



マイナンバーカード関連

マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書に設定したパスワード（数字4桁）を忘れてしまった場合 2

カードリーダー関連

カードリーダーの接続に失敗します。 3

マイナンバーカードの読み取りに失敗します。 3

アプリ関連

システムログイン画面で入力するアカウントパスワードを忘れてしまいました。 4

システムログイン画面で入力するアカウントパスワードを3回間違えてロックされてしまいました。 4

アプリ起動時に入力するログインパスコードを忘れてしまいました。 4

誤って、アプリをアンインストールしてしまいました。 4

お知らせを再度確認する方法について教えてください。 4

暗証番号モードで資格確認する方法について教えてください。 4

スマホ関連

スマホを機種変更します。 5

スマホを紛失してしまいました。 5



Q1

マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書に設定したパスワード（数字4桁）を忘れてしまった場合は、どのように対処したら良いですか。

A1

住民票がある市区町村の窓口にて、パスワードの再設定手続きを行ってください。

（注）パスワードの再設定手続きをする場合は、顔写真付き公的証明書による本人確認が必要となります。詳しくは市区町村の窓口にお問い合わせください。



Q1

カードリーダーの接続に失敗します。どのようにすればよいでしょうか。

A1

以下の対処方法をお試しく下さい。

- ・アプリを再起動します。
- ・カードリーダーを再起動します。
- ・スマホ又はiPhoneから接続している場合、Bluetoothの設定をオフにし、再度オンにします。

Q2

マイナンバーカードの読み取りに失敗します。どのようにすればよいでしょうか。

A2

以下の対処方法をお試しく下さい。

- ・アプリを再起動します。
- ・マイナンバーカードをケースなどに入れている場合は、一時的にケースを取り外して使用してください。
- ・接触型ICカードリーダーライタをご使用の場合、カードの挿入状態について、前後あるいは上下が逆になっていないかご確認ください。
- ・カード読み取り中は、カードを動かしたり、外したりしないでください。
- ・パソコンをご使用の場合、ICカードリーダーライタとの接続方法をご確認ください。USBハブを使っている場合は、ICカードリーダーライタをパソコンに直接繋いでください。また、別のUSBポートへ繋いでみてください。



Q1 システムログイン画面で入力するアカウントパスワードを忘れてしまいました。

A1 オンライン資格確認等コールセンターまでお問い合わせください。

Q2 システムログイン画面で入力するアカウントパスワードを5回間違えてロックされてしまいました。

A2 30分後にロックが解除され、使用できるようになります。
アカウントパスワードが不明な場合は、オンライン資格確認等コールセンターまでお問い合わせください。

Q3 アプリ起動時に入力するログインパスコードを忘れてしまいました。

A3 パスコード5回間違えると、システムログイン画面が表示されます。ID及びパスワードを入力して再ログイン後、パスコードを再設定してください。

Q4 アプリを誤ってアンインストールしてしまい、再ログインできなくなりました。

A4 新しいアカウントを再度申請し、アプリを再インストール後、新しいアカウントで初期登録を実施してください。また、利用できなくなったアカウント情報の利用停止手続きを行うため、ポータルサイトで「アカウント解除申請」を行ってください。詳細な手順は「資格確認アカウント管理手順書」をご確認ください。

Q5 お知らせを再度確認する方法について教えてください。

A5 アプリのメニューからお知らせ一覧を選択して、ご確認ください。



Android版 : P.6

iOS版 : P.7

Windows版 : P.9

Q6 暗証番号モードで資格確認する方法について教えてください。

A6 アプリのメニューからセキュリティ設定を選択し、目視確認で本人確認のスライダーをOFFにします。



Android版 : P.9

iOS版 : P.10

Windows版 : P.12



Q1

スマホを機種変更する場合、どのようにすればよいでしょうか。

A1

機種変更前のスマホでデバイス登録を解除します。登録解除後、機種変更後のスマホにアプリをインストールし、初期登録を実施してください。なお、登録解除には最大1時間程度かかります。機種変更後のスマホへのインストールは登録解除後、1時間程度置いてから実施してください。



Android版 : P.10

iOS版 : P.11

Windows版 : P.13

Q2

スマホを紛失してしまいました。どのようにすればよいでしょうか。

A2

オンライン資格確認等コールセンターまでお問い合わせください。
該当のアカウント利用を停止します。

改訂履歴

| No. | 改訂日 | 改訂箇所 | 改訂内容 | 版数 |
|-----|-----------|------|------|------|
| 1 | 2024/1/24 | — | 初版 | 1.00 |