

FAQ（よくあるお問合せ）

このFAQはゆうねっとに関するもののみ掲載しております。
 ゆうゆう共済の制度への加入の仕方、各保障内容、共済金請求等に関するご質問は
 ゆうゆう共済ホームページのよくあるご質問（下記URL）にてご確認ください。

<ゆうゆう共済ホームページURL> <https://www.fine.or.jp/yuyu/guest/faq/>

| カテゴリ | No. | 質問内容 | 回答 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|--|----------------|---------|--|-----|-------------|-------|------------|--------------------|----------------|---------------|----------------|---------------------|---------------|---------------|---|-------------|---|---|--------|------|------|--|---------|----------|------------|----|--------------------|----------------|--|---------------|-------------|------|--|---|--|--------|--|---|------|--------|--|---------|----------|------------|----|--------------------|---------------|--|---------------|-------------|------|--|---|--|--------|--|---|
| I.Webシステム ご利用方法 | 1 | 主な機能を教えてください。 | <p>1. 通年にご利用いただけるサービス</p> <p>(1) 契約内容(加入確認書)の照会 契約内容の確認がおこなえる、加入確認書の照会ができます。</p> <p>(2) 共済金請求事由発生連絡 対象事由は病気やケガによる療養<入院・手術・通院>のみです。</p> <p>(3) 現住所の変更 随時現住所変更が可能です（メニュー画面「変更届入力」） ただし、現住所が火災・自然災害保障の対象物件となっている場合は、ゆうねっとからの変更は行えず現状通りの紙での手続きとなります。</p> <p>(4) その他、ゆうねっと利用に関する各種情報の登録・変更 ユーザーID（メールアドレス）、パスワード、携帯電話番号（SMS）、パスコード(認証コード)受信先</p> <p>2. 毎年、一斉展開の時にご利用いただけるサービス</p> <p>(1) 一斉展開（契約更新）期間中における加入・変更手続き（期間中何度でも変更が可能です）</p> <p>①新規・追加加入、契約内容変更等 ②解約（在職の方は、所属の労働組合よりお問合せさせていただく場合があります） ③住所等契約者情報の変更</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 申込手続きを行った内容が反映されるのはいつですか？ | <p>一斉展開でお申し込みされた内容の反映は保障開始日（翌年4月1日）となります。</p> <p>なお、お申し込みいただいた内容はゆうねっと「申込書内容確認画面」の「申込書イメージ（PDF）出力」ボタンを押すと、申込書イメージで確認することができます。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | どの端末からでもアクセスできますか？ | <p>スマートフォン、タブレットおよびパソコンからアクセス可能です。携帯電話（ガラケー）には対応しておりません。</p> <p>なお、使用する端末やブラウザにより表示や動作が一部異なることがあります。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | 推奨ブラウザ（推奨環境）を教えてください | <p>推奨（検証済み）環境は以下のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ブラウザ</th> <th colspan="2">Windows</th> <th>Mac</th> </tr> <tr> <th>win11(22H2)</th> <th>win10</th> <th>(Monterey)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Google Chromeバージョン</td> <td>104.0.5112.101</td> <td>100.0.4896.75</td> <td>104.0.5112.101</td> </tr> <tr> <td>Microsoft Edgeバージョン</td> <td>101.0.1210.32</td> <td>101.0.1210.32</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>safariバージョン</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>15.6.1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ブラウザ</th> <th colspan="2">iPad</th> <th>Android</th> </tr> <tr> <th>iOS 16.1</th> <th>iOS 15.7.1</th> <th>11</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Google Chromeバージョン</td> <td colspan="2">104.0.5112.101</td> <td>104.0.5112.97</td> </tr> <tr> <td>safariバージョン</td> <td colspan="2">16.1</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">15.7.1</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ブラウザ</th> <th colspan="2">iPhone</th> <th>Android</th> </tr> <tr> <th>iOS 16.1</th> <th>iOS 15.7.1</th> <th>12</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Google Chromeバージョン</td> <td colspan="2">104.0.5112.99</td> <td>104.0.5112.97</td> </tr> <tr> <td>safariバージョン</td> <td colspan="2">16.1</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">15.7.1</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>※推奨環境以外の環境でご利用の場合、また推奨環境下でもブラウザの設定によっては正しくご利用出来ないことがあります。</p> | ブラウザ | Windows | | Mac | win11(22H2) | win10 | (Monterey) | Google Chromeバージョン | 104.0.5112.101 | 100.0.4896.75 | 104.0.5112.101 | Microsoft Edgeバージョン | 101.0.1210.32 | 101.0.1210.32 | — | safariバージョン | — | — | 15.6.1 | ブラウザ | iPad | | Android | iOS 16.1 | iOS 15.7.1 | 11 | Google Chromeバージョン | 104.0.5112.101 | | 104.0.5112.97 | safariバージョン | 16.1 | | — | | 15.7.1 | | — | ブラウザ | iPhone | | Android | iOS 16.1 | iOS 15.7.1 | 12 | Google Chromeバージョン | 104.0.5112.99 | | 104.0.5112.97 | safariバージョン | 16.1 | | — | | 15.7.1 | | — |
| | ブラウザ | Windows | | | Mac | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | win11(22H2) | win10 | (Monterey) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Google Chromeバージョン | 104.0.5112.101 | 100.0.4896.75 | 104.0.5112.101 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Microsoft Edgeバージョン | 101.0.1210.32 | 101.0.1210.32 | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | safariバージョン | — | — | 15.6.1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ブラウザ | iPad | | Android | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | iOS 16.1 | iOS 15.7.1 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Google Chromeバージョン | 104.0.5112.101 | | 104.0.5112.97 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | safariバージョン | 16.1 | | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 15.7.1 | | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ブラウザ | iPhone | | Android | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | iOS 16.1 | iOS 15.7.1 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Google Chromeバージョン | 104.0.5112.99 | | 104.0.5112.97 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| safariバージョン | 16.1 | | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 15.7.1 | | — | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 契約者の都合で利用を停止した場合、共済契約へ影響しますか？ | <p>ご契約には影響はありません。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 利用には料金がかかりますか？ | <p>ゆうねっとのご利用にあたっては料金は不要です。</p> <p>ただし、インターネット接続費用（通信費用、プロバイダーへの接続費用等）は組合員のご負担となります。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 利用できる時間はいつですか？ | <p>24時間ご利用いただけます。ただし、システムメンテナンスのため予告なくサービスを停止する場合があります。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | セキュリティ対策を教えてください。 | <p>データの暗号化や侵入防止システムの導入により、不正アクセスやデータ漏えいを防止しています。</p> <p>また、第三者機関によるセキュリティ診断を実施し、脆弱性対策を行うことで安全性を確保しています。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 加入、変更、解約の手続きはいつでも可能ですか？ | <p>在職の方 各労働組合で定める一斉展開期間中のみ手続き可能です。それ以外の期間ではゆうねっとからの手続きはできませんので、手続きご希望の場合は所属の労働組合へお問合せください。</p> <p>退職者会の方 一斉展開期間中のみ手続き可能です。それ以外の期間ではゆうねっとからの手続きはできませんので、手続きご希望の場合はゆうゆうセンターへお問合せください。</p> <p>在職/退職者会共通 現住所の変更は通年で手続き可能です（質問No1をご覧ください）</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 契約内容を変更した後に「申し込み完了メール」を受信しましたが、変更後の契約内容を確認できません。 | <p>保障開始日が未来日（4月1日）のためご確認いただけません。</p> <p>なお、お申し込みいただいた内容はゆうねっと「申込書内容確認画面」の「申込書イメージ（PDF）出力」ボタンを押すと、申込書イメージで確認することができます。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 操作（入力）を一旦終了（ログアウト）したいときはどのようにすればいいですか？ | <p>画面右上の「ログアウト」ボタンを押してください。</p> <p>または「×」ボタン等でブラウザを終了してください。</p> <p>なお、入力内容を保存したいときは「一時保存」ボタンを押してください。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | ゆうねっと経由で手続きした場合は「加入確認書」は作成されますか？ | <p>ゆうねっとにID登録をいただいた方は従来の加入確認書は作成しません。ゆうねっとの「加入確認書照会」でご確認ください。なお、ゆうねっと未登録の方は従来どおり所属の労働組合経由、または郵送でお届けします。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ユーザー登録をしましたが、確認メールが届きません。 | <p>次の状況が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録したユーザーID（メールアドレス）が誤っている。 ⇒ゆうねっとの「ユーザー情報」で「ID（メールアドレス）」をご確認ください。 迷惑メールのフィルターをかけている。 ⇒yuyu-younet@fine.or.jpからのメールを受信できるように設定をお願いします。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| カテゴリ | No. | 質問内容 | 回答 |
|---------------------------------------|--|--|--|
| I.Webシステム ご利用方法 | 14 | 契約内容を変更した場合、申し込んだ内容は確認できますか？ | お申し込みいただいた内容はゆうねっと「申込書内容確認画面」の「申込書イメージ（PDF）出力」ボタンを押すと、申込書イメージで確認することができます。 |
| | 15 | ユーザーID・パスワードを第三者に知られた場合の対処方法を教えてください。 | 早急にユーザーID、パスワードを変更してください。 万一、ゆうねっとにログインできなくなってしまった場合には、所属の労働組合またはゆうゆうセンターにご連絡ください。 |
| | 16 | 自宅以外のパソコンからも利用できますか？ | インターネットに接続できるパソコンであればご利用いただけます。 ただし、ご登録いただいたメールアドレス（ユーザーID）か、携帯電話番号（SMS）にログイン用パスコード（認証コード）が届きますので、パスコード（認証コード）が受信できるパソコン・スマホ等が必要です。 |
| | 17 | パソコン・タブレット・スマートフォンを入替した場合、どのようにすればいいですか？ | 端末の入替にあたって、メールアドレス（ユーザーID）が変更になる場合は、今ご使用いただいているユーザーID（メールアドレス）でログイン後、「ユーザー情報」最下段の「ID（メールアドレス）変更」からお手続きください。 変更後に新旧メールアドレスにID変更完了メールが送信されます。 スマートフォンの携帯電話番号が変更になった場合も、同様に今ご使用いただいているユーザーID（メールアドレス）でログイン後、「ユーザー情報」最下段の「携帯電話番号（SMS）の変更」からお手続きください。 |
| | 18 | 1台のパソコンで複数の契約者が利用できますか？ | 同一パソコンを複数人での利用は可能です。複数の人が利用するパソコンでログインする場合は、使用後は必ずログアウトしてください。ログアウトの手順は、画面右上の「ログアウト」ボタンを押す。もしくはブラウザを閉じることでログアウトとなります。 |
| | 19 | 海外から利用することは可能ですか？ | 海外からも利用可能です。 なお、ゆうねっとでのお申し込み等の日時は日本標準時となります。 |
| | 20 | 1つのユーザーIDおよびパスワードで複数の端末から利用できますか？ | インターネットに接続できる環境の端末であればご利用いただけます。ただし、ご登録いただいたメールアドレス（ユーザーID）か、携帯電話番号（SMS）にログイン用パスコード（認証コード）が届きますので、パスコードが受信できるパソコン・スマホ等が必要です。 また、個人情報保護の観点から不特定多数が利用するパソコンでは利用しないようにしてください。 |
| | 21 | 操作中、急にログイン画面に戻ってしまったのですが、考えられる原因を教えてください。 | ログイン操作時に、パスコード（認証コード）の入力を3回間違えるとログイン画面に戻ります。 再度IDとパスワードを入力し、ログイン操作を行ってください。 他、ゆうねっと操作中にパソコンやスマホなどから、ゆうねっとを8時間以上操作しない（ページ移動しない）とログイン画面に戻ります。 |
| | 22 | ゆうねっと経由でしか加入できないのでしょうか？ | これまでどおり紙面の申込書でも手続き可能です。 紙面の申込書の提出先は以下となります。 在職の方 所属の労働組合 退職者会の方 ゆうゆうセンター |
| | 23 | 申し込み締切日が過ぎてしまいました。従来どおり紙の申込書でも申し込みはできますか？ | 以下にお問合せください 在職の方 所属の労働組合 退職者会の方 ゆうゆうセンター |
| II.ユーザー情報 に関するお問 合せ | 24 | ユーザーID（メールアドレス）は変更できますか？ | 今ご使用いただいているユーザーID（メールアドレス）でログイン後、「ユーザー情報」最下段の「ID（メールアドレス）変更」からお手続きください。 変更後に新旧メールアドレスにID変更完了メールが送信されます。 |
| | 25 | ユーザーIDやパスワードを忘れてしまったときはどのようにすればいいですか？ | ログイン画面の「ID・パスワードのリセット」ボタンを押し、案内にしたがって再登録をしてください。なお、個人情報保護の観点からお電話でのユーザーIDのお問合せはお受けしておりません。 |
| | 26 | ゆうゆう共済の契約者が変わっても利用できますか？ | 契約者が変わったときは、あらたな契約者がゆうねっとの利用申込手続きを行ってください。 |
| | 27 | ログイン時にユーザーIDやパスワード、パスコード（認証コード）を複数回間違えてしまい、利用できなくなりました。 | ログイン入力を5回誤るとユーザーIDがロックされます。 お手数ですが、ゆうゆうセンターへお問合せください。（TEL 0120-93-2681） パスコード（認証コード）入力を3回間違えた場合は、ロックはされませんが、ログイン画面に戻ります。 |
| | 28 | IDとして登録するメールアドレスはフリーメールアドレスも使用可能ですか？ | 使用可能です。 |
| | 29 | IDとして登録するメールアドレスに条件はありますか？ | ゆうねっとからの各種ご案内は携帯電話（ガラケー）に対応しておりませんので、パソコンやスマートフォン・タブレットのメールアドレスをご利用ください。 |
| | 30 | ログインパスワードを変更したい。 | メニュー画面「ユーザー情報」⇒「パスワードの変更」から手続きをお願いします。 |
| | 31 | アカウントが無効になった等で、再利用を申し込む場合、以前と同じユーザーID・パスワードを使用できますか？ | 使用できます。 |
| | 32 | パスコード（認証コード）の受信はメールアドレス以外でできますか？ | パスコード（認証コード）は、IDとして登録されたメールアドレス以外に、携帯電話番号（SMS）でも受信できます。携帯電話番号（SMS）でのパスコード（認証コード）受信を希望される場合は、ユーザー情報の画面より携帯電話番号（SMS）をご登録・選択ください。 ただし、格安SIM携帯（データ通信専用SIM）や、050で始まる番号の場合は、携帯電話番号（SMS）でのパスコード（認証コード）受信ができませんのでご注意ください。 |
| | 33 | パスコード（認証コード）の再発行はどんな時に使えますか？ | パスコード（認証コード）が、指定してあるメールアドレスや携帯電話番号（SMS）に届かない時や、パスコード（認証コード）が届いてから10分以上放置してしまい、パスコード（認証コード）が無効になったときに、再発行をおこないます。 パスコード（認証コード）が届かない場合は、ユーザー情報の画面より受信先の変更も可能です。 |
| 34 | 携帯電話番号（SMS）でパスコード（認証コード）を受信したところ、不明な電話番号からパスコード（認証コード）が送られてきました。 | 携帯電話番号（SMS）に届くパスコード（認証コード）の送信元は通常「younet」と表示されますが、携帯電話のキャリアなどの条件により、送信元として電話番号が表示されることがあります。 | |
| III.がんリスク検査 (サリバチェッカー) に関するお問合せ | 35 | サリバチェッカーって何ですか？ | 株式会社サリバテック（以下、サリバ社）が展開する、唾液中の代謝物を分析し現在がんにかかっている可能性を調べる検査です。遺伝子検査のように将来的な罹患リスクを調べるものではありません。 |
| | 36 | だれが利用できますか？ 家族も対象ですか？ | ゆうゆう共済医療系保障（入院・手術保障、緩和医療保障、終身医療保障、がん保障、旧医療共済）に加入している契約者本人、および保障に加入している家族が対象となります。 |
| | 37 | 1名あたり何回利用できますか？ | 利用者1名あたり、ゆうゆう共済1共済期間（4月1日～3月31日）に1回限りです。 |
| | 38 | 1回あたりの利用料はいくらですか？ | [組合員加入者および家族] 3,300円/回 [退職者会加入者および家族] 10,890円/回 |
| | 39 | 利用料の支払方法は？ | 「クレジットカード払い」、もしくは「代金引換」のどちらかを申込時に選択します。 |

| カテゴリ | No. | 質問内容 | 回答 |
|-------------------------------------|-----|--|--|
| Ⅲ.がんリスク検査 (サリバチェッカー) に関するお問合せ | 40 | 利用申し込み方法は？ | [ゆうねっと登録済の方および家族] ゆうねっとメニュー画面から「がんリスク検査」を選択して、サリバ社申込画面に移行し、申し込みます。 [二次元コード付きのサリバチェッカーご案内チラシが届いた方および家族] ゆうゆう共済一斉展開時に配布されるチラシに印字されている二次元コードを読み込み、サリバ社申込画面に入り申し込みます。 ゆうゆう共済記載の「契約者番号」の入力は必須です。 ゆうねっとのID/パスワードをすでにお持ちの方は、ゆうねっとメニュー画面から「がんリスク検査」を選択して、サリバ社申込画面に移行し、申し込みます。 ※がんリスク検査利用には条件があります。FAQⅢがんリスク検査（サリバチェッカー）に関するお問合せの「だれが利用できますか？ 家族も対象ですか？」をご確認ください。 |
| | 41 | 申し込みをしてから検査キットが到着するまでどれくらいかかりますか？ | 最短1週間、最長2週間程度です。 |
| | 42 | 検査キットを送付してから、検査結果が返送されてくるまでどれくらいかかりますか？ | 3週間程度です。 |
| | 43 | サリバチェッカーを利用するため、ゆうゆう共済の医療系保障に新しく加入する場合、サリバチェッカーはいつ申し込みますか？ | [一斉展開時に医療系保障に新規加入した場合] 翌年4月1日以降 [共済年度途中で医療系保障に新規加入した場合] 保障開始日以降 |
| | 44 | キャンセルはいつまで可能ですか？ | サリバ社が検査キットを発送するまでキャンセル可能です。 キャンセルの申し入れは申込人がサリバ社ホームページの「お問い合わせ」から直接連絡します。 |
| | 45 | 検査キットの提出期限はありますか？ | 検査キット到着から6ヶ月以内にご提出ください。期限内にご提出いただけない場合は検査結果をお返しすることができません。 |
| | 46 | 現在はゆうゆう共済の医療系保障に加入していませんが、来年4月から保障に加入します。サリバチェッカーはいつから利用できますか？ | 来年4月1日以降、申し込みおよび利用可能となります。 |
| | 47 | 来年4月から退職者会に移行します。サリバチェッカー利用の取扱いも変わりますか？ | 申込方法、および利用料金が変わります。退職者会の申込方法と利用料金の詳細はFAQの「1回あたりの利用料はいくらですか？」と「利用申し込み方法は？」の項目を参照ください。 退職者会での利用は全トヨタ労連からの補助額が変わりますので、退職者会移行前に利用されることをお勧めします。 |
| | 48 | サリバチェッカー申し込みの際「サリバチェッカー申込手続き(外部リンクへ)」をクリックすると「キャンペーンコードを入力してください」というメッセージが出ました。どうすればよいですか？ | お使いのブラウザがプライベートブラウズモード（シークレットモードなど）になっていると「キャンペーンコードを入力してください」というメッセージが出ます。 ブラウザを「通常モード」に変更のうえ、再度ゆうねっとにログインしてお手続きください。 解消しない場合はゆうゆうセンターまでお問い合わせください（TEL 0120-93-2681） |