【FiNC】リコー三愛グループ健康保険組合様向け
お問い合わせQ&A

■登録できない
- Q:登録完了メールが届かない
- Q:保険証情報が登録済みと表示される

■ログインできない
- Q:パスワードを再設定したい
- Q:登録のメールアドレスが分からない

■健康診断結果が閲覧できない
- Q:「健康診断結果」の表示が確認出来ない
- Q:「健康診断結果」をタップ後に本人認証でエラーになる

■その他
- Q:「はじめる」よりログインした場合
- Q:機種変更時にデータを引き継ぎたい
- Q:ご利用のアカウントを健保会員へ変更したい
- Q:登録アドレスを変更したい
- Q:一度登録した健保会員のアカウントを削除した場合

■登録できない

Q:登録完了メールが届かない
Q:保険証情報が登録済みと表示される

Q:登録完了メールが届かない

A:
登録完了メールが届かない場合、誤ったメールアドレスで登録しているか、迷惑メールに届いている可能性があります。
以下件名のメールが届いているかご確認ください。

送信元:wm-noreply@finc.com
件名:本登録完了メール

登録完了メールが確認できずご登録のメールアドレスがご不明の場合は、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター:support-fincapp@finc.com

Q:保険証情報が登録済みと表示される

A:
保険証情報の登録は1度のみ可能です。保険証情報が登録済みと表示される場合、過去にSTEP1(健保専用ID(認証)の取得)の対応は完了しているため、以下URLよりFiNCアプリをインストール後にSTEP2(健保専用IDにてアプリへログイン)よりご対応ください。

・iOS:https://bit.finc.com/rexh3n
・android：https://bit.finc.com/rhq4ez

＜ログイン方法＞
1.FiNCアプリをインストール
2.「既にアカウントをお持ちの方」をタップ
　※「はじめる」はタップいただかないようご注意ください。
3.メールアドレス、パスワードを入力
　メールアドレス：ご登録のメールアドレス
　パスワード：ご自身で設定されたパスワード
　※お忘れの場合「パスワードをお忘れの方はこちら」より再設定をお願いいたします。

ご登録のメールアドレスが不明な場合、お心当たりのあるメールアドレスにて、
以下件名のメールをご確認ください。
こちらが届いているメールアドレスが登録アドレスになります。
※初回登録完了後にご自身で登録アドレスを変更した場合、異なる可能性があります。

送信元：wm-noreply@finc.com
件名：本登録完了メール

上記ご確認いただいても登録のメールアドレスがご不明の場合は、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター：support-fincapp@finc.com

■ログインできない
Q：パスワードを再設定したい
Q：登録のメールアドレスが分からない

Q：パスワードを再設定したい
A： FiNCアプリへのログインパスワードがご不明の場合、 以下手順にて再設定が可能です。 ＜パスワード再設定手順＞ 1.FiNCアプリをインストールされていない場合は、以下URLよりインストールしてください。 　・iOS:https://bit.finc.com/rexh3n 　・android：https://bit.finc.com/rhq4ez 2.アプリを開き「既にアカウントをお持ちの方」をタップ。 　※「はじめる」はタップいただかないようご注意ください。 3.「パスワードをお忘れの方はこちら」より再設定をお願いいたします。

Q：登録のメールアドレスが分からない
A：

お心当たりのあるメールアドレスにて、以下件名のメールをご確認ください。
こちらが届いているメールアドレスが登録アドレスになります。
※初回登録完了後にご自身で登録アドレスを変更した場合、異なる可能性があります。

送信元：wm-noreply@finc.com
件名：本登録完了メール

上記ご確認いただいても登録のメールアドレスがご不明の場合は、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター：support-fincapp@finc.com

■健康診断結果が閲覧できない

Q：「健康診断結果」の表示が確認出来ない
Q：「健康診断結果」をタップ後に本人認証でエラーになる

Q：「健康診断結果」の表示が確認出来ない

A：
アプリログイン後、きろくタブ→ALL内に「健康診断結果」の表示がされていない場合、
健保会員ではなく、一般会員としてログインしている可能性があります。

その場合、以下手順にて再ログインをお試しください。

＜再ログイン方法＞
1.アプリホーム画面左上に表示されている三本線をタップ
2.アカウント管理「設定」をタップ
3.下部にございますピンク色の文字の「ログアウト」をタップ
　※「確認」が表示された場合「同意してログアウト」をタップをお願いいたします。
　※「本当にログアウトする？」では「ログアウトする」をタップをお願いいたします。
4.ログアウト後アプリ起動画面に遷移しますので「既にアカウントをお持ちの方」をタップ
　※「はじめる」はタップいただかないようご注意ください。
5.メールアドレス、パスワードを入力
　メールアドレス：ご登録のメールアドレス
　パスワード：ご自身で設定されたパスワード
　※お忘れの場合「パスワードをお忘れの方はこちら」より再設定をお願いいたします。

※アプリは常にアップデートしております。
　上記ご案内導線とアプリ上の画面が異なる場合には、
　恐れ入りますが以下のURLより別途ヘルプページも併せてご参照ください。
　■FiNCヘルプページ：https://help.finc.com/

再ログイン実施後、きろくタブ→ALL内に「健康診断結果」の表示がされない場合は、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター：support-fincapp@finc.com

Q:「健康診断結果」をタップ後に本人認証でエラーになる

A:
健康診断結果閲覧のため、本人認証で身長を入力した際にエラーとなる場合は、以下が考えられます。

1.健診データに身長が入力されていないと表示される場合
健康診断結果がアプリ上で確認出来るのは、35歳以上となります。
34歳未満の方は健康診断結果の登録がされていないため、閲覧出来かねます。
また、直近受診された結果は反映まで数か月かかります。

2.身長が健診データと一致しないと表示される場合
ご入力の身長が正しいかご確認ください。
3回誤った身長を入力すると、一時的に閲覧画面がロックされますのでご注意ください。

きろくタブ→ALL内に「健康診断結果」の表示がある場合は、健保会員としてログイン出来ておりますので、
1の場合でもその他特典はご利用可能です。

■その他

Q:「はじめる」よりログインした場合
Q:機種変更時にデータを引き継ぎたい
Q:ご利用のアカウントを健保会員へ変更したい
Q:登録アドレスを変更したい
Q:一度登録した健保会員のアカウントを削除した場合

Q:「はじめる」よりログインした場合

A:
FiNCアプリログイン時に「はじめる」よりログインをした場合は、
以下手順にて再ログインをお試しください。

＜再ログイン方法＞
1.アプリホーム画面左上に表示されている三本線をタップ
2.アカウント管理「設定」をタップ
3.下部にございますピンク色の文字の「ログアウト」をタップ
※「確認」が表示された場合「同意してログアウト」をタップをお願いいたします。
※「本当にログアウトする？」では「ログアウトする」をタップをお願いいたします。
4.ログアウト後アプリ起動画面に遷移しますので「既にアカウントをお持ちの方」をタップ
※「はじめる」はタップいただかないようご注意ください。
5.メールアドレス、パスワードを入力
メールアドレス:ご登録のメールアドレス
パスワード:ご自身で設定されたパスワード
※お忘れの場合「パスワードをお忘れの方はこちら」より再設定をお願いいたします。

※アプリは常にアップデートしております。
上記ご案内導線とアプリ上の画面が異なる場合には、
恐れ入りますが以下のURLより別途ヘルプページも併せてご参照ください。
■FiNCヘルプページ:https://help.finc.com/

Q:機種変更時にデータを引き継ぎたい

A:
機種変更をした場合、新しい端末にFiNCアプリをインストール後にご登録のメールアドレス、パスワードを入力してログインするとデータの引継ぎが可能です。
以下URLよりFiNCアプリをインストール後、お試し下さい。

・iOS:https://bit.finc.com/rexh3n
・android:https://bit.finc.com/rhq4ez

＜機種変更時のログイン手順＞
1.FiNCアプリをインストール
2.「既にアカウントをお持ちの方」をタップ
　※「はじめる」はタップいただかないようご注意ください。
3.メールアドレス、パスワードを入力
　メールアドレス:ご登録のメールアドレス
　パスワード:ご自身で設定されたパスワード
　※お忘れの場合「パスワードをお忘れの方はこちら」より再設定をお願いいたします。

Q:ご利用のアカウントを健保会員へ変更したい

A:
通常会員としてご利用のアカウントを健保会員へ変更することは可能です。
※ただし、保険証情報の登録は1度のみ可能なため過去に登録済みの場合は出来かねます。

以下手順にてお試しください。

＜健保会員への移行方法＞
1.STEP1の以下ページへアクセス
　ページ:https://wellness-survey.finc.com/health_insurances/user_sign_up/account
　※チラシ記載のQRコードの遷移先となります。
2.ご利用のアカウントのメールアドレス、パスワードを入力
　※異なった情報を入力されますと、別のアカウントが作成されますのでご注意ください。
3.保険証情報、生年月日を入力して登録
4.登録完了後、FiNCアプリを再起動
　※健保会員として反映されるまで1日程度かかる場合がございます。

上記手順を実施後に、きろくタブ→ALL内に「健康診断結果」の表示がされた場合、
健保会員として反映されております。
1日以上経過しても「健康診断結果」の表示がされない場合、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター:support-fincapp@finc.com

Q:登録アドレスを変更したい

A:
FiNCアプリの登録アドレスを変更したい場合、以下手順にてお試しください。

1.FiNCアプリにログイン中の場合
・アプリホーム画面左上に表示されている三本線をタップ
・アカウント管理「設定」をタップ
・「メールアドレスの再設定」をタップ
・新しいメールアドレス、パスワードを入力して「保存」をタップ

※アプリは常にアップデートしております。
上記ご案内導線とアプリ上の画面が異なる場合には、
恐れ入りますが以下のURLより別途ヘルプページも併せてご参照ください。
■FiNCヘルプページ：https://help.finc.com/

2.FiNCアプリにログインしていない場合
登録のメールアドレス、パスワードにてログイン後に1の手順をお試しください。

登録のメールアドレスが不明な場合、お心当たりのあるメールアドレスにて以下件名のメールを検索下さい。
こちらが届いているメールアドレスが登録アドレスになります。
※初回登録完了後にご自身で登録アドレスを変更した場合、異なる可能性があります。

送信元：wm-noreply@finc.com
件名：本登録完了メール

上記ご確認いただいても登録のメールアドレスがご不明の場合は、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター：support-fincapp@finc.com

Q：一度登録した健保会員のアカウントを削除した場合

A：
保険証情報の登録は仕様上1度のみ可能です。
そのため、STEP1で健保会員として登録したアカウントを削除された場合、
再度登録することが出来かねる状況となりますので、カタカナフルネーム、保険証記号、保険証番号、生年月日をご記載の上、FiNCサポートセンターまでお問い合わせ下さい。

FiNCサポートセンター：support-fincapp@finc.com