



マイナンバーカード 読み取り関連

マイナンバーカードの読み取りに失敗します。

- 1. 「スマートフォン/タブレット単体」で読み取りを行っている場合 P2
- 2. 「スマートフォン/タブレット+Bluetoothカードリーダー」で読み取りを行っている場合 P3
- 3. 「PC/タブレット(Windows)+有線カードリーダー」で読み取りを行っている場合 P4

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。

- 1. 「スマートフォン/タブレット+Bluetoothカードリーダー」で読み取りを行っている場合 P5
- 2. 「PC/タブレット(Windows)+有線カードリーダー」で読み取りを行っている場合 P6

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。 P7
- 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。 P7
- 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。 P7
- 誤ってアプリを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。 P7
- お知らせを再度確認する方法について教えてください。 P7
- 暗証番号モードで資格確認を行う方法について教えてください。 P7
- 初期登録画面で「サーバーに接続できませんでした。接続状況を確認してください。(エラーコード E-*-*-W-6401)」と表示されます。 P8

アプリ関連

- 初期登録画面でマイナ資格確認アプリユーザ設定情報を入力し、登録ボタンを押しても、登録中ダイアログが表示され続けます。 P12
- マイナ資格確認アプリへの接続に、プロキシサーバーの設定をしたいです。 P12
- サブモニターをパソコンに接続してマイナ資格確認アプリを表示すると、マイナ資格確認アプリの画面が黒く表示されます。 P12
- ログイン画面でパスコードを入力後、動作モード選択画面が表示されました。 P12
- Windows端末でマイナ資格確認アプリがアップデートできず、Microsoft Storeでアプリの更新ボタンが表示されません。 P13

スマートフォン関連

- スマートフォンを機種変更します。 P16
- スマートフォンを紛失してしまいました。 P16

その他

- 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)を忘れてしまいました。 P17
- Androidスマホ用電子証明書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)を忘れてしまいました。 P17

ご不明点がある場合やトラブルが解消しない場合、
「オンライン資格確認等コールセンター」
にお問い合わせください。

TEL：0800-080-4583（通話無料）
月曜日～金曜日(祝日を除く)：8:00～18:00
土曜日(祝日を除く)：8:00～16:00

Q1 マイナンバーカードの読み取りに失敗します。

A1 以下の対処方法をお試してください。

A1-1 「スマートフォン/タブレット単体」 で読み取りを行っている場合

- アプリを再起動してもう一度読み取ってください。
- マイナ資格確認アプリに対応しているスマートフォン/タブレットを利用しているか確認してください。
-医療機関、訪問診療、訪問看護の方は [こちら](#)
-柔整あはき施術所、健診実施機関、助産所の方は [こちら](#)
- 職員または患者のスマートフォン/タブレットの位置情報がOFFになっている場合、ONにしてください。
機内モードがONになっている場合、OFFにしてください。
iPhoneをご利用の場合はTouch ID・Face ID、Androidをご利用の場合はNFC(おサイフケータイ)及びReader/Writer, P2Pの機能もONにしてください。
なお、設定方法は、スマートフォン/タブレットの取扱説明書等をご参照ください。
- 職員または患者のスマートフォン/タブレットにケースが付いていると、マイナンバーカードを読み取れない可能性があります。
スマートフォン/タブレットのケースを外してから読み取ってください。

- マイナンバーカードを正しい読み取り位置にセットしてください。
スマートフォン/タブレットの機種によって読み取り位置が異なります。詳細は[こちら](#)をご参照ください。
※マイナンバーカードにスマートフォン/タブレットをしっかり密着させ、読み取り中は動かさないようにしてください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、布団の上等の不安定な場所や金属製の机の上は避け、平らな机の上で実施してください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、「スキャンの準備ができました。カードまたはスマートフォンをセットしてください。」というメッセージが表示された後に実施してください。
- マイナンバーカードが破損している等の問題があると、マイナンバーカードを読み取れない可能性があります。マイナンバーカードの読み取りに失敗する場合は、患者にマイナンバーカードの実物に加え、「マイナポータルの資格情報画面」や「資格情報のお知らせ」をご提示いただき資格確認を実施してください。
- iPhone同士で読み取りを行う際にAirDropが起動する場合、マイナ資格確認アプリをインストールしている医療機関等のiPhoneで「設定」>「一般」>「AirDrop」を開き、「デバイス同士を近づける」をオフに設定します。



A1-2 「スマートフォン/タブレット +Bluetoothカードリーダー」 で読み取りを行っている場合

- アプリとBluetoothカードリーダーを再起動してもう一度読み取ってください。
- マイナ資格確認アプリに対応しているカードリーダーを利用しているか確認してください。
-医療機関、訪問診療、訪問看護の方は[こちら](#)
-柔整あはき施術所、健診実施機関、助産所の方は [こちら](#)
- 職員のスマートフォン/タブレットの設定からBluetooth機能を有効にし、カードリーダーが認識されているか確認してください。
また、マイナ資格確認アプリの設定からも、カードリーダーが選択されているか確認してください。
設定方法は「マイナ資格確認アプリのセットアップと使い方」をご参照ください。
- 職員または患者のスマートフォン/タブレットの位置情報がOFFになっている場合、ONにしてください。
機内モードがONになっている場合、OFFにしてください。
iPhone/iPadをご利用の場合はTouch ID・Face ID、Androidをご利用の場合はReader/Writer, P2Pの機能もONにしてください。
なお、設定方法は、スマートフォン/タブレットの取扱説明書等をご参照ください。

- 実物のマイナンバーカードを差し込むタイプのカードリーダーをご利用の場合、マイナンバーカードの表裏/上下が逆になっていないか確認してください。
マイナンバーカードをかざすタイプのカードリーダーをご利用の場合、マイナンバーカードは浮かせず、カードリーダーの上に置いてください。
※読み取り中はカードリーダーやマイナンバーカードを動かさないでください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、布団の上等の不安定な場所や金属製の机の上は避け、平らな机の上で実施してください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、カードリーダーにマイナンバーカードをセットしてから、「読み取り開始」をタップしてください。
- マイナンバーカードが破損している等の問題があると、マイナンバーカードを読み取れない可能性があります。マイナンバーカードの読み取りに失敗する場合は、患者にマイナンバーカードの実物に加え、「マイナポータルの資格情報画面」や「資格情報のお知らせ」をご提示いただき資格確認を実施してください。



A1-3

「PC/タブレット(Windows) +有線カードリーダー」

で読み取りを行っている場合

- アプリを再起動してもう一度読み取ってください。
- マイナ資格確認アプリに対応しているカードリーダーを利用しているか確認してください。
-医療機関、訪問診療、訪問看護の方は[こちら](#)
-柔整あはき施術所、健診実施機関、助産所の方は [こちら](#)
- カードリーダーのUSBケーブルがPC/タブレット(Windows)にしっかり差し込まれているか確認してください。
また、USBハブやUSB延長ケーブルを利用している場合、マイナンバーカードが読み取れない可能性があります。
USBハブやUSB延長ケーブルを外し、カードリーダーをPC/タブレット(Windows)に直接接続してマイナンバーカードの読み取りを試してください。
- PC/タブレット(Windows)の設定から、カードリーダーが認識されているか確認してください。
また、マイナ資格確認アプリの設定からも、カードリーダーが選択されているか確認してください。
設定方法は「マイナ資格確認アプリのセットアップと使い方」をご参照ください。
- 有線のカードリーダーを利用する場合、カードリーダーのドライバのインストールが必要です。
なお、ドライバのインストール方法やインストール有無の確認方法は、カードリーダーの取扱説明書等をご参照ください。

- 実物のマイナンバーカードを差し込むタイプのカードリーダーをご利用の場合、マイナンバーカードの表裏/上下が逆になっていないか確認してください。
マイナンバーカードをかざすタイプのカードリーダーをご利用の場合、マイナンバーカードは浮かせず、カードリーダーの上に置いてください。
※読み取り中はカードリーダーやマイナンバーカードを動かさないでください。
- iPhoneのマイナンバーカードをご利用の場合はTouch ID・Face ID、Androidのマイナンバーカードをご利用の場合はReader/Writer、P2Pの機能もONにしてください。
なお、設定方法は、スマートフォン/タブレットの取扱説明書等をご参照ください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、布団の上等の不安定な場所や金属製の机の上は避け、平らな机の上で実施してください。
- マイナンバーカードを読み取る際は、カードリーダーにマイナンバーカードをセットしてから、「読み取り開始」をタップしてください。
- マイナンバーカードが破損している等の問題があると、マイナンバーカードを読み取れない可能性があります。マイナンバーカードの読み取りに失敗する場合は、患者にマイナンバーカードの実物に加え、「マイナポータルの資格情報画面」や「資格情報のお知らせ」をご提示いただき資格確認を実施してください。



Q2 カードリーダーの接続に失敗します。

A2 以下の対処方法をお試ください。

A2-1 「スマートフォン/タブレット +Bluetoothカードリーダー」 で読み取りを行っている場合

- アプリとBluetoothカードリーダーを再起動してもう一度読み取ってください。
- マイナ資格確認アプリに対応しているカードリーダーを利用しているか確認してください。
-医療機関、訪問診療、訪問看護の方は[こちら](#)
-柔整あはき施術所、健診実施機関、助産所の方は [こちら](#)
- スマートフォン/タブレットの設定からBluetooth機能を有効にし、カードリーダーが認識されているか確認してください。また、マイナ資格確認アプリの設定からも、カードリーダーが選択されているか確認してください。
設定方法は「マイナ資格確認アプリのセットアップと使い方」をご参照ください。

- スマートフォン/タブレットの位置情報がOFFになっている場合、ONにしてください。
機内モードがONになっている場合、OFFにしてください。
iPhone/iPadをご利用の場合はTouch ID・Face ID、Androidをご利用の場合はReader/Writer、P2Pの機能もONにしてください。
なお、設定方法は、スマートフォン/タブレットの取扱説明書等をご参照ください。
- USB接続とBluetooth接続の両方に対応しているカードリーダーをご利用の場合、カードリーダーのモードと実際の接続方法が一致しているかご確認ください。
詳細はカードリーダーの取扱説明書等をご参照ください。

モードの確認方法・切替方法の例

モード確認方法	モード切替ボタン横にあるモードランプを確認
	USBモードの場合 モードランプが 緑色に点灯
	Bluetoothモードの場合 モードランプが 青色に点滅
モード切替方法	本体側面にあるモード切替ボタンをダブルクリック

A2-2 「PC/タブレット(Windows) +有線カードリーダー」 で読み取りを行っている場合

- アプリとカードリーダーを再起動してください。
- マイナ資格確認アプリに対応しているカードリーダーを利用しているか確認してください。
-医療機関、訪問診療、訪問看護の方は[こちら](#)
-柔整あはき施術所、健診実施機関、助産所の方は [こちら](#)
- カードリーダーのUSBケーブルがPC/タブレット(Windows)にしっかり差し込まれているか確認してください。
また、USBハブやUSB延長ケーブルを利用している場合、マイナンバーカードが読み取れない可能性があります。
USBハブやUSB延長ケーブルを外し、カードリーダーをPC/タブレット(Windows)に直接接続してマイナンバーカードの読み取りを試してください。
- PC/タブレット(Windows)の設定から、カードリーダーが認識されているか確認してください。
また、マイナ資格確認アプリの設定からも、カードリーダーが選択されているか確認してください。
設定方法は「マイナ資格確認アプリのセットアップと使い方」をご参照ください。

- 有線のカードリーダーを利用する場合、カードリーダーのドライバのインストールが必要です。
なお、ドライバのインストール方法やインストール有無の確認方法は、カードリーダーの取扱説明書等をご参照ください。
- USB接続とBluetooth接続の両方に対応しているカードリーダーをご利用の場合、カードリーダーのモードと実際の接続方法が一致しているかご確認ください。
詳細はカードリーダーの取扱説明書等をご参照ください。

モードの確認方法・切替方法の例

モード確認方法	モード切替ボタン横にある モードランプを確認
	USBモードの場合
	Bluetoothモードの場合
モード切替方法	本体側面にある モード切替ボタンをダブルクリック



Q3 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。

A3 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。

Q4 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。

A4 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。

Q5 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。

A5 パスコードを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。

Q6 誤ってアプリを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。

A6 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、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。

Q7 お知らせを再度確認する方法について教えてください。

A7 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。

Q8 暗証番号モードで資格確認を行う方法について教えてください。

A8 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。



Q9

初期登録画面で「サーバーに接続できませんでした。接続状況を確認してください。(エラーコード E-*-*-W-6401)」と表示されます。

A9

- ・ スマートフォン/タブレット/PCのネットワークが接続されていることを確認してください。
- ・ Windows版のマイナ資格確認アプリを利用する場合、オンライン資格確認等システムへの接続に必要なAWSのルート証明書がインストールされている必要があります。

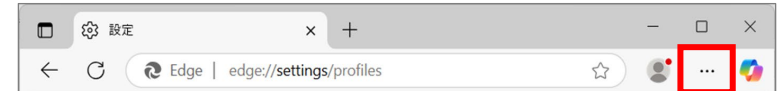
通常、AWSのルート証明書は、ブラウザやOSのアップデートによって自動的にインストールされますが、アップデートされていないとAWSのルート証明書がインストールされず、エラーが発生することがあります。ネットワーク接続ができており、プロキシサーバー設定などをしていないにもかかわらずエラーメッセージが表示された場合は、以下の手順でAWSのルート証明書がインストールされているか確認してください。

※確認手順等は右ページ以降をご参照ください

●AWSルート証明書の確認手順

Microsoft Edgeでの操作方法を例に、AWSのルート証明書がインストールされているか確認する手順を説明します。

- (1) ブラウザー右上の … をクリックします。



- (2) 設定をクリックします。



- (3) プライバシー、検索、サービスををクリックします。





(4) セキュリティをクリックします。



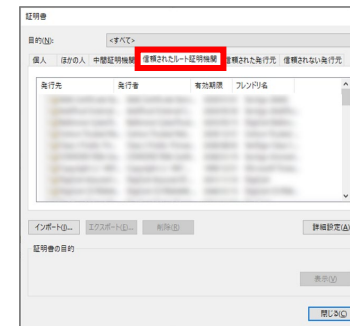
(5) セキュリティの証明書の管理をクリックします。



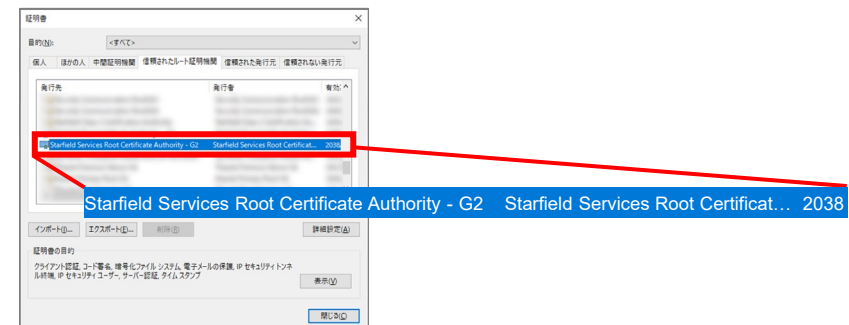
(6) ローカル証明書より、Windowsからインポートされた証明書を管理をクリックします。



(7) 信頼されたルート証明機関をクリックします。



(8) Starfield Services Root Certificate Authority - G2の証明書があることを確認します。該当の証明書がない、又は有効期限が切れている場合は、AWSのルート証明書のインストール手順へ進んでください。





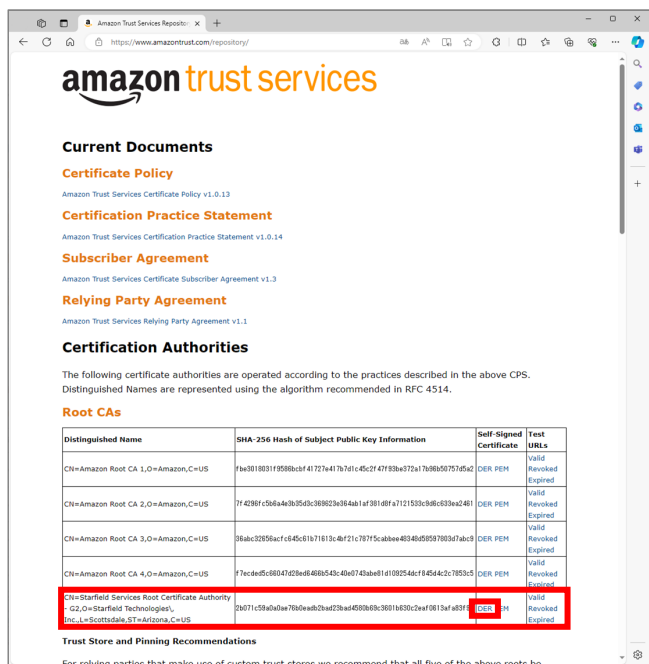
●インストール手順

AWSのルート証明書インストール手順を説明します。

(1) ブラウザーから以下のURLにアクセスします。

<https://www.amazontrust.com/repository/>

(2) Starfield G2 Root Certificate Authority - G2のDERをクリックし、ルート証明書をダウンロードします。



(3) 任意の場所にダウンロードしたSFSRootCAG2.cerをダブルクリックします。

名前	更新日時	種類	サイズ
▼ 今日 (1)			
SFSRootCAG2.cer	2024/05/16 19:15	セキュリティ証明書	1 KB

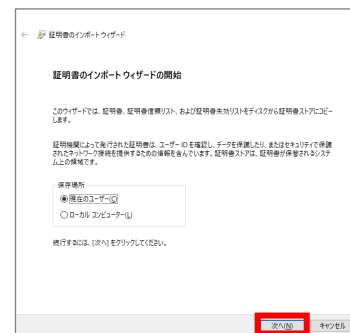
(4) 開くをクリックします。



(5) 証明書のインストールをクリックします。

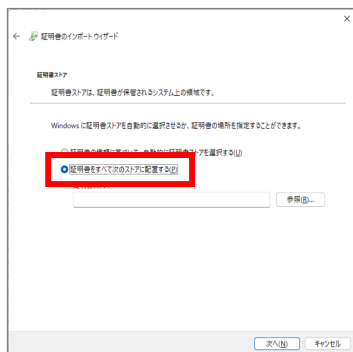


(6) 次へをクリックします。

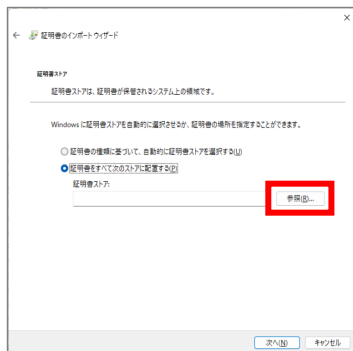




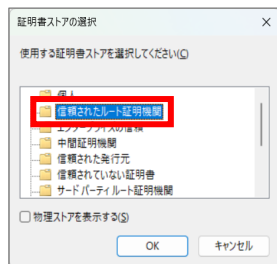
(7) 証明書を全て次のストアに配置するをクリックします。



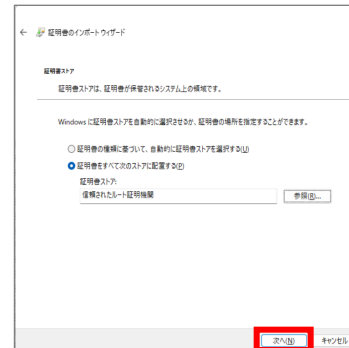
(8) 参照をクリックします。



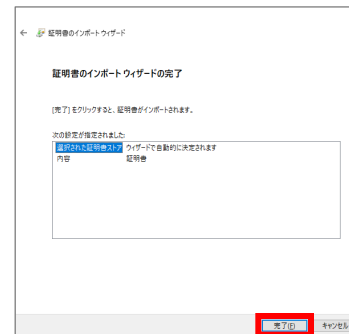
(9) 信頼されたルート証明機関を選択し、OKをクリックします。



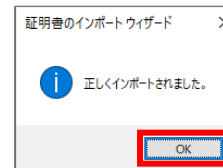
(10) 証明書ストアに信頼されたルート証明機関が反映されていることを確認し、次へをクリックします。



(11) 完了をクリックします。



(12) OKをクリックします。



(13) AWSのルート証明書がインストールされたことを確認し、再度マイナ資格確認アプリをご確認ください。



Q10 初期登録画面でマイナ資格確認アプリユーザ設定情報を入力し、登録ボタンを押しても、登録中ダイアログが表示され続けます。

A10 マイナ資格確認アプリを最新バージョンにアップデートしてください。

Q11 マイナ資格確認アプリへの接続に、プロキシサーバーの設定をしたいです。

A11 現在、マイナ資格確認アプリはプロキシサーバー設定に対応しておりません。

Q12 サブモニターをパソコンに接続してマイナ資格確認アプリを表示すると、マイナ資格確認アプリの画面が黒く表示されます。

A12 サブモニターをUSB Type-Aケーブルにてパソコンに接続している場合、通信方式の仕様により、マイナ資格確認アプリのセキュリティ機能(スクリーンショット制御)が動作し、画面が黒く表示されることがあります。
HDMIケーブル、USB Type-Cケーブル(DisplayPort Alt Mode対応)を使用してモニターに接続してください。

Q13 ログイン画面でパスコードを入力後、動作モード選択画面が表示されました。

A13 バージョン3.0.3以降のマイナ資格確認アプリにログインした際に動作モード選択画面が表示されることがあります。
動作モード選択画面が表示された場合は、利用する動作モードを選択してください。



Q14

Windows端末でマイナ資格確認アプリがアップデートできず、Microsoft Storeでアプリの更新ボタンが表示されません。

A14

Microsoft Storeをご確認いただき、マイナ資格確認アプリについて更新ボタンが表示されていない場合、手動でのアップデートを行ってください。

事前準備：マイナ資格確認アプリを開いている場合、「×」ボタンで閉じてください。



●アップデート手順

まずは以下の手順でアップデートできるかをご確認ください。
※①、②の順にお試しいただき、アップデートが成功した場合は、そこで作業を終了してください

① Windows Updateを実施し、端末のMicrosoft Storeからアップデートを行う方法

まずはWindows Updateを実施したうえで、端末にインストールされているMicrosoft Storeアプリを起動し、マイナ資格確認アプリのアップデートをお試しください。

② WebブラウザからMicrosoft Storeにアクセスしてアップデートを行う方法

Webブラウザで Microsoft StoreのWebサイト
(<https://apps.microsoft.com/home?hl=ja-JP&gl=JP>)
にアクセスし、マイナ資格確認アプリのページからアップデートをお試しください。

上記のアップデート方法でも解決しない場合、次ページへお進みください。



●コマンドによる手動アップデート手順
インストールコマンドを使ってアップデートする手順を説明します。

事前準備：マイナ資格確認アプリを開いている場合、「×」ボタンで閉じてください。



(1) コマンドプロンプトを検索して開きます。タスクバーの検索ボックスに[cmd]と入力し、開くをクリックします。





- (2) 以下のコマンドを入力し、エンターキーを押します。
※英数小文字でご入力ください

```
winget install --id 9nn2x23f7bn3
```

```
コマンドプロンプト
Microsoft Windows [Version 10.0.26100.7171]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\>winget install --id 9nn2x23f7bn3
```

- (3) [Y]を入力し、エンターキーを押します。

```
コマンドプロンプト - winget insta
Microsoft Windows [Version 10.0.26100.7171]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\>winget install --id 9nn2x23f7bn3
'msstore' ソースでは、使用する前に次の契約を表示する必要があります。
Terms of Transaction: https://aka.ms/microsoft-store-terms-of-transaction
ソースが正常に機能するには、現在のマシンの 2 文字の地理的リージョンをバックエンド サービスに送信する必要があります (例:
"US").

すべてのソース契約条件に同意しますか?
[Y] はい [N] いいえ: Y
```

- (4) 以下のメッセージが表示された場合、アップデートが成功しています。

「Successfully installed」

または

「Successfully upgraded」

または

「インストールが完了しました」

マイナ資格確認アプリを開きアップデートに成功していることをご確認ください。

- (5) コマンドを実行してもアップデートが成功しない場合、オンライン資格確認等コールセンターにお問合せください

■お問合せ内容

- ・ 試行結果：手動アップデートしても解消しなかった
- ・ OSのバージョン：ご利用のWindowsのバージョン
(例：Windows 11 Pro / Homeなど)
- ・ マイナ資格確認アプリのバージョン：現在のアプリバージョン



Q15 スマートフォンを機種変更します。

A15 機種変更前のスマートフォンで、アプリのメニューからセキュリティ設定を選択し、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。機種変更後のスマートフォンへのインストールは登録解除後、1時間程度経過してから実施してください。

Q16 スマートフォンを紛失してしまいました。

A16 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。



Q17 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)を忘れてしまいました。

A17 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。
※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。

Q18 Androidスマホ用電子証明書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)を忘れてしまいました。

A18 マイナアプリ(旧マイナポータルアプリ)から、スマホ用利用者証明用のパスワードを初期化し、再度新しいパスワード設定を行ってください。
(注)パスワードを再設定する場合には、スマホ用署名用電子証明書のパスワードまたは、マイナンバーカードとマイナンバーカード用署名用電子証明書のパスワードが必要になります。

No.	改訂日	改訂箇所	改訂内容	版数
1	2024/1/24	—	初版	1.00
2	2025/4/6	P3,P5～P8	・カードリーダー関連のエラーを追加 ・アプリ関連のエラーを追加	1.01
3	2025/5/28	P5,P6,P8	・エラーコード体系の変更に伴い、サーバー接続エラー時のエラーコードを修正 ・Microsoft Edgeの設定画面について、プライバシー、検索、サービスの画面イメージを追加 ・AWSのルート証明書インストール手順において、インストール先の選択手順を追加	1.02
4	2025/6/30	P9	・アプリ関連の対応を追加	1.03
5	2025/12/2	全体	・表記ゆれの修正	1.04
6	2025/12/22	P10～P12	・Windows版マイナ資格確認アプリの手動アップデート方法を追加	1.05
7	2026/3/23	全体	・マイナンバーカード読み取り関連のエラーを追加 ・カードリーダー関連のエラーにおける対処方法を更新 ・スマートフォンのマイナ保険証対応に関する記載を追加	1.06
8	2026/10/1	P17	・「マイナポータルアプリ」→「マイナアプリ(旧マイナポータルアプリ)」に修正	1.07