FAQ

KENPOSのご利用について

Q マイページからKENPOSにアクセスできません。

A 【社内PCからアクセスした場合】
ソニーグループのセキュリティー基準により、アクセスエラーが発生する場合があります。
エラー発生の場合は、個人用のスマートフォン・PCからのアクセスをお願いします。

【新規にソニー健保にご加入した方の場合】
ソニー健保に加入された翌月からご利用できます。
＊毎月20日に運営会社へKENPOS利用者の情報連携を行っているため、ご利用開始は翌月1日からとなります。（加入日が20日以降の場合は、翌々月からのご利用です。）

KENPOSの登録に関すること

Q KENPOSの利用は無料ですか？

A 登録、サイトのご利用はすべて無料です。
ただし、スマートフォン等の通信料はご自身で負担ください。

Q KENPOSの登録時に、会社のメールアドレスを登録しましたが変更できますか？

A KENPOSサイト内の右上にある名前をクリックすると「マイページ」が表示されます。
「アカウント情報」にある「メールアドレス」の「編集ページに移動」から変更できます。
セキュリティの都合上、ソニー健保では会社のドメインアドレスの登録を不可としています。

Q KENPOSの登録のメールアドレス、ログインIDを忘れました

A ご登録情報はKENPOSサイトの「マイページ」の「アカウント情報」からご確認ください。
また、ソニー健保の場合、『ログインID』は、ご登録のメールアドレス となります。

Q KENPOSサイトにある「登録のパスワードをお忘れの方（ユーザー認証）」画面が使えません

A KENPOSサイトにある『パスワードをお忘れの方（ユーザー認証）』ページは使用できません。
パスワードをお忘れの場合、“リセット”で対応いたします。 リセットのご依頼は、KENPOSの「お問合せフォーム」にてご連絡ください。

＊問い合わせフォームは こちら
※「パスワード不明のためリセット希望」と記載のうえ、お問い合わせください。

Q KENPOS仮登録メールのURLに有効期限はありますか？

A 仮登録完了メール内の認証URLは発行から24時間有効です。
有効期限が切れた場合は、資格照会からやり直してください。

Q KENPOSの仮登録完了メールが届きません

A ご登録のメールアドレスについて以下をご確認ください。
①迷惑メールフォルダーをご確認ください。
②ドメイン指定受信を設定している場合は、「kenpos.jp」をドメイン指定してください。

Q ログインすると個人情報または利用規約の確認の画面が出てきます

A 初回登録以降に個人情報または利用規約が更新された場合、確認画面が表示されます。
内容をご確認のうえ、同意するとログインできます。

KENPOSアプリに関すること

Q KENPOSアプリにログインできません

A ソニー健保『マイページ』で『KENPOSサイト』の初回登録はお済みですか？
必ず、ソニー健保『マイページ』より『KENPOSサイト』にお入りいただき、初回登録を済ませてからアプリへログインしてください。

Q KENPOSアプリに歩数が表示されません

A アプリのデータ取得設定（連携）はお済みですか？
初回ログインの場合は「初回設定画面」で、それ以降はアプリ左上にある「設定」で、以下のアプリと必ず連携してください。
- iPhone…iOSヘルスケア／Fitbit
- Android…Google Fit／Fitbit

Q KENPOSアプリの歩数がこまめに増えません

A このアプリは消費電力を少なくするため、リアルタイムに更新がかからないようになっています。
歩数は以下のタイミングで更新されます。
- アプリを立ち上げたタイミング
- ホーム画面を表示したタイミング
- ホーム画面を下に引っ張って更新したタイミング

＊なお、更新してもスマートフォンのアプリと歩数が一致しないことがあります。一致した歩数に更新されるまで日数がかかるためです。
＊気になる方は、「毎日の記録」で「昨日の歩数を入力する」をタップし、手入力することができます。ただし、手入力した場合、その歩数は自動更新されませんのでご注意ください。

Q KENPOSの歩数ランキングが正確ではありません

A ランキング「確定」のタイミングは、2週間後の月曜日になります。それまでは「暫定」です。
ランキングページでは「前週」のランキングが表示されます。

＊今週と前週のランキングは暫定のため、歩数入力によって変動します。確定後も歩数入力は可能ですがランキングは変動しません。

Q KENPOSの歩数は自動更新データと手入力データのどちらが優先されますか？

A 手で入力したデータが優先されます。
・連携データ…iOSヘルスケア、Google Fit、Fitbitから取得したデータ
・手入力データ…KENPOSアプリの「毎日の記録」やKENPOSサイトで手で入力したデータ
＊なお、『KENPOSアプリ』の「記録画面」で入力したデータは手入力扱いになります。

Q KENPOSアプリからサイトへ遷移する際、ログイン画面が出るときがある

A 一定期間アプリを起動しなかったときなどに起こる現象です。
ログイン画面の左上にある「完了」をタップすることで解決します。

＊なお、アプリ使用中、サイトとの連携・更新は、適宜自動で行われます。

Q KENPOSアプリは機種変更したら使えなくなりますか？

A 機種変更してもご利用いただけます。
＊なお、旧機種で連携・入力したデータはKENPOSサイトに保存されるので消えません。

利用できない機能について

Q KENPOS利用時に「初回登録/ログイン 画面」が表示されるが、ログインができません

A ソニーグループのセキュリティーに準じ、KENPOSへのアクセスに制限をかけているため、このページはご利用いただけません。

このページが表示されるのは、ログイン後、ページを30分放置した場合セッション切れ（ログアウト）となります。
PCご利用の場合は再度、マイページからログインしてください。
アプリご利用の場合はページを一度閉じて再度アプリを開いてください。

Q 検索エンジンで初回登録（資格照会）画面を検索し登録をしようとしたが、登録ができません

A 検索エンジンなどからの「KENPOS」サイトの資格照会にアクセスしても使用できません。

ソニー健保の「マイページ」へログインしてから、KENPOSサイトへアクセスしてください。

初回登録がまだの場合、アクセス時に初回登録画面が表示されます。

ソニー健保の資格を喪失した場合

Q ソニー健保でなくなると、KENPOSのは使えなくなりますか？

A KENPOSはソニー健保ご加入者向けのツールです。
ソニー健保の資格がなくなるとKENPOSのご利用もできなくなります。使用期限はソニー健保の資格を喪失する月の月末までです。

＊なお、KENPOSの利用資格を喪失した場合、利用者が保有するポイント等は、その有効期限にかかわらず、利用資格の喪失時点で、すべて消滅するものとします。
（詳しくは、KENPOSサイトの会員利用規約をご覧ください。）