

## いきいき健康ナビゲーション よくあるご質問

①加入者申請

②登録状況

③ログイン

④ログインID、パスワードお問い合わせ機能

⑤グローバルポータルからのログイン



## ①加入者申請

No.	ご質問内容	ご参考
1	<p><b>Q. 新しく保険証を交付されたのですが、いつからいきいき健康ナビゲーションの申請（利用）が可能でしょうか。</b></p> <p>A. 新しい保険証を交付された場合、いきいき健康ナビゲーションのご登録・ご利用は翌月中旬頃より可能となりますので、それ以降に加入者申請をお願いします。ただし、新しい保険証の交付月が7月の方々に関しましては、夏季休暇の関係で8月下旬より、ご登録・ご利用が可能となります。</p>	
2	<p><b>Q. 加入者申請画面でエラー表示が出ます。 エラー表示：『加入者申請は必要ありません。』</b></p> <p>A. 本登録済みのため、加入者申請は不要です。既にご自身で登録されているIDとパスワードでログインしてください。ご不明な場合は、『ログインIDをお忘れの場合』『パスワードをお忘れの場合』のお問い合わせ機能を使用するか、ヘルプデスクまでお問い合わせください。 *『ログインIDをお忘れの場合』『パスワードをお忘れの場合』の機能はメールアドレスを登録されている方のみ使用可能です。</p>	類似する内容：  加入者申請 マニュアル p.4
3	<p><b>Q. 加入者申請画面でエラー表示が出ます。 エラー表示：『既に申請されています。』</b></p> <p>A. 既に加入者申請が済んでいます（申請のお心あたりが無い場合、事業所または健康管理室からの依頼によりパナソニック健康保険組合にて仮IDと仮パスワードを発行している場合がございます）。 *ご不明な場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。</p>	
4	<p><b>Q. 加入者申請画面でエラー表示が出ます。 エラー表示：『EPOCHよりイントラネット版「いきいき健康ナビゲーション」にアクセスし、インターネット用のログインIDとパスワードを登録してください。』</b></p> <p>A. 『加入者申請』のお手続きは必要ございません。より便利にご利用いただけるようイントラ（PIW Global Portal）からの登録が可能となっています。 ①PIW Global Portalにアクセス可能な場合、URL（<a href="https://iweb.mei.co.jp/ikinavi/iki-navi/ssologin.php">https://iweb.mei.co.jp/ikinavi/iki-navi/ssologin.php</a>）にアクセスして登録してください。 ②PIW Global Portalにアクセスできない場合、ヘルプデスクにお問い合わせください。仮IDと仮パスワードをお伝えしますのでインターネット版「いきいき健康ナビゲーション」より登録をお願いします。URL（<a href="https://myhc-navi.panasonic.co.jp/iki-navi/">https://myhc-navi.panasonic.co.jp/iki-navi/</a>）</p>	
5	<p><b>Q. 加入者申請画面でエラー表示が出ます。 上記3つの内容以外エラー表示の場合</b></p> <p>A. エラー表示の内容に従ってご確認いただき、ご不明な場合はヘルプデスクまでお問い合わせください。</p>	類似する内容：  加入者申請 マニュアル p.4
6	<p><b>Q. 保険証が変わったのですが、いきいき健康ナビゲーションは新規に加入者申請をする必要はありますか。</b></p> <p>A.</p> <p>①被保険者番号に変更が無い場合、今までのデータが引き継がれます。ご登録やご変更の申請手続きは必要ございません。</p> <p>②被保険者番号が変わる場合、新しいアカウントを作成していただく必要がございます。新しい保険証の交付日の翌月中旬頃より、「いきいき健康ナビゲーション」のホームページ上にある&lt;加入者申請&gt;からご申請をお願いします。なお、データの引継ぎはできません。</p>	

## ②登録状況

No.	ご質問内容	ご参考
7	<p><b>Q. 登録しているかどうか分かりません。</b></p> <p>A. ヘルプデスクまでお問い合わせください。</p>	
8	<p><b>Q. ID/パスワードを忘れてしまいました。</b></p> <p>A. 『ログインIDをお忘れの場合』または『パスワードをお忘れの場合』のお問い合わせ機能を使用ください。 エラーメッセージ表示の場合、ヘルプデスクまでお問い合わせいただければ、登録状況をお調べします。 *メールアドレスを登録されている方のみ使用可能です。</p>	


## ③ログイン

No.	ご質問内容	ご参考
9	<p><b>Q. ログインできません。</b> 『ログインID、パスワード、または画像認証の数字が誤っています。』と表示されます。</p> <p>A.</p> <p><b>&lt;IDの確認方法&gt;</b> 入力文字をご確認ください。 仮IDの場合、15～16桁になり最初の入力文字が隠れて見えないため、「ログインID」欄をクリックしてカーソルを左に移動させて文字を確認してください。</p> <p><b>&lt;パスワードの確認方法&gt;</b> 「パスワード」入力欄の右端に黒い目のようなマーク  が出現していたらクリックください。 クリックしている間だけ、黒い丸（●）が入力文字に変わり確認できます。 *出現が無い場合は、キーボード等の大文字・小文字入力方法を確認して再度パスワードを入力してください。 (例) 入力した文字：123456abc パスワード欄の表示：●●●●●●●●●● ここで、黒い目ようなマーク  をクリックし続ければ、(マウスの左ボタンを押して離さない状態) パスワード欄の表示：123456abc に変わり文字を確認できます。</p> <p><b>&lt;画像認証の数字の確認&gt;</b> 表示の数字が見えにくい場合は、画像認証用数字の左横にある「別の数字を表示」のボタンを押して確実に見える数字を表示させてから入力してください。</p> <p>上記確認をしてもログインできない場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。</p>	

## ③ログイン

No.	ご質問内容	ご参考
10	<p><b>Q. ログインID/パスワード入力は、大文字、小文字関係ありますか。</b></p> <p>A. ログインIDは、大文字・小文字は関係ありません（どちらで入力してもOKです）。パスワードは、大文字・小文字を区別します。ご登録時のとおりに入力してください。            （例）ご登録時に大文字で登録⇒ログイン時も大文字で入力。            ご登録時に小文字で登録⇒ログイン時も小文字で入力。</p>	
11	<p><b>Q. ヘルプデスクにお問い合わせをしたいのですが。</b></p> <p>A. 電話またはメールでお問い合わせください。連絡先情報は、ログイン画面の「サイトについてのお問い合わせはこちら」の『こちら』をクリックして確認ください。            お問い合わせ時には、ご本人様確認のため必ず下記情報をお知らせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名（フルネーム）</li> <li>・被保険者の氏名（フルネーム） ※被扶養者の方</li> <li>・メールアドレス</li> <li>・電話番号 ※日中に連絡のつく外線電話 または 携帯電話の番号</li> <li>・生年月日</li> <li>・被保険者番号</li> <li>・所属事業所 ※従業員の方</li> <li>・ご自宅住所 ※任意継続被保険者・特例退職被保険者の方 及び その被扶養者の方</li> </ul>	<p>サイトについてのお問い合わせは <a href="#">こちら</a></p>
12	<p><b>Q. 初回ログインの方法がわかりません。簡単なマニュアルはありませんか。</b></p> <p>A. いきいき健康ナビゲーションのホームページ画面にある「マニュアルダウンロード」のボタンをクリックして被保険者番号と西暦生年月日を入力後、ログインいただき、『初回ログインマニュアル』をご参照ください。</p>	<p>初回ログインマニュアル</p>
13	<p><b>Q. 初回のログインができません。IDとパスワードには何を入力するのですか。</b></p> <p>A. 加入者申請の手続き後に発行される『仮ID』と『仮パスワード』を入力します。            （仮ID・仮パスワードは①郵送される「利用登録手順のお知らせ」または②Eメールで送信された本文中に記載されています。）            ただし、ご利用者様がより簡単な手続きでご登録いただけるよう、パナソニック健康保険組合より既に、初回ログインに必要な、仮IDと仮パスワードを発行している可能性がございます。仮ID・仮パスワードがご不明な場合はヘルプデスクにお問い合わせください。            *お問い合わせの際には必ず、ご本人様確認項目もご連絡ください。</p>	

## ③ログイン

No.	ご質問内容	ご参考
14	<p><b>Q. 入力したパスワードが黒丸（●）になって見えません。入力後に確認方法はありますか。</b></p> <p>A.</p> <p>&lt;Internet Explorer 11以上のパソコン&gt; パスワード欄の右端に出現する、黒い目のようなマーク  をクリックします。 クリックし続けている間だけ黒丸（●）から入力文字に変わり確認できます。</p> <p>&lt;上記以外のパソコン及びスマートフォン&gt; 入力後は確認できません。キーボード等の大文字・小文字入力方法を確認して再度パスワードを入力してください。</p>	
15	<p><b>Q. パスワード欄の下の見えにくい数字は何ですか。どうすれば良いですか。</b></p> <p>A. 画像認証用の数字でセキュリティ強化のために入力が必要です。 ログイン時には、ログインIDとパスワードとともに、表示されている数字を「画像認証」の欄に入力してください。 また、表示されている数字の左横の「別の数字を表示」のボタンを押すと別の数字に変わります。見えにくい場合ご利用ください。（何回でもクリック可能です。）</p>	
16	<p><b>Q. 本登録途中で長時間中断したためログアウトしてしまい、ログインできなくなりました。</b></p> <p>A. 各画面の下にある「登録ボタン」をクリックして次の画面に変われば登録できています。 ID登録後に中断の場合⇒再度ログイン時には、「ご自身で登録したID」+「仮パスワード」、 ID登録前で中断した場合⇒再度ログイン時には、「仮ID」+「仮パスワード」を入力してください。 ご不明な場合、ヘルプデスクまでお問い合わせください。 どこまで登録ができていないか、ご登録状況をお調べします。</p>	
17	<p><b>Q. ログインIDとパスワードを保存できません。</b></p> <p>A. セキュリティ強化により、2017年9月27日以降ログインIDおよびパスワードは毎回入力していただくことになりました。 &lt;変更内容&gt; ブラウザのオートコンプリート機能を無効にし、ログインIDおよびパスワードは都度入力とする &lt;変更理由&gt; 共有パソコンでご利用いただいている場合など、第三者に閲覧されるのを防止するため</p>	

## ④ログインID、パスワードお問い合わせ機能

No.	ご質問内容	ご参考
18	<p><b>Q. ログインIDやパスワードをお忘れの場合でメールアドレスなどを入力しても正しく認識されません。</b></p> <p>A. メールアドレスのご登録が無い場合、お問い合わせ機能を使用できません。登録状況をご確認しますので、ヘルプデスクまでお問い合わせください。</p>	

## ⑤グローバルポータルからのログイン

No.	ご質問内容	ご参考
19	<p><b>Q. 『加入者認証エラー』が表示されグローバルポータル経由のログインができません。</b></p> <p>A. 新たに被保険者資格を取得された方や、所属の事業所よりGlobal ID等の情報をパナソニック健康保険組合にご提供いただいていない場合は、イントラ内からのアクセスで「いきいき健康ナビゲーション」にログインいただくことができません。</p> <p>誠に申し訳ございませんが、インターネット版「いきいき健康ナビゲーション」をご利用くださいますようお願いいたします。</p>	