制限がある、被保険者様のみご利用可能など。

STEP 3 登録を完了する

9:41 AM 100%

← 新規登録

✓ 健康保険証の確認が取れました
最終確認をして登録を完了させましょう

最終確認

以下の情報で間違いはありませんか？

氏名（フルネーム・全角カナ）
ケンコムタロウ

生年月日
1972年 4月 15日

組合（健康組合など）
DeSCヘルスケア健康保険組合

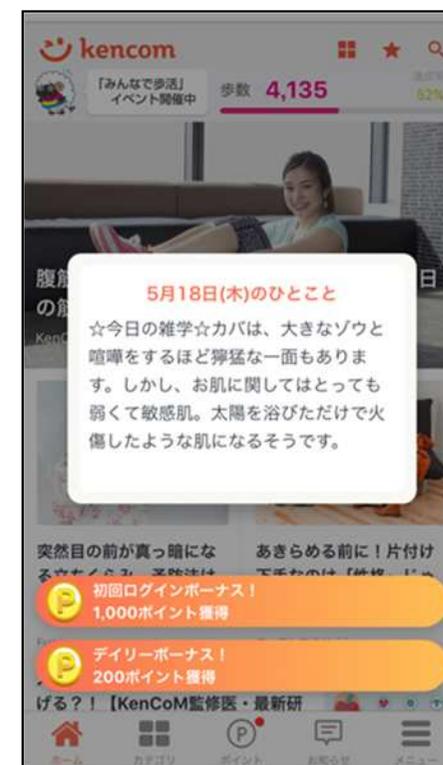
間違いなければ「登録を完了する」を
押してください。

登録を完了する

- ・カナ氏名
- ・生年月日
- ・所属健康保険組合名

に間違いが無いか、最終確認をして、
[登録を完了する]をタップしてください。

- ・アプリトップ画面に遷移します。



新規登録 (PCブラウザ)

STEP0 kencom Topページ (https://kencom.jp) へアクセス



パソコンから新規登録

kencomアプリで
楽しみながら、健康に。

あなたに合わせた健康情報をお届けして、
楽しく健康になる毎日を提供します。

アプリをダウンロードしてkencomを使う



App Store
からダウンロード



Google Play
で手に入れよう



「パソコンから新規登録」
を押してください。

チェックボックスに
チェックをいれてください

登録済みの方

ログインID(メールアドレス)を入力

パスワードを入力

[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](#)

私はロボットではありません



reCAPTCHA
プライバシー・利用規約

ログイン

次回から自動的にログインする

あなたの健康状態に合
健康情報をお届けします

- 既に利用中、もしくは以前に会員登録まで完了されている方は、こちらからログインしてください。
- 新規登録時にご自身で設定したメールアドレスとパスワード、画像認証のチェックを入力します。

STEP1 メールアドレス登録

「新規登録」ボタンを押すと以下の画面が表示されます。

ご利用にあたっては、ご加入の組合・団体（健康保険組合、健保機関など）がkencomを導入している必要があります。また新規にご加入された場合、ご利用可能になるまで2ヶ月ほどお時間を頂く場合がございます。

メールアドレス登録

kencomを使ってみよう。

メールアドレス

メールアドレス

・メールアドレスは大文字・小文字も正確に入力してください
・メールアドレスはログインの際、大文字・小文字まで識別します

メールアドレス（確認用）

・コピー&ペーストせずに入力してください

パスワード 入力した文字列を表示する

英数字6文字以上20文字以内

6文字以上
2種類以上の文字を含む(英文字・数字・記号)

パスワードの安全性

123、abcなどを含む簡単に推測できるパスワードや、他のWebサイトで使用しているパスワードは避けてください。

招待コードをお持ちの方

+ 招待コードをお持ちの方は入力してください（※任意）

・健保機関コードとは異なります

団体連携コードをお持ちの方

+ 団体連携コード（健保機関から紹介された方のみ）

・ご所属の組合（健康保険組合など）からkencomを紹介された方は、入力不要です。

確認画面へ

お問い合わせはこちら

ご注意

・利用できる記号は!@#\$%^&*()_-+={}[]|:;<>./~/~です。
・スペースおよび全角文字は利用できません。

下記項目について、加入者様ご自身で設定していただきます。

【必須】

- ・メールアドレス（ログインID）
- ・パスワード

※メールアドレス宛にkencom（info@kencom.jp）からのメールが届きます。事前にメールの受信設定をご確認下さい。

※メールアドレスの誤入力を防止するために、確認用入力欄を設けています。

※パスワードについては設定条件がありますので、その条件を満たすよう画面の指示に従い設定して下さい。

【任意】

- ・招待コード

※すでにkencomをご利用の方からのご紹介の場合、招待コードをご入力ください。

STEP 2 登録情報・規約確認

PCのみ

ご利用にあたっては、ご加入の組合（団体（健康保険組合、健診機関など）がkencomを導入している必要があります。また新規にご加入された場合、ご利用可能になるまで2ヶ月ほどお時間を頂く場合がございます。

1 メールアドレス登録

kencom

kencomを使ってみよう。

メールアドレス

メールアドレス

・メールアドレスは英文字・小文字も正確に入力してください
・メールアドレスはログインの際、大文字・小文字まで識別します

メールアドレス（確認用）

・コピー＆ペーストせずに入力してください

パスワード

入力した文字列を表示する

英数字6文字以上20文字以内

6文字以上
2種類以上の文字を含む(英文字・数字・記号)

パスワードの安全性

123、abcなどを真似簡単に推測できるパスワードや、他のWebサイトで使用しているパスワードは避けてください。

招待コードをお持ちの方

招待コードをお持ちの方は入力してください（非任意）

・健康保険コードとは異なります

団体連携コードをお持ちの方

団体連携コード（健診機関から紹介された方のみ）

・ご所属の組合（健康保険組合など）からkencomを紹介された方は、入力不要です。

確認画面へ

お問い合わせはこちら

ご注意

・利用できる記号は @ # \$ % ^ & * () _ . + = { } | ! : ; < > , / ~ です。
・スペースおよび全角文字は利用できません。

メールアドレス・招待コード・利用規約
確認画面

1 メールアドレス登録

kencom

確認

メールアドレス
kenkou_taro@kencom.XXX

パスワード

下記[1]・[2]をお読みいただいた後、
同意の上で登録を進めてください。

※こちらにご入力いただいた情報は、仮登録およびご連絡にのみ使用いたします。

[1]kencom会員規約（通常利用者様向け）
[2]個人情報の取り扱いについて

同意して仮登録メールを送信する

戻る

お問い合わせはこちら

※ 画面イメージ（一部抜粋）

- ・表示された登録内容
- ・kencom会員規約
- ・個人情報の取り扱いについて

上記を確認のうえ「同意して仮登録メールを送信する」をクリックします。

STEP3 メールアドレス確認

「仮登録メールを送信する」を押下すると以下の画面が表示されます。
設定したメールアドレスにkencomからメールが届いていることを確認してください。

<仮登録メール送信後の画面>



万が一、kencomからメールが届いていない場合は、
注意点3つを事前にご確認の上、
「仮登録メールの再送信」ボタンを押して、メール
の受信をお待ちください。

※このボタンを押す度に、過去に届いた
メールに記載されているリンクは無効化されますので、
連続で何度も押さないようご注意ください。

<仮登録メール サンプル>

件名：【kencom】仮登録ありがとうございます（※まだ本登録は完了していません）

本文：
kencomへの新規登録ありがとうございます。

仮登録が完了いたしました。
引き続き、下記のリンクをクリックして会員登録をすすめてください。

<https://kencom.jp/users/XTNsiB259pDKx6JCvX9q/activate>

※本URLの有効期間は1時間となります。有効期間を過ぎた場合はお手数ですがメールアドレスの登録からやり直しをお願いします。

※登録には保険証が必要となりますので、お手元に準備をお願いします。

本メールは送信専用メールアドレスから配信されています。
このメールに返信されても回答できませんので、ご了承ください。
ご不明な点がございましたら、下記のお問い合わせページからご連絡ください。

本メールにお心当たりのない方は、大変お手数ですが、
下記のお問い合わせページからご連絡ください。

<サービスお問い合わせ>
<https://kencom.jp/inquiry/new>

配信元：kencom
運営会社：DeSCヘルスケア株式会社

こちらのリンクを押すことで、
会員登録が完了します。

迷惑メールフォルダをご確認ください。
受信拒否設定でkencom.jpが受信できるように設定してください。
メールアドレスが正しく入力されているか今一度ご確認ください。

STEP4 健保資格確認

仮登録メールのリンクを押下すると以下の画面が表示されます。

ご利用にあたっては、ご加入の組合・団体（健康保険組合、健診機関など）がkencomを導入している必要があります。また新規にご加入された場合、ご利用可能になるまで2ヶ月ほどお時間を頂く場合がございます。

✓ メールアドレスが確認されました。

1 2 3 4
組合（健康保険組合など）資格確認

資格確認

利用登録にはご加入の組合（健康保険組合など）がkencomを導入している必要があります。利用資格照会のために以下の情報をご入力ください。

※ご加入の組合（健康保険組合など）でkencomがご利用いただけるかどうかは組合（健康保険組合など）からの案内をご確認ください。
※なお、こちらにご入力頂いた情報は、本人確認のためにのみ使用します。

[健康保険証（被保険者証）情報が分からない方はこちら >](#)

記号

記号を入力してください

・記号にハイフンが含まれる場合、ハイフン以降の数字をご入力ください
例) 記号が"71-1234"の場合、"1234"をご入力ください

番号

番号を入力してください

・番号が8桁以上の場合は、末尾より7桁の数字をご入力ください
例) 番号が"12345678"の場合、"2345678"をご入力ください

保険者番号

保険者番号を入力してください

・特例退職被保険者または特例退職被扶養者の健康保険証（被保険者証）をお持ちの方は、退職前後のいずれの健康保険証（被保険者証）でもご登録いただけます

氏名（フルネーム・全角カナ）

ケンコムタロウ

生年月日

お手元にご自身の保険証をご用意いただき、全項目について入力してください。

番号の先頭が「0（ゼロ）」がついている場合、そのままご入力いただいて問題ありません。

STEP5 最終確認

「利用資格を照会する」ボタンを押下すると以下の画面が表示されます。

ご利用にあたっては、ご加入の組合・団体（健康保険組合、健診機関など）がkencomを導入している必要があります。
また新規にご加入された場合、ご利用可能になるまで2ヶ月ほどお時間を頂く場合がございます。

✓ メールアドレスが確認されました。

4 最終確認

最終確認

以下の情報で間違いはありませんか？
間違いなければ「登録を完了する」を押してください。

氏名（フルネーム・全角カナ）
ケンコウ タロウ

生年月日
19XX年XX月XX日

組合（健康保険組合など）
DeSCヘルスケア健康保険組合

登録を完了する

戻る

表示されている情報が、ご自身の保険証情報と相違無いかご確認をお願いします。

入力情報に間違いが無いにも関わらずエラー画面が表示される場合、以下の可能性が考えられます。

=====

①以前、別のメールアドレスにて保険証照会を完了した
⇒ 以前登録済みの会員情報でお試しください。

②保険証登録情報が所属健保様→kencom運営事務局に連携されていない
⇒ 調査が必要となりますので、サービスお問い合わせ（<https://kencom.jp/inquiry/new>）よりお問い合わせ下さい。

=====

表示情報に相違無ければ、「登録を完了する」ボタンを押してください。

特定健診結果の閲覧手順

STEP0 「特定健診結果」をクリック

<PCブラウザ>



<アプリ>



・初めて「特定健診結果」を閲覧する場合、健診閲覧コードを照会する本人確認画面へ遷移します。

・健診閲覧コードが印字されたハガキ（健康保険組合より配布）をお手元にご用意下さい。



STEP1 本人確認の情報送信

<PCブラウザ>

健診閲覧コード入力

セキュリティ上の安全確保のため、本人確認を行います。
ハガキ、メール、書面等に記載された8桁の健診閲覧コードとご自身の生年月日を入力し、
本人確認の情報送信ボタンを押してください。

 お手持ちのハガキ等に記載された
健診閲覧コードを入力してください

健診閲覧コード

健診閲覧コード

・大文字・小文字を区別します

生年月日
1989 年 1 月 1 日

本人確認の情報送信

[お問い合わせはこちら](#)

- ・ 健診閲覧コードと生年月日を入力して、
[本人確認の情報送信]を押してください。

<アプリ>

本人確認

本人確認の
情報送信 1

秘密の質問
設定 2

秘密の質問
設定確認 3

セキュリティ上の安全確保のため、本人確認を行います。
ハガキ、メール、書面等に記載された8桁の健診閲覧コードとご
自身の生年月日を入力し、送信ボタンを押してください。

※ 健診閲覧コードの送付に関しては、kencomをご紹介された組
合・団体（健康保険組合、健診機関など）にお問い合わせください。
※ メールでの健診閲覧コードの配布は一部の組合・団体（健康保
険組合、健診機関など）での実施になります。
※ 健診・検診を受けていない方は本人確認が完了しても表示でき
る健診・検診結果がありませんのでご了承ください。
※ 団体（健診機関など）からkencomをご紹介された方は
kencomポイントの利用についても健診閲覧コードの入力が必要
となります。

 お手持ちのハガキ等に記載された
健診閲覧コードを入力してください

健診閲覧コード

健診閲覧コード

生年月日
1989 年 1 月 1 日

本人確認の情報送信

STEP2 秘密の質問設定

<PCブラウザ>

<アプリ>

- 本人確認完了後、「秘密の質問」を設定します。
- 質問を選択し、回答を設定し確認ボタンを押してください。

STEP3 秘密の質問設定確認

<PCブラウザ>

本人確認

本人確認の情報送信 秘密の質問設定 秘密の質問設定確認

1 2 3

以下の情報で間違いはありませんか？
間違いなければ、「設定完了」を押してください。

秘密の質問
出身地は？

秘密の質問の答え

(セキュリティ上の観点から回答を非表示にしております)

設定完了 戻る

<アプリ>

本人確認

本人確認の情報送信 秘密の質問設定 秘密の質問設定確認

1 2 3

以下の内容で秘密の質問を設定します。
間違いなければ、「設定完了」を押してください。

秘密の質問
母親の旧姓は？

秘密の質問の答え

(セキュリティ上の観点から回答を非表示にしております)

設定完了

戻る

- 表示された内容に間違いが無ければ、
[設定完了]ボタンを押します。

よくある質問

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、1つのメールアドレスで2人分の会員登録をする事はできないのでしょうか？

A1. 会員登録には、お一人様につき1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できないのでしょうか？
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、画面を進める事ができません。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。
⇒ 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不整合がある
(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が更新されていない、など)。
⇒ 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に確認いたします。

原因③：所属の健康保険組合様がkencomメンテナンスを実施している
⇒ まずはお客様サポートにお問い合わせ下さい。

健診閲覧コード登録手順についてよくあるご質問

Q4. 健診結果を閲覧したいと思い健診閲覧コードはがきを探しましたが見当たりません。
どうしたらいいのでしょうか？

A4. 健診閲覧コードを探しても見当たらない、または紛失された場合は、
お客様サポートまでご連絡下さい。
ご本人様確認を実施した上で、再発行の手続きを行います。
パスコードの再発行については、印刷を依頼する関係でお手元に
届くまで半月～1ヶ月程度お時間がかかりますのでご了承下さい。

【再発行お手続き手順】

kencomのお問い合わせフォームより

<https://kencom.jp/inquiry/new>

- ・ お問い合わせの種類→健診閲覧コード（旧パスコード）を選択
- ・ 必須項目を入力
- ・ 入力内容を確認して送信

お客様サポートから確認のメールをお送りしますので、
そちらへの返信をもって申請完了となります

後日、健康保険組合よりハガキをお届けいたします
ので、少々お待ちください

お問い合わせ

KenComに関するご質問・ご要望などは、以下のお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

氏名（全角カナ）
※姓をカタカナで入力してください

メールアドレス
メールアドレスを入力してください

メールアドレス（確認用）
確認のためもう一度入力してください

健康保険組合名
加入している保険名を入力してください

生年月日
年 月 日

お問い合わせの種類
選択してください

お問い合わせ内容
お問い合わせ内容を入力してください。（1000文字以内）

kencomアプリのバージョン ※任意
お困りの事象が発生したKenComアプリのバージョン（2.1.0など）を入力してください。（50文字以内）

スマートフォン端末名 ※任意
お困りの事象が発生した端末名（iPhone7など）を入力してください。（50文字以内）

スマートフォン端末のOSバージョン ※任意
お困りの事象が発生した端末のOSバージョン（iOS10.0など）を入力してください。（50文字以内）

スマートフォンご利用のブラウザ ※任意
お困りの事象が発生したブラウザ名（Safariなど）を入力してください。（50文字以内）

個人情報の取り扱いについて同意する
※ご入力頂いた情報は個人情報の取り扱いに記載された目的以外に利用することはありません。
※個人情報の取り扱いについて、同意してお問い合わせを進めてください。

入力内容を確認する

受付時間：10時～18時（平日）

参考

【参考】2017年2月よりログイン時の画像認証が必須となりました

- 機械的な不正ログインを防ぐため、ログイン時の画像認証が必須になります。
- 同一IPアドレスからのアクセス集中、ログイン試行の失敗等により、画像認証の難易度が上がります。
- なお、事前に貴組合で指定する正当なIPアドレスを登録することにより（ホワイトリスト化）、ログイン時の画像認証が不要になります。ただし、当該IPアドレスからの規定回数ログイン失敗により、画像認証が発動します。

※ 対象：PCブラウザ、SPブラウザ

※ スマートフォンアプリ：AppleおよびGoogleが定める開発要件により本件同種の不正ログイン攻撃は非常に困難となっております。

画像認証発動時の画面イメージ



難易度UP時の画面イメージ

