



よりよく、寄り添う 請求書発行クラウド

「楽楽明細」マイページFAQ



株式会社ラクス「楽楽明細」担当
〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスエア新宿 7階
www.rakurakumeisai.jp

Confidential

2026/3

目次

1. マイページの登録ができない場合
2. マイページにログイン・アクセスができない場合
3. ログインできたが、うまく動作しない場合
4. 帳票の閲覧やダウンロードがうまくいかない場合
5. 上記までの内容をすべて確認してもうまく動作しない場合

1. マイページの登録ができない場合

エラーケース①: サービス登録案内メール(本登録用)が届かない

サービス登録案内メール(本登録用)が届かない場合、以下を改めてご確認ください。

■メールアドレスが間違っていないか

打ち間違いや記号(@や.など)が全角になっていないかなど、入力に誤りがないかご確認ください。

■迷惑メールフォルダへ自動で振り分けられていないか

メールソフトの迷惑メールフォルダに振り分けられていないかご確認ください。

■メールが受信拒否されていないか

外部からのメールを制限する設定(ドメイン指定受信・受信拒否など)をされている場合、弊社からのメールが届かないことがあります。

「楽楽明細」からのメールを受信できるよう、貴社のメールセキュリティ管理者へ設定のご確認および設定変更をご依頼ください。

1. マイページの登録ができない場合

エラーケース②:エラーになり本登録が完了しない

エラーとなった登録手順(STEP)とエラー内容をご確認の上、以下対応をお願いいたします。
 ※エラー内容は画面上部に赤字で表示されています。

■「メールアドレスは指定した形式で入力してください。」のエラー

メールアドレスの形式が正しくありません。以下を確認し再入力をお願いします。

- ・記号(@や.など)が全角になっていないか
- ・ドット.とカンマ,を間違えて入力していないか
- ・アドレスに利用できない文字(スペース、カンマ、コロン(:))などが含まれていないか

■「登録情報が一致しません。入力間違いがないか、ご確認をお願いします。」のエラー

このエラーが発生した場合は、以下の2点をご確認ください。

- ①照合項目が正しく入力されているかをご確認ください。
 →半角・全角の違いや不要なスペースの入力まですべて含めて完全一致で判定しています。
 半角・全角を含め正しく入力できているかを今一度ご確認ください。

- ②アクセスしているURLが正しいか。

→ブラウザにURLを直接入力された場合、誤ったURLにアクセスしている可能性があります。
 お手元の書面に記載されたURLと一致しているか、今一度ご確認ください。



2. マイページにログイン・アクセスができない場合 エラーケース①:アクセスした際に他社のマイページが表示される

マイページのURLをブラウザのアドレスバーではなく、EdgeやYahoo!JAPANなどの検索窓に入力された場合、他社のマイページが検索結果として表示され、誤ったページにアクセスしている可能性があります。

URLは、ブラウザの検索ボックスではなくアドレスバーに直接入力の上でアクセスください。

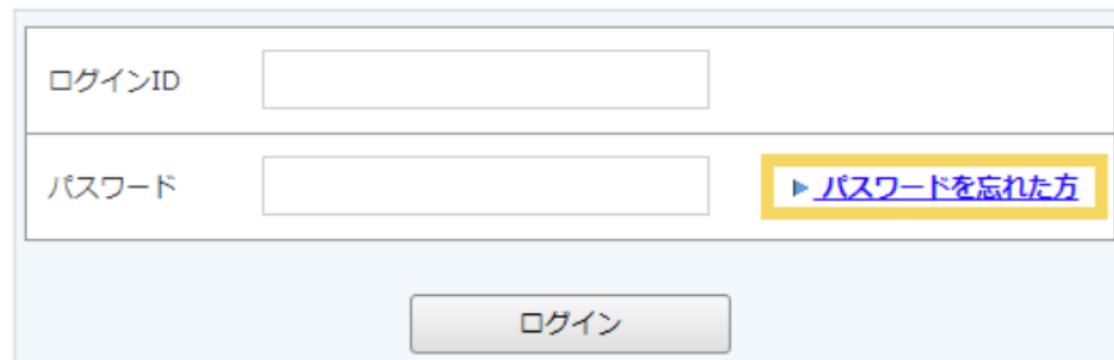


2. マイページにログイン・アクセスができない場合 エラーケース②:パスワードがわからない／忘れてしまった

「楽楽明細」では、お客様にてパスワード再設定のメールを送信することができます。

以下のとおり操作ください。

1. お客様にマイページのURLにアクセスしていただき、ログイン画面にある「パスワードを忘れた方」のリンクをクリックしていただきます。



The screenshot shows a login form with two input fields: 'ログインID' (Login ID) and 'パスワード' (Password). To the right of the password field is a blue link with a right-pointing triangle icon, labeled 'パスワードを忘れた方' (Forgot Password), which is highlighted with a yellow border. Below the input fields is a 'ログイン' (Login) button.

2. 次の画面にてログインIDとご登録メールアドレスを入力し、「パスワード再設定のメールを送信する」をクリックすると、入力したメールアドレス宛に「パスワード再設定のご案内」メールが送信されます。

3. メールに記載のあるURLからパスワード再設定を行ってください。

(*1) 『パスワードを忘れた方』のボタンが表示されていない場合は、お手数をおかけいたしますが、お問い合わせください。

2. マイページにログイン・アクセスができない場合

エラーケース③:ID/PWを入力してもマイページにログインできない

ログイン時に画面に表示されるエラーメッセージに沿い操作ください。

■ログインIDまたはパスワードが間違っています。

ログインID・パスワードは、半角・全角を含め「完全一致」で照合されます。

入力誤りがないか、今一度ご確認ください。

ログインIDに間違いがない場合は、パスワードが異なっている可能性がございます。

解決しない場合は、「エラーケース②:パスワードがわからない／忘れてしまった」の手順に沿って、パスワードの再設定をお願いいたします。

なお、パスワードを再設定してもブラウザに保存された「古いパスワード」が自動入力され、

エラーが解消されない場合がございます。

その場合は、ブラウザの一時ファイルを削除したうえで、再度新しいパスワードをご入力ください。

あわせて、アクセスしているマイページのURLに間違いがないかも、念のためご確認ください。

■入力されたログインIDは現在利用できません。

入力内容に間違いがない場合システム側の設定確認が必要な状態です。

恐れ入りますが、以下の情報を記載の上お問い合わせください。

- ・ご入力の「ログインID」

- ・アクセスを試みた日時

状況を確認のうえ、担当者より折り返しご案内いたします。

3. ログインできたが、うまく動作しない場合 ご対応の流れ

■マイページでエラーが発生した場合の対処法

マイページへのログイン時にエラーが出て開かない、
または帳票ダウンロード時にシステムエラーが表示される場合は、以下の手順を上から順番にお試してください。

【STEP 1】

■動作保証環境の確認

お使いのブラウザが推奨環境内かご確認ください。

■画面の再読み込み

ブラウザの更新ボタンを押してください。

【STEP 2】

■一時ファイルの削除

ブラウザの一時ファイルをクリアし、再度ログインをお試してください。

【STEP 3】

■別ブラウザ・別の端末でアクセスを試してみる

特定の環境に起因するものか切り分けるため、別のブラウザや端末からのアクセスをお試してください。

※上記を試しても解決しない場合は、お手数をおかけしますがお問い合わせください。

3. ログインできたが、うまく動作しない場合

①動作保証環境内かどうかの確認

ご利用の端末のOSやブラウザのバージョンによって、アクセスエラーが発生する場合がございます。

最初のご確認として、「楽楽明細」で保証している動作環境(下表)に当てはまるかどうかをご確認をお願いいたします。

OS \ ブラウザ	Google Chrome 最新版	Firefox 最新版	Chromium版 Microsoft edge	Safari 最新版
Windows 10				
Windows 11	◎	◎	◎	
Mac				●
iPhone iOS 18以上				●
Android 13.0以上	●			

対応ブラウザについて、最新版以外のバージョンをご利用いただいた場合、帳票のダウンロードができない事象の発生を確認しております。

最新のバージョンにアップデートしてご利用いただくか、ブラウザでのアップデートが難しい場合はその他の保証ブラウザのご利用もご検討くださいますようお願いいたします。

3. ログインできたが、うまく動作しない場合

②一時ファイルクリア

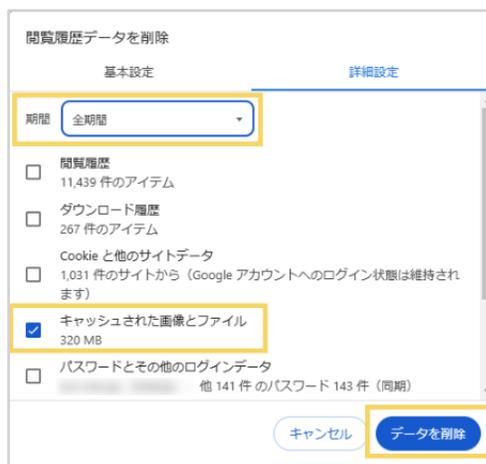
ご利用のブラウザに保存されている一時ファイルがアクセスエラーを引き起こす場合があります。

一時ファイルのクリアを行うことでエラーが解消するかどうかご確認をお願いいたします。

以下にGoogle ChromeとMicrosoft Edgeの対応方法をご案内いたします。

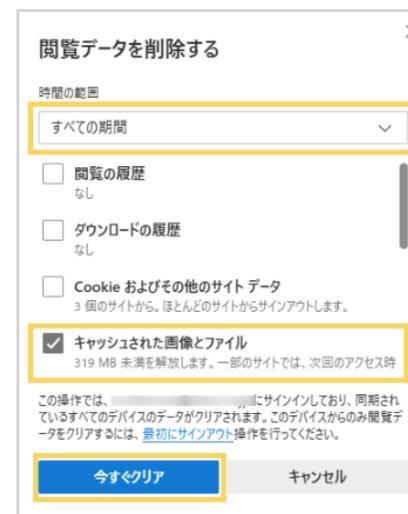
■Google Chrome

1. Google Chromeを開きます。
2. 画面右上の「:」をクリックします。
3. 「設定」>「プライバシーとセキュリティ」>「閲覧履歴データの削除」をクリックします。
4. 「詳細設定」の「期間」に「全期間」を設定し、「キャッシュされた画像とファイル」にチェックを入れ、「データを削除」をクリックします。



■Microsoft Edge

1. Microsoft Edgeを開きます。
2. 画面右上の「…」をクリックします。
3. 「設定」>「プライバシー、検索、サービス」>「クリアするデータの選択」をクリックします。
4. 「時間の範囲」に「すべての期間」を設定し、「キャッシュされた画像とファイル」にチェックを入れ、「今すぐクリア」をクリックします。

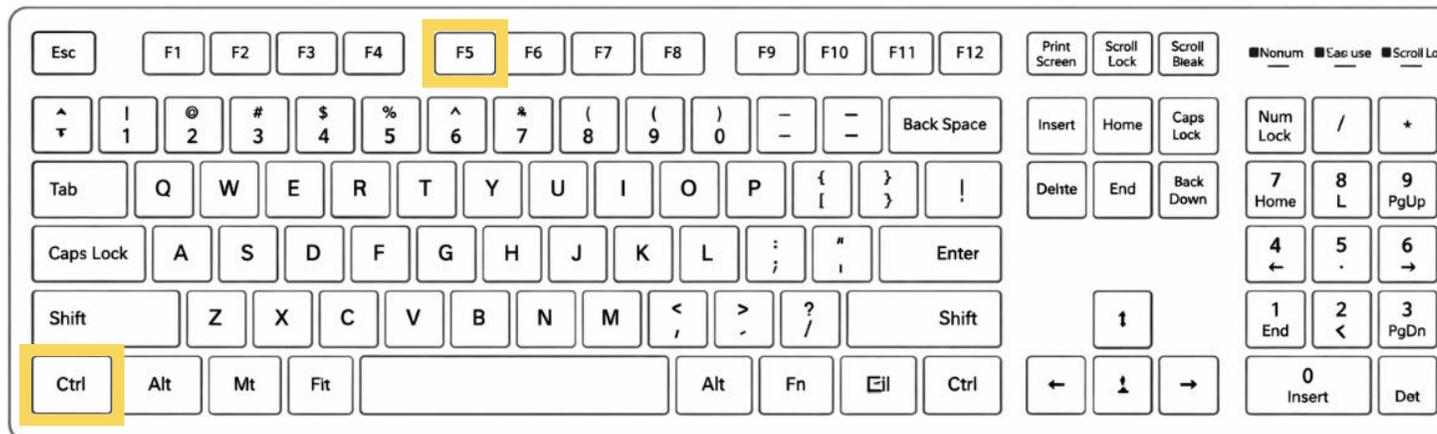


3. ログインできたが、うまく動作しない場合

③画面の再読み込み

ブラウザの画面再読み込みにはいくつか種類がございますが、ここでは、「スーパーリロード」と呼ばれる、ブラウザの一時ファイルを利用せず、再度マイページを読み込みなおす方法をご案内します。

1. ご利用のブラウザ上で、エラーが発生している「楽楽明細」のマイページへアクセスします。
2. ブラウザが表示されている状態で、キーボードの [Ctrl] + [F5] を押下します。



3. ログインできたが、うまく動作しない場合

④別ブラウザで試す

①から③のご確認を実施してなおエラーが解消しない場合、
 ご利用中の端末の別のブラウザで同エラーが発生するかご確認をお願いいたします。
 発生している事象がご利用のブラウザ特有のエラーなのかどうかの切り分けを行うためとなります。

※ブラウザは①のとおり、「Google Chrome、Microsoft Edge、FireFox、Safari(Mac・iPhoneのみ)」が動作保証対象となっております。
 また、ご利用いただくブラウザは可能な限り最新バージョンにアップデートの上でお試しくださいますようお願いいたします。

OS \ ブラウザ	Google Chrome 最新版	Firefox 最新版	Chromium版 Microsoft edge	Safari 最新版
Windows 10				
Windows 11	◎	◎	◎	
Mac				●
iPhone iOS 18以上				●
Android 13.0以上	●			

3. ログインできたが、うまく動作しない場合

⑤別の端末で試す

①から④のご確認を実施してなおエラーが解消しない場合、
ご利用中の端末ではなく別の端末でも同様のエラーが発生するかご確認をお願いいたします。
発生している事象がご利用の端末特有のエラーなのかどうかの切り分けを行うためとなります。

※ブラウザは①のとおり、「Google Chrome、Microsoft Edge、FireFox、Safari(Mac・iPhoneのみ)」が動作保証対象となっております。
また、ご利用いただくブラウザは可能な限り最新バージョンにアップデートの上でお試しくださいますようお願いいたします。

3. ログインできたが、うまく動作しない場合

⑥ 帳票ダウンロード時のアクセスエラー

※こちらの内容は、ホワイトリストに「楽楽明細」マイページのURLを設定されている方向けとなります※

<ご確認いただきたい内容>

ホワイトリストに「楽楽明細」マイページのURLを設定されている場合、URLの指定が正しいかご確認をお願いいたします。

・ホワイトリストに設定いただきたい「楽楽明細」マイページのURL

https://rbsample.eco-serv.jp/●●●●/

※「rbsample.eco-serv.jp」部分はご利用の「楽楽明細」によって異なります。

※「/●●●●/」よりも後ろは画面ごとに可変の文字列が続きます。

マイページ内のすべてのページへアクセスいただけるように、

上記URL(https://rbsample.eco-serv.jp/●●●●/)をホワイトリストへ登録くださいませ。

上記設定変更後に改めてマイページへログインいただき、ダウンロードをお試しください。

4. 帳票の閲覧やダウンロードがうまくいかない場合

エラーケース①:マイページからダウンロードした帳票の保存先がわからない

■パソコンをご利用の場合

「楽楽明細」から帳票をダウンロードしていただいた場合、パソコンのダウンロードフォルダに保存されるケースが多いです。しかし、ご利用の環境によってはデスクトップや他フォルダに保存される場合もありますので、明確にはお答えできません。ブラウザ経由のダウンロード先につきましては、社内システム担当者様へご確認をお願いいたします。

■スマートフォンをご利用の場合 ※こちらは「楽楽明細」外の内容となります。あくまでご参考情報となりますことご承知おきくださいませ。

1.iPhoneの場合

iPhoneのSafariで帳票をダウンロードしていただいた場合、画面右上の「↓」ボタンからダウンロード済みファイルをご確認いただけます。また、ダウンロードされたファイルについては、iPhoneの「ファイル」アプリから「最近使った項目」にてご確認いただけます。

保存場所は任意で変更されている可能性もありますので、ブラウザ経由のダウンロード先が不明な場合は、携帯電話の各キャリアなどにご確認をお願いいたします。

2.Androidの場合

Androidで帳票をダウンロードしていただいた場合、Downloadフォルダに格納されます。SDカードなどを挿入していた場合は保存先をSDカードに変更されている可能性があります。保存場所は任意で変更されている可能性もありますので、ブラウザ経由のダウンロード先が不明な場合は、携帯電話の各キャリアなどにご確認をお願いいたします。

5. これまでの内容をすべて確認してもうまく動作しない場合

※こちらの内容は、1.から4.までの確認事項の実施が前提となります※

本事象につきましては、ご利用中のセキュリティソフトやネットワーク環境の設定内容によってエラー原因が異なることを確認しております。本エラーが発生した場合は、「楽楽明細」提供企業サポートセンターにて詳細な調査を実施させていただきたく、以下情報を「楽楽明細」ご契約企業様宛にご提供の上でエラー発生のお目をご連絡くださいますようお願いいたします。

- ・ログインID(または顧客コード)
- ・エラーの発生時間(操作時間)
- ・エラーが発生した端末のOS
- ・エラーが発生したブラウザの種類
(Google Chrome、Microsoft Edge、Firefox、Safari など)

※上記内容と併せて、本ページでご案内しました1.から4.までの確認事項をお試しいただいてもなお、エラーが解消されていないことをお知らせください。