

よくあるご質問

1. 設定したパスワードで「楽楽電子保存」にログインできない
2. AI-OCR機能で読み取る金額・取引年月日の箇所を設定変更できますか？
3. AI-OCRで「取引先名」に自社名が反映される
4. 帳票ファイルをアップロード・保存後にファイル名を変更できますか？
5. 保存した帳票ファイルの削除はできますか？
6. 帳票ファイルを保存後に受領日は変更できますか？
7. 保存をしようとしたところ、タイムスタンプ失敗のエラー「ファイルのセキュリティなどの問題でタイムスタンプを付与できません。」と表示された
8. 保存した帳票ファイルが帳票管理画面に表示されない
9. ラベル管理の機能について
10. メール取込機能について
11. 「楽楽明細連携」をした際に、取引年月日・金額が表示されない帳票ファイルについて、値の入力は必要でしょうか？また、なぜ空欄で連携がされるのでしょうか？
12. 「楽楽明細連携」の設定を完了したが、「帳票管理」画面に帳票が表示されない。
13. アップロード件数のカウントについて
14. 契約内容(プラン・オプション)を変更したい
15. マニュアルや問い合わせ先について

1:設定したパスワードで「楽楽電子保存」にログインできない

設定したパスワードで「楽楽電子保存」へのログインができない場合は、ログイン画面にある【パスワードをお忘れの方はこちら】からパスワードの再設定を実施後、再度ログインをお試しください。

▼パスワードを忘れた場合の対処法・パスワードの変更方法

https://rakurakudenshihozon.rakurakuseisan.jp/faq#faq_login_4

2:AI-OCR機能で読み取る金額・取引年月日の箇所を設定変更することはできますか？

AI-OCR機能では、帳票データから金額・取引年月日だと推測される値を読み取りますが、どちらの値を読み取るかは決まっておらず、貴社側にてご指定・設定変更いただくことはできません。

3:AI-OCRで「取引先名」に自社名が反映される

外部取込から帳票ファイルをアップロードする際の取引書類区分の選択(受領または発行)により、AI-OCR実行時に読み取られる値が変わります。

「受領」または「未選択」のファイルの場合は帳票の発行側企業名、
「発行」の場合は帳票の受領側企業名の値が読み取られます。

4:帳票ファイルをアップロード・保存後にファイル名を変更できますか？

「楽楽電子保存」のサービス画面内で、帳票ファイルのファイル名を編集する機能はご用意しておりません。

5:保存した帳票ファイルの削除はできますか？

「楽楽電子保存」では、一度確定し保存した帳票ファイルを削除することはできません。ただし、電子帳簿保存法の保存要件を満たさない不要なファイルや、差替発行などで不要となった帳票ファイルについては、該当帳票ファイルのステータスを「無効」に更新することで、帳票管理画面の一覧から非表示にすることが可能となり、データを論理的に削除する形で管理できます。

▼設定箇所

「帳票管理」画面＞操作「編集」ボタン＞有効／無効欄＞「無効」を選択＞「更新」ボタン＞訂正理由を入力＞「確定」ボタン

6:帳票ファイルを保存後に受領日は変更できますか？

外部取込機能を利用して帳票ファイルをアップロードし、確定・保存後は、受領日の訂正を行うことはできません。
また、「楽楽電子保存」では一度保存された帳票ファイルを削除することはできません。
そのため、誤って保存された帳票ファイルについては、該当帳票ファイルのステータスを「無効」に更新し、再度「外部取込」から、正しい帳票ファイルをアップロード、確定・保存を行ってください。

7:保存をしようとしたところ、タイムスタンプ失敗のエラー「ファイルのセキュリティなどの問題でタイムスタンプを付与できません。」と表示された

「楽楽電子保存」では、タイムスタンプ付与の際に帳票ファイルを編集するため、セキュリティがかかっていないことが必須となります。
対処方法の一例として、PDFを開き「Microsoft Print to PDF」でPDFを再保存することで、タイムスタンプ付与し保存できる可能性がございます。

▼手順

- ①該当のPDFを開く
- ②Ctrl+Pキーなどで印刷メニュー表示
- ③「プリンター」を「Microsoft Print to PDF」を選択し、印刷ボタンをクリック
- ④任意のフォルダに任意のファイル名で保存する
- ⑤ ④で保存したPDFファイルを「楽楽電子保存」にアップロード

※ただし、貴社にて事務処理規定を定めた上で帳票データの保存を行っている場合は、上記の限りではありません。
「楽楽電子保存」ではタイムスタンプを付与せずに保存することも可能です。

8:保存した帳票ファイルが帳票管理画面に表示されない

保存された帳票ファイルが、検索条件で予め指定された受領日の範囲外で保存されている可能性がございます。

帳票管理画面の検索条件の「受領日」は、「本日から18か月前の1日」～「本日」がデフォルトで表示される仕様になっています。
※本日の月に対して「受領日」のFrom日時は都度変わります。

デフォルトで表示された日にちよりも過去の帳票ファイルを検索する際は、必要に応じて受領日の範囲が18か月間の期間内となるよう、
都度、検索範囲のお日にちをご指定ください。(例:2024年1月1日～2024年12月31日)

9:ラベル管理の機能について

帳票ファイルに「ラベル」を設定すると、「ラベル」に紐づいたユーザーだけが該当帳票を閲覧できるよう閲覧制限をすることができます。

▼「ラベル」による閲覧制限

https://rakurakudenshihozon.rakurakuseisan.jp/operationmanual#operationmanual_2

10:メール取込機能について

「設定」>「メール取込設定」より取込メールアドレスを作成し、添付ファイルを取込メールアドレス宛(※Bccは対象外)に送信いただくことで、「外部取込」>「未処理」に添付ファイルを自動アップロードすることができる機能です。

<ご活用例>

- ・各ご担当者様がお取引先様から受領したファイルを転送
- ・複合機(スキャナー)からスキャンデータを直接送信

▼メール連携による帳票自動取込

https://rakurakudenshihozon.rakurakuseisan.jp/operationmanual#operationmanual_19

11:「楽楽明細連携」をした際に、取引年月日・金額が表示されない帳票ファイルについて、値の入力は必要でしょうか？ また、なぜ空欄で連携がされるのでしょうか？

「楽楽明細連携」で取得した帳票ファイルの「取引年月日」「金額」の各項目の初期値については、「楽楽明細」で帳票を発行した企業様が定めた内容が反映される仕様となっています。

※帳票ファイルの発行元企業様の設定や運用などによっては、値が反映されている企業様もいれば、値が空欄となって連携される企業様もいる可能性があります。

なお、「楽楽電子保存」では「楽楽明細連携」で取得した帳票につきましては、「帳票管理」画面へ保存時にAI-OCRの自動実行が行われ、空欄の場合にはAI-OCRで読み取った値が反映されるようになっております。

そのため、元の値が空欄で連携され、かつAI-OCRで読み取りができなかった場合には、お手数ですが、帳票データ連携後に貴社にて「楽楽電子保存」上で値をご入力いただくことで、該当の値で帳票ファイルを検索いただけるようになり、電子帳簿保存法の要件を満たすことができるようになります。

12:「楽楽明細連携」の設定を完了したが、「帳票管理」画面に帳票が表示されない。

「楽楽明細」との連携設定完了後は、取引先様より「楽楽明細」で帳票が発行された翌日に「帳票管理」画面に自動で帳票が取り込まれます。なお、すぐに帳票を確認したい場合は、「帳票管理」>【「楽楽明細連携」】ボタンをクリックすることで、手動で連携・取得することも可能です。

※「楽楽明細」マイページに公開中の帳票の内、発行日65日前まで遡って取得されます。

※「楽楽電子保存」への連携が行われると、「楽楽明細」マイページ上では<ダウンロード済>に変更されます。

13:アップロード件数のカウントについて

毎月のアップロード件数については、「利用状況」画面の「アップロード合計数」で確認することができます。 ※操作した翌日に利用状況画面に反映されます。
いずれの取込方法(「楽楽明細連携」を除く)でアップロードした場合もすべてカウント対象となります。

※アップロード後、タイムスタンプ付与せずにファイルを削除や、 帳票管理画面でステータスを無効にした場合もアップロード件数には含まれます。

※PDF分割機能を利用した場合、例えば1つのPDFファイルを3つに分割した場合は、
最終的にアップロード件数にカウントされるのは「3件」となります。予めご認識のほどよろしくお願いいたします。

※メール取込の場合には、添付ファイルがすべて取込対象となりカウントに含まれるため、不要なファイルは添付されないようご注意ください。

14:契約内容(プラン・オプション)を変更したい

プラン変更やオプション変更(追加/解約)につきましては、お申込書のご提出いただく必要があります。
恐れ入りますがご希望の際は、メールまたはお問い合わせフォームより、サポート窓口までお早めにお問い合わせください。

▼「楽楽電子保存」お問い合わせフォーム

<https://forms.gle/wCMeNbePym5D7ksK7>

※代理店様経由でご契約されているお客様につきましては、代理店様からお申込書のご提出が必要となりますので、お早めにご確認をお願いいたします。

※お申込書の訂正などが生じた場合、手続きにお時間を要するため、ご希望のお日にちからの適用を承りかねる場合がございます。

誠に恐れ入りますが、お日にちに十分な余裕を持ってご連絡・ご提出いただけますようお願い申し上げます。

15:マニュアルや問い合わせ先について

「楽楽電子保存」にログイン後、右上の
【AIチャットに質問】をクリックするとAIチャットボット「フムフム」に質問ができます。
【マニュアル】をクリックすると、サポートサイトにアクセスすることができます。

サポートサイトでは随時最新のマニュアルをご確認いただけるほか、
【お問い合わせ】 お問い合わせフォームをご利用いただけます。
【サービス稼働状態】 バージョンアップ・メンテナンス情報をご確認いただけます。

[AIチャットに質問](#)[マニュアル](#)

楽楽太郎

[お問い合わせ](#)[サポート窓口はこちら](#)[サービス稼働状態](#)[障害・メンテナンスの
情報はこちら](#)