

ログイン操作のよくあるご質問（FAQ）

ログイン操作に関する、よくあるご質問にお答えしています
サポートデスクへお電話いただく前にご一読ください

目次

パソコン画面でご覧の場合、項目名をクリックすると該当のページへジャンプできます

1. 利用できるパソコンについて

Q1. 生保団体ネットはどのようなパソコンで利用できますか？ P.2

2. IDやパスワードについて

Q2. IDとパスワードは何を使用すればよいですか？ P.3

Q3. 管理用IDと業務用IDの違いは何ですか？ P.5

Q4. IDを追加するにはどうすればよいですか？ P.5

Q5. IDを忘れてしまいました P.6

Q6. パスワードを忘れてしまいました P.6

3. ログイン時のエラーについて

Q7. 「利用者IDまたはパスワードに誤りがあります」と表示される P.7

Q8. 「パスワードを3回以上連続で誤ったため、利用者IDは利用できなくなりました
アカウントロックの解除後、再度ログインしてください」と表示される P.8

Q9. 「ログイン認証に失敗しました」と表示される P.9

Q10. 「登録されているブラウザ情報と異なります」と表示される P.10

Q11. 「メール認証用アドレスの仮登録がタイムアウトしました」と表示される P.11

Q12. 「メール認証用リンクがタイムアウトしました」と表示される P.11

Q13. 「アプリケーションエラー」や「セッション情報の取得に失敗しました」と表示される P.11

4. その他ログイン操作について

Q14. ログイン画面上の「 次回ログインからIDの入力を省略」はどのような機能ですか？ P.12

Q15. メール認証用アドレスを変更するにはどうすればよいですか？ P.12

Q16. パソコンを入れ替えたところ、ログインできなくなりました P.12

Q17. メール認証用リンク通知メールが届きません P.13

Q18. ブラウザを変えたらログインできなくなりました P.13

Q19. メール認証用リンク通知にあるURLをクリックしても、またログイン画面が表示されて進めません P.13

1. 利用できるパソコンについて

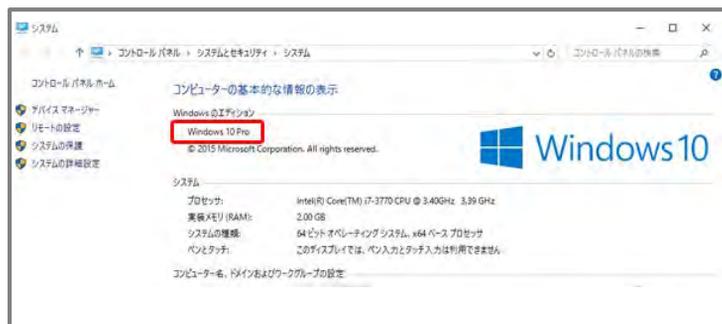
Q1 生保団体ネットはどのようなパソコンで利用できますか？

A 推奨環境は、ログイン後の画面右上「各種ドキュメント」、またはログイン画面の下部にある「[ご利用推奨OS・ブラウザのご案内](#)」をご覧ください。

OSのバージョンを確認する

◆OSの確認方法

[スタート]を右クリック → [システム]



2. IDやパスワードについて

Q2 IDとパスワードは何を使用すればよいですか？

A はじめてのログインでは、以下のようにIDとパスワードを使用します。

＜業務用IDではじめてのログインをするとき＞

ID通知書 の業務用ID + **パスワード通知書** の業務用の初期パスワード

＜管理用IDではじめてのログインをするとき＞

ID通知書 の管理用ID + **パスワード通知書** の管理用の初期パスワード

IDとパスワードのお届け方法

◆ID通知書のお届け方法

ID通知書 は、郵送(簡易書留)でお届けします

◆パスワード通知書のお届け方法

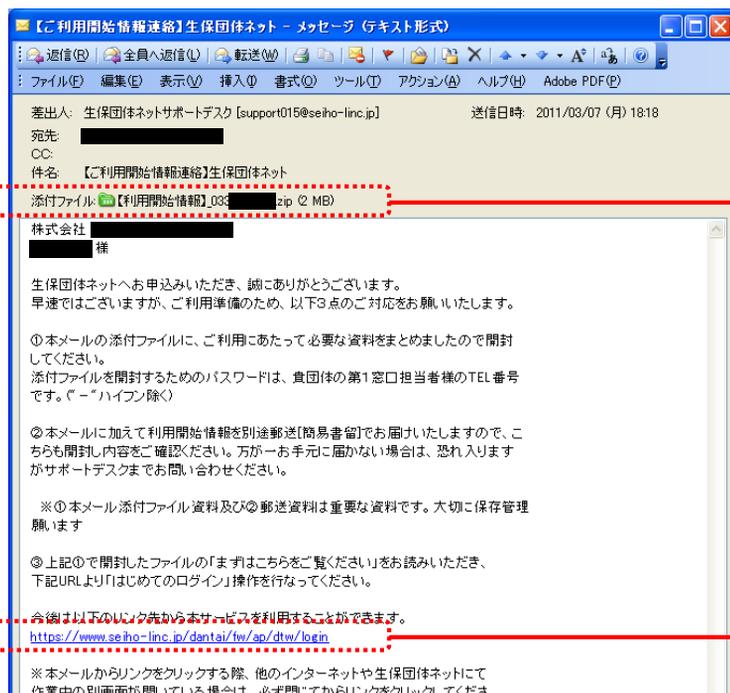
パスワード通知書 は、以下の件名の電子メールでお届けします

件名: **【ご利用開始情報連絡】生保団体ネット**

※このメールには添付ファイルが付いており、開封するとパスワード通知書をご確認いただけます。

※通常、生保団体ネットからお送りするメールの送信元アドレスは「dantai@seiho-linc.jp」ですが、

「【ご利用開始情報連絡】メール」をお送りする送信元アドレスは「support・・・」から始まるアドレスです



添付ファイルを開封してください
添付ファイルを開封するための
パスワードは団体様の
第1窓口担当者様のTEL番号です

リンクにアクセスすると
ログイン画面が表示されます

2. IDやパスワードについて

Q2

(例) 業務用IDでの初めてのログイン



簡易書留

開封する

ID通知書

その他書類



電子メール

メールに添付された
ファイルを開く

パスワード通知書

その他マニュアル

①
業務用IDを入力

生命保険団体扱インターネットサービス

業務用ID/管理用ID

パスワード

次回ログインからIDの入力を省略
(パスワード入力(は必須) [詳細](#))

[パスワードを忘れた方はこちら](#)

②
業務用の
初期パスワードを入力

③ [ログイン] ボタンを押す
ログインに関するエラーが表示されたときは
8ページ以降をご確認ください

2. IDやパスワードについて

Q3 管理用IDと業務用IDの違いは何ですか？**A** 管理用ID(XA3～)と業務用ID(XA5～)は、以下のようにログイン後の機能が異なります。**<業務用IDの主な機能>**

生保会社とやりとりするデータ(保険料請求、年末調整など)を確認・処理する

<管理用IDの主な機能>

生保団体ネットの申込情報を変更する

業務用IDのアカウントロックを解除する

業務用ID(XA5～)でできること

- ・生保会社から届いた保険料請求データを受け取る、返却する
- ・年末調整のデータを受け取る（該当業務を申込された団体様のみ）
- ・コードデータを受け取る、返却する（コードデータを申込された団体様のみ）
- ・スケジュールを確認する
- ・業務用のパスワードを変更する

管理用ID(XA3～)でできること

- ・団体情報を変更する（メールアドレスや住所などの変更）
- ・生保団体ネットの利用生保会社を追加する
- ・生保団体ネットの利用業務を追加する
- ・スケジュールを確認する
- ・管理用のパスワードを変更する
- ・業務用IDのアカウントロックを解除する
- ・ブラウザ情報やメール認証用アドレスを初期化する

※管理用IDでは、生保会社とやりとりするデータ(保険料請求・年末調整など)を確認・処理することはできません

Q4 IDを追加するにはどうすればよいですか？

A 管理用IDでログイン後、[管理者メニュー] → [お申込内容の変更] → [生保団体ネット利用情報変更] より、業務用IDを追加申込することができます。追加申込完了後、通常1-2週間程度で新しいIDとパスワードの通知書をお送りします。

※管理用IDは1つだけ持つことができ、追加/削除はできません。

※業務用IDは最大3つまで持つことができます。

2. IDやパスワードについて

Q5 IDを忘れてしまいました**A** IDの確認方法は以下の通りです。

<業務用IDを失念された場合>

- ①新規申込完了時、およびID追加後にセンターよりお送りした「ID通知書」を確認する
- ②管理用IDでログイン後、[各種照会] → [操作履歴照会]で確認する

<管理用IDを失念された場合>

新規申込完了時、およびID追加後にセンターよりお送りした「ID通知書」を確認する
※「ID通知書」を紛失された場合は、サポートデスクへお電話ください。

Q6 パスワードを忘れてしまいました**A** パスワードを忘れてしまった場合の為に、「パスワードヒント」という機能があります。

パスワードヒントとは、団体様が設定したパスワードを忘れたとき思い出せるように団体様自身で入力しておくリマインド機能で、パスワード変更画面で入力します。ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックしIDを入力すると、入力したパスワードヒントを確認することができます
※画面上にパスワードそのものが表示される機能ではありません

パスワードヒントでパスワードを思い出せない場合、

- ① パスワードを初期化後、初期パスワードでログイン
- ② パスワードを強制変更後、変更後のパスワードでログイン

をお試しください。

<① パスワードの初期化>

管理用IDでログイン後、[管理者メニュー] → [パスワード初期化]

<② パスワードの強制変更>

管理用IDでログイン後、[管理者メニュー] → [パスワード強制変更]

※初期パスワードは新規申込完了時、およびID追加後にお送りした「パスワード通知書」に記載されています。「パスワード通知書」を紛失された場合は、サポートデスクへお電話ください。

3. ログイン時のエラーについて

Q7 「利用者IDまたはパスワードに誤りがあります」と表示される**A** IDの入力は合っていますが、パスワードの入力に誤りがあります。

間違いやすいケース

◆現在のパスワードと全く違うパスワードを入力している

現在はどのパスワードが正しいパスワードなのか、よくご確認ください。

※「①はじめてのログイン」と「②パスワード初期化後」は、「初期パスワード」を使用します

①②以外のときは、ご自身で設定されたパスワードを使用します

初期パスワードはパスワード通知書に記載されています

※業務用と管理用のパスワードは別々に存在します

（業務用のパスワードを設定しても、管理用のパスワードは変わりません）

IDとパスワードの組み合わせにご確認ください

※生保団体ネットの申込が複数ある団体様は、他申込のパスワードを使用していないかご確認ください。

◆全角で入力している

IDもパスワードも、全て半角で入力する必要があります。

◆アルファベットの大文字・小文字の違いがある

パスワード通知書の英数字サンプルと照らし合わせて、大文字か小文字かなどよくご確認ください。

「X」「x」や「K」「k」や「P」「p」などが特に間違えやすいためご注意ください。

◆「数字のイチ」と「アルファベット大文字のアイ」と「アルファベット小文字のエルの」の違いがある
「数字のゼロ」と「英字のオー」の違いがある

パスワード通知書の英数字サンプルと照らし合わせて、よくご確認ください。

3. ログイン時のエラーについて

Q8 「パスワードを3回以上連続で誤ったため、利用者IDは利用できなくなりました
アカウントロックの解除後、再度ログインしてください」と表示される

A アカウントロックの解除をしてください。

業務用IDにアカウントロックがかかったとき

◆管理用IDでログインし、業務用IDのパスワードを初期化する

管理用ID(XA3～)でログイン→[管理者メニュー] タブ→[パスワード初期化] より、業務用IDのパスワードを初期化することができます。

その後は、業務用の初期パスワードでログインします。

◆管理用IDでログインし、業務用IDのパスワードを強制変更する

管理用ID(XA3～)でログイン→[管理者メニュー] タブ→[パスワード強制変更] より、業務用IDのパスワードを新たに設定することができます。

その後は、設定したパスワードでログインします。



◆サポートデスクに電話する

サポートデスクで業務用IDのパスワードを初期化いたします。

その後は、業務用の初期パスワードでログインします。

管理用IDにアカウントロックがかかったとき

◆サポートデスクに電話する

サポートデスクで管理用IDのパスワードを初期化いたします。

その後は、管理用の初期パスワードでログインします。

3. ログイン時のエラーについて

Q9 「ログイン認証に失敗しました」と表示される**A**

<ログイン画面が表示されずにエラー画面になる場合>

- A① ブラウザを再起動する
- A② ログイン画面のURLを修正する

<IDとパスワードを入力し、ログインをクリックするとエラー画面が出る場合>

- A③ IDの入力に誤りがある

A① ブラウザを再起動する

ログインセッションが切れている可能性がありますので、開いているブラウザをすべて閉じてから改めてログイン操作をお願いします。

A② ログイン画面のURLを修正する

下記URLをコピーし、前回ご利用いただいたブラウザのアドレスバーに貼り付けます。

<https://www.seiho-linc.jp/dantai/fw/ap/dtw/login>

A③ IDの入力に誤りがある

ID通知書の英数字サンプルと照らし合わせて、以下ご確認ください。

- ・半角英数字になっているか
- ・大文字小文字は正しいか
- ・数字の0の数は正しいか など

※入力したIDに誤りがなければ、上記A①と②をお試しください。

3. ログイン時のエラーについて

Q10 「登録されているブラウザ情報と異なります」と表示される**A** 以下のいずれかの原因が考えられます。

- A① 前回ログインしたパソコン(またはブラウザ)とは違うパソコン(またはブラウザ)で操作している
- A② Cookieが削除された
- A③ Cookieの保存がされていない
- A④ Windows(またはブラウザ)のアップデートの影響を受けた
- A⑤ プロファイルが作成されていない/異なるプロファイルでログイン操作をしている

A① 前回ログインしたパソコン(またはブラウザ)とは違うパソコン(またはブラウザ)で操作している

生保団体ネットは個人情報保護の観点より、団体様が使用するブラウザ情報(Cookie)をセンターに登録し、登録されたブラウザのみ使用できるようにしています。
センター未登録の新しいパソコンからのログインや、前回とは異なるブラウザからの操作、同じパソコン内の異なるプロファイルでの操作をしたときは、このエラーが表示されます。
前回ログインしたパソコン/ブラウザ/プロファイルを使用してのログイン操作が必要です。

以下のケースに該当する場合は、ログイン画面の下部に掲載されている各種マニュアルをご参照ください。

- ・ブラウザ情報初期化方法やパソコン入替の際
→「[パソコン入替や、担当者の交代がある団体様へ](#)」
- ・ブラウザ変更の際
→「[ご利用のブラウザの変更を希望される団体様へ](#)」

A②③ Cookieが削除された/保存されていない

閲覧の履歴を削除すると保存されていたCookieも削除されてしまうため、ご注意ください。
Cookieの保存設定がされているかどうかは、ログイン画面の下部に掲載されている、利用するブラウザに合った「[はじめてログインされる団体様へ](#)」を参照いただき、設定の確認をお願いします。

A④ Windows(またはブラウザ)のアップデートの影響を受けた

アップデートの内容によっては、ブラウザ情報が変わってしまうことがあります。

A⑤ プロファイルが作成されていない/異なるプロファイルでログイン操作をしている

1台のパソコンで複数の伝送用団体コードを併用する場合、伝送用団体コードごとにブラウザのプロファイルの作成が必要です。
詳細は、ログイン画面の下部に掲載されている「[1台のPCで複数IDを併用する団体様へ](#)」をご参照ください。

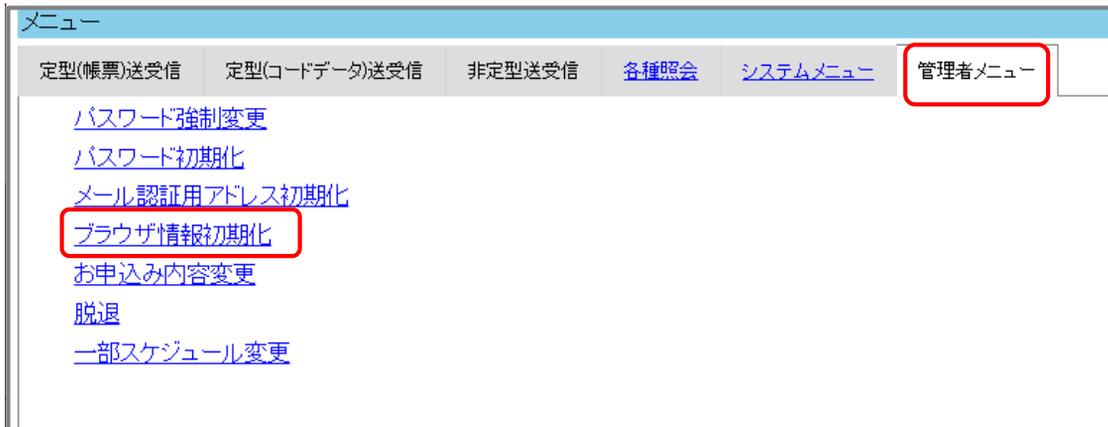
ブラウザ情報を初期化することで、エラーの解消ができます。
初期化については次ページをご確認ください。

3. ログイン時のエラーについて

Q10

ブラウザ情報の初期化

管理用IDでログイン→[管理者メニュー] タブ→[ブラウザ情報初期化] より、ブラウザ情報を初期化することができます。管理用IDも同様のエラーでログインができなければ、サポートデスクまでご連絡ください。



Q11 「メール認証用アドレスの仮登録がタイムアウトしました」と表示される

A 仮登録から本登録までに、60分を超過したことが原因です。
メールアドレスを再度入力し「再登録」ボタンを押すことで、再度メール認証用アドレス本登録依頼のメールが送信されます。
有効時間である60分以内に、本登録を完了してください。

Q12 「メール認証用リンクがタイムアウトしました」と表示される

A メール認証用リンク通知を受信してから、10分を超過したことが原因です。
「再発行」ボタンを押すことで、再度メール認証用リンク通知が送信されます。
有効時間である10分以内に、認証を済ませてください。

Q13 「アプリケーションエラー」や「セッション情報の取得に失敗しました」と表示される

A ログインセッションが切れている可能性がありますので、開いているブラウザをすべて閉じてから改めてログイン操作をお願いします。

4. その他ログイン操作について

Q14 ログイン画面上の「 次回ログインからIDの入力を省略」はどのような機能ですか？

- A**
- ・欄にチェックを入れてログインすると、ご利用のパソコンにID情報が保存され、次回ログインではID入力が不要となります。
 - ・欄のチェック状態は、次回のログイン時も保持されますので、次回ログインからはパスワード入力のみでログインできるようになります。
 - ・欄のチェックを外してログインすると、パソコン内のID情報は削除され、次回ログイン時にIDは表示されません。
 - ・保存できるID情報は1つです。最後にチェックしてログインしたID情報が保存されます。

ご使用上のポイント

- ・ブラウザの「閲覧の履歴」を削除すると、保存されたID情報も削除されてしまうことがあります。その際は再度欄にチェックを入れてログインしてください。
- ・ID情報はパソコン毎に保存されるため、別のパソコンにログインした場合やパソコンを入れ換えた場合、保存したID情報は引き継がれません。

Q15 メール認証用アドレスを変更するにはどうすればよいですか？

- A**
- 管理用IDでログイン後、[管理者メニュー] → [メール認証用アドレス初期化]と進み、変更したいIDを選択しメール認証用アドレスの初期化をしてください。その後該当のIDで再ログインすると、改めての設定が可能です。

Q16 パソコンを入れ替えたところ、ログインできなくなりました

- A**
- ログイン画面の下部にある「[パソコン入替や、担当者の交代がある団体様へ](#)」をご確認ください。

4. その他ログイン操作について

Q17 メール認証用リンク通知メールが届きません**A** 以下のいずれかの原因が考えられます。

- A① 前回の受信から10分経過していない
- A② 登録されているメール認証用アドレスが違う
- A③ 迷惑メールに入っている

時間を置いて再ログインして、メールが受信されるかご確認ください。

Q18 ブラウザを変えたらログインできなくなりました**A** ログイン画面の下部にある「[ご利用のブラウザの変更を希望される団体様へ](#)」をご確認ください。**Q19** メール認証用リンク通知にあるURLをクリックしても、またログイン画面が表示されて進めません**A** 以下のいずれかの原因が考えられます。

- A① ログインボタンをクリックした後表示される画面を閉じてしまっている
- A② メール認証用リンク通知メールにあるURLからログイン操作を行っている

A① ログインボタンをクリックした後表示される画面を閉じてしまっている

ログインボタンをクリックした後表示される、下記画面を閉じるとログインの認証ができないため、**画面は閉じずに**メール本文にあるリンクにアクセスしてください。

メール認証用リンクを通知しましたので、記載のリンクにアクセスしてください。

本画面は閉じずに、10分以内にログインしてください。

※メールの再送はございません。

A② メール認証用リンク通知メールにあるURLからログイン操作を行っている

ログイン操作を行う際は、団体受信開始日にお送りしている【受信開始可能連絡】等のメール本文にあるリンクまたは、下記URLからログイン操作を行ってください。

<https://www.seiho-linc.jp/dantai/fw/ap/dtw/login>

※メール認証用リンク通知は認証用のメールのため、ログイン画面の立ち上げには使用できません。

当資料にある方法でも解決しない、ログインできない、または違うメッセージが出た場合は、サポートデスクまでご連絡ください。

生保団体ネット サポートデスク

03-6625-8873

営業時間：9:00～18:00

（土日祝日と12/31～1/3を除く営業日）

※お客様対応のサービス向上のため録音させていただきます