

# mytap・マイナポータル連携 FAQ

## よくある質問 ..... 5

マイナンバーカードの読み取り画面で読み取ができません ..... 5

暗証番号の入力欄やボタンが表示されず先に進めません ..... 6

「この画面から各サービスの登録は行えません。」と表示されます／  
「mytap は単体でマイナンバーカードを登録する機能はございません。」  
と表示されます ..... 9

マイナポータルの画面で「【ご注意】ご使用の環境では本システムの利用  
ができません。詳細はマイナポータルの動作環境についてをご確認ください。」あるいは「予期せぬエラーが発生しました。このウィンドウを閉じてください。」と表示されます ..... 11

## mytap アプリで表示されるメッセージ ..... 15

「マイナンバーカード読み取りの機能が無効になっております。スマートフォ

ンの NFC 機能を有効にしてください。」と表示されます。 ..... 15

「こちらの機種はマイナンバーカード読み取りに対応しておりません。（マイナンバーカードの読み取りには NFC 機能が必要です）」と表示されます。

..... 18

「通信に失敗しました。スマートフォンがインターネットに接続しているかをお確かめの上、再度お試しください。」と表示されます。 ..... 18

「マイナンバーカードではないカードがかざされています。カードをご確認ください。」と表示されます。 ..... 19

「利用者証明用電子証明書暗証番号がロックされています。ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお問い合わせください。」と表示されます。 ..... 19

「利用者証明用電子証明書暗証番号（4 行の短いパスワード）の入力に誤りがあります。」と表示されます。 ..... 20

「利用者証明用電子証明書が失効しています。住民票がある市区町村の窓口へ行き、電子証明書の更新手続きをしてください。」と表示されます。 ..... 20

「署名用電子証明書暗証番号がロックされています。ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお問い合わせください。」と表示されます。

..... 21

署名用電子証明書暗証番号（6～16桁の長いパスワード）の入力に誤りがあります。 ..... 21

「署名用電子証明書が失効しています。住民票がある市区町村の窓口へ行き、電子証明書の更新手続きをしてください。」と表示されます。 ... 22

「券面事項入力補助アプリケーションがロックされています。ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお問い合わせください。」と表示されます。 ..... 22

「入力欄①②③のいずれかの入力情報に誤りがあります。」と表示されます。 ..... 23

「エラー：登録に失敗しました（コード：XXX）」と表示されます。..... 24

## TOPIC

2024年4月15日改訂

## よくある質問

### マイナンバーカードの読み取り画面で読み取ができません

---

金属の机の上にマイナンバーカードを置いて読み取りを行うとマイナンバーカードを読み取れない場合があります。金属の机の上の読み取りは避けてください。

また使用するスマートフォンの機種によってマイナンバーカードを読み取る位置が違います。

☑ マークや  マークの位置にマイナンバーカードをかざしてください。

☑ マークや  マークの位置が分からぬ場合は以下のホームページに機種ごとの説明がございますのでこちらをご参照ください。

スマートフォンの IC カードセット位置について

[https://www.jpki.go.jp/prepare/reader\\_writer/android.html](https://www.jpki.go.jp/prepare/reader_writer/android.html)

**※マイナンバーカードは読み取りが終わって次の画面に移るまで動かさないようにしてください。**

# 暗証番号の入力欄やボタンが表示されず先に進めません

Android の設定でフォントサイズや表示サイズを拡大する設定をしていますと暗証番号の入力欄やボタンが隠れてしまう事があります。Androidの設定でフォントサイズや表示サイズを標準の状態に戻してください。

通常の表示



表示サイズが拡大された表示



フォントサイズや表示サイズの変更を行うには以下のように操作してください。

※以下 AQUOSsense7・Android14 の場合です。その他の機種・OS バージョンでは操作が異なる場合があります。

画面	操作説明
	設定アプリを開き、「ディスプレイ」をタップします。
	「表示サイズとテキスト」をタップします。

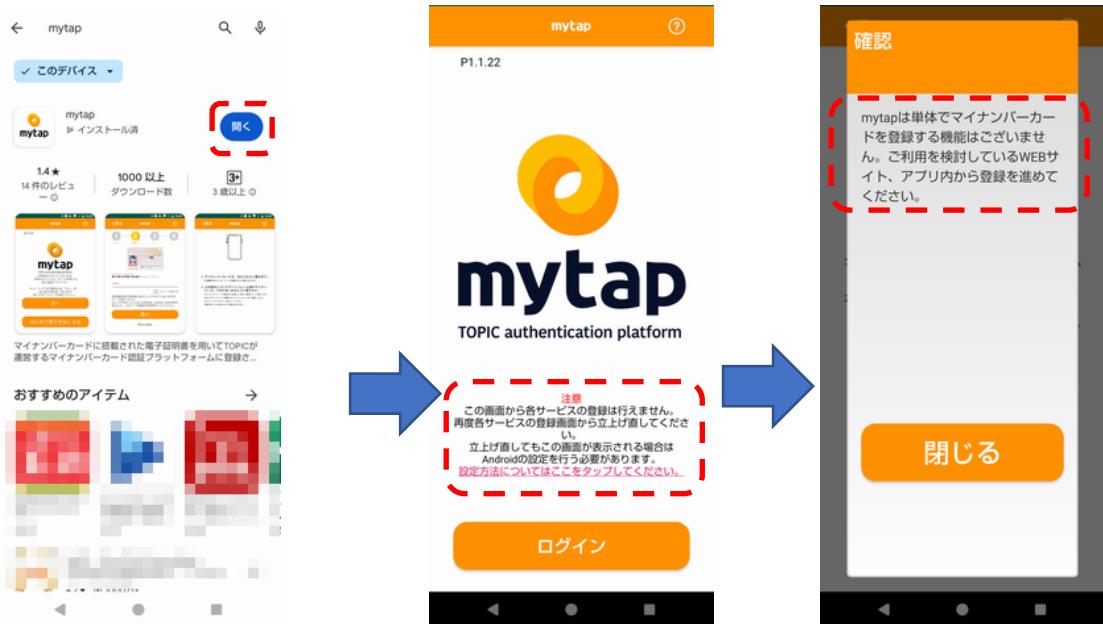
「フォントサイズ」と「表示サイズ」のスライダーを左から 2 番目の位置にするか「設定をリセット」をタップして標準状態にします。

# 「この画面から各サービスの登録は行えません。」と表示されます／「mytap は単体でマイナンバーカードを登録する機能はございません。」と表示されます

GooglePlay ストアの画面から立上げたり、mytap アプリアイコンから直接 mytap を立上げるとトップ画面に「この画面から各サービスの登録は行えません。」と表示されます。

またそのままマイナンバーカードを読み込ませると「mytap は単体でマイナンバーカードを登録する機能はございません。」と表示されます。

mytap は各サービスの「mytap を起動」などのボタンから立上げるようにしてください。



※各サービスから立ち上げても同じ画面になる場合は、  
mytap を再インストールするか、端末を再起動してください。

**マイナポータルの画面で「【ご注意】ご使用の環境では本システムの利用ができません。詳細はマイナポータルの動作環境についてをご確認ください。」あるいは「予期せぬエラーが発生しました。このウィンドウを閉じてください。」と表示されます**

---

ご利用の端末がマイナポータルの動作環境を満たしていない可能性があります。Android 版マイナポータルの動作環境は以下の通りです。

マイナポータル動作環境

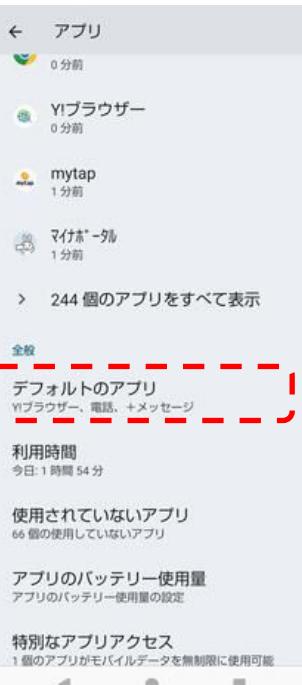
<https://services.digital.go.jp/mynaportal/system-requirements/>

OS:Android11 以上

ブラウザ : Chrome 最新版

ブラウザが Chrome 以外の場合は以下のような操作を行つて「デフォルトのブラウザアプリ」を Chrome に変更してください。

※以下 AQUOSsense7・Android14 の場合です。その他の機種・OS バージョンでは操作が異なる場合があります。

画面	操作説明
	<p>設定アプリを開き、「アプリ」をタップします。</p>
	<p>「デフォルトのアプリ」をタップします。</p>

	<p>「ブラウザアプリ」をタップします。</p>
	<p>「デフォルトのブラウザアプリ」で 「Chrome」をタップします。</p>

**※Samsung 社製 Galaxy 端末をお使いの方は初期状態では「デフォルトのブラウザアプリ」が「Samsung ブラウザ」になっていますので、「デフォルトのブラウザアプリ」の変更が必要となります。**

ブラウザが Chrome でも同様のメッセージが出る場合は Chrome のマイナポータル画面が PC モードで表示されている可能性があります。PC モードを解除するには以下の操作を行ってください。

ブラウザ画面右上の⋮を押して「PC 版サイト」のチェックを外す。



## mytap アプリで表示されるメッセージ

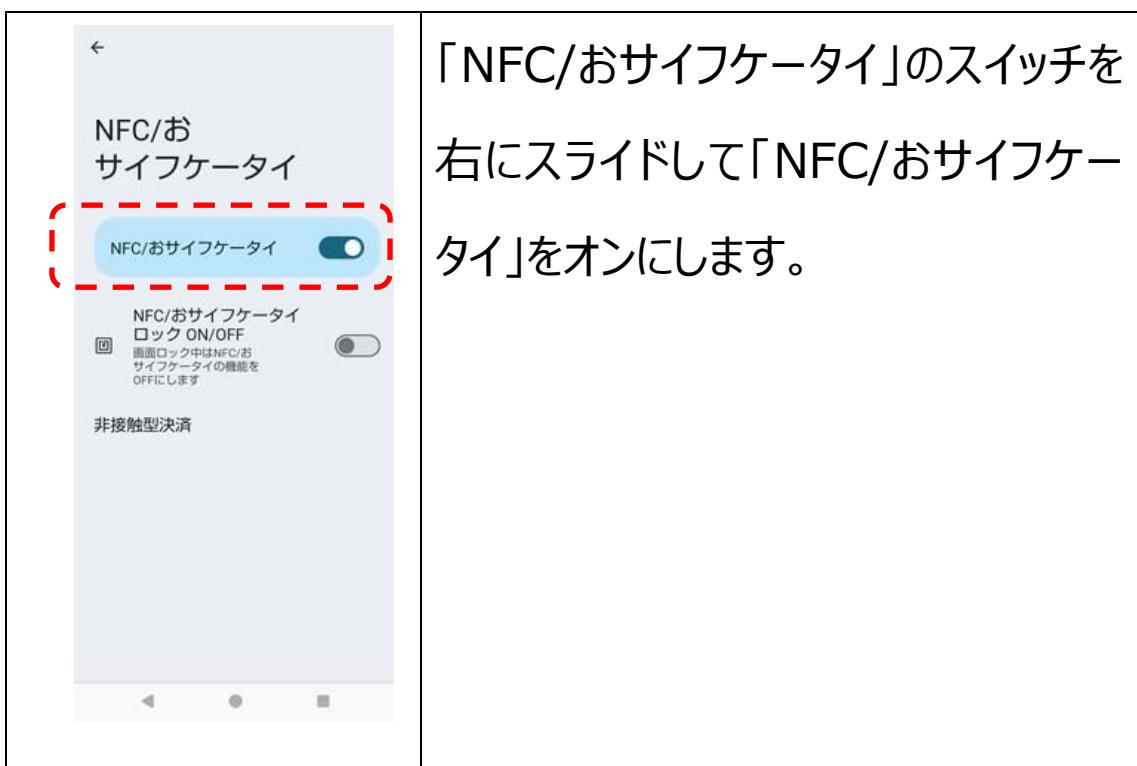
「マイナンバーカード読み取りの機能が無効になっています。スマートフォンの NFC 機能を有効にしてください。」と表示されます。

マイナンバーカードを読取る為の NFC 機能がオフになっています。以下の操作を行って NFC 機能を ON にしてください。

※以下 AQUOSsense7・Android14 の場合です。その他の機種・OS バージョンでは操作が異なる場合があります。

画面	操作説明
	設定アプリを開き、「接続設定」をタップします。

 <p>The screenshot shows the 'Connection Settings' screen. At the top, there's a header with a back arrow and the title 'Connection Settings'. Below it is a section titled '+ New device and pairing settings' with a plus sign icon. Underneath is a list of saved devices: 'SOUND SOUL E1 L' (orange headphones icon), 'SOUND SOUL E1' (pink headphones icon), and 'BTTWSL1' (green headphones icon). Each device entry has a gear icon to its right. Below this list is a button labeled '&gt; Show all' with a right-pointing arrow. A red dashed box highlights a section titled 'Connection details' with the subtitle 'Bluetooth, Android Auto, NFC/One Tap'. This section contains the text 'Bluetooth connection details' and 'Android Auto connection details'. At the bottom of the screen are three navigation icons: a left arrow, a circle, and a square.</p>	<p>「接続の詳細設定」をタップします。</p>
 <p>The screenshot shows the 'Connection details' screen. At the top, there's a header with a back arrow and the title 'Connection details'. Below it is a list of connectivity options: 'Bluetooth' (radio icon), 'NFC/One Tap' (radio icon, currently selected and highlighted with a red dashed box), 'Cast' (cast icon), 'Printer' (printer icon), 'Chromebook' (laptop icon), 'Quick Share' (circle icon), and 'Android Auto' (triangle icon). At the bottom of the screen are three navigation icons: a left arrow, a circle, and a square.</p>	<p>「NFC/おサイフケータイ」をタップします。</p>



**「こちらの機種はマイナンバーカード読み取りに対応していません。（マイナンバーカードの読み取りには NFC 機能が必要です）」と表示されます。**

---

ご使用の端末はマイナンバーカードを読取る為の NFC 機能が付いておりませんので mytap は使用できません。

**「通信に失敗しました。スマートフォンがインターネットに接続しているかをお確かめの上、再度お試しください。」と表示されます。**

---

ご使用の端末がインターネット接続されていないか、通信が不安定になっています。  
インターネット接続を確認してからご使用ください。

**「マイナンバーカードではないカードがかざされています。カードをご確認ください。」と表示されます。**

---

マイナンバーカードでないカードがかざされています。マイナンバーカードをかざしてください。  
また、マイナンバーカードを読み取り中に動かすとこのメッセージが表示される場合があります。

**「利用者証明用電子証明書暗証番号がロックされています。ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお問い合わせください。」と表示されます。**

---

マイナンバーカードの短い暗証番号（4桁数字）は3回間違えるとロックされ使用できなくなります。  
お住いの自治体の市町村役場にお問い合わせの上ロックを解除してください。

**「利用者証明用電子証明書暗証番号（4 行の短い  
パスワード）の入力に誤りがあります。」と表示されま  
す。**

---

マイナンバーカードの短い暗証番号（4 行数字）が誤って  
あります。正しい暗証番号を入力してください。

**「利用者証明用電子証明書が失効しています。住民  
票がある市区町村の窓口へ行き、電子証明書の更  
新手続きをしてください。」と表示されます。**

---

マイナンバーカードの紛失や有効期限切れ（発行日から 4  
回目の誕生日まで）などの理由により利用者証明用電子  
証明書が失効しております。

お住いの自治体の市町村役場にお問い合わせの上利用者  
証明用電子証明書を更新してください。

**「署名用電子証明書暗証番号がロックされています。  
ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお  
問い合わせください。」と表示されます。**

---

マイナンバーカードの長い暗証番号（6桁以上英数字）は  
5回間違えるとロックされ使用できなくなります。  
お住いの自治体の市町村役場にお問い合わせの上ロックを  
解除してください。

**署名用電子証明書暗証番号（6～16桁の長いパ  
スワード）の入力に誤りがあります。**

---

マイナンバーカードの長い暗証番号（6桁以上英数字）が  
誤っております。  
正しい暗証番号を入力してください。

**「署名用電子証明書が失効しています。住民票がある市区町村の窓口へ行き、電子証明書の更新手続きをしてください。」と表示されます。**

---

マイナンバーカードの紛失や有効期限切れ（発行日から 4 回目の誕生日まで）、引っ越し、結婚（改姓）などの理由により署名用電子証明書が失効しております。  
お住いの自治体の市町村役場にお問い合わせの上署名用電子証明書を更新してください。

**「券面事項入力補助アプリケーションがロックされています。ロックの解除につきましてはお住いの市町村役場にお問い合わせください。」と表示されます。**

---

生年月日・有効期限・セキュリティコードの入力は 10 回間違えるとロックされ使用できなくなります。  
お住いの自治体の市町村役場にお問い合わせの上ロックを解除してください。

**「入力欄①②③のいずれかの入力情報に誤りがあります。」と表示されます。**

---

生年月日・有効期限・セキュリティコードの入力が誤っています。  
正しい情報を入力してください。

※ 1 生年月日は日本国籍の方は和暦、それ以外の方は西暦（券面に記載の紀年）で入力してください。



※ 2 有効期限は手書きの「電子証明書の有効期限」では無くマイナンバーカードの有効期限を入力してください。

**「エラー：登録に失敗しました（コード：XXX）」と  
表示されます。**

---

ご利用サービスの窓口にお問い合わせください。

**お問い合わせ窓 先**

**一般社団法人 I C T まちづくり共通プラットフォーム推進機構**

**(略称：TOPIC)**

**住所：群馬県前橋市大友町一丁目6-11**

**Mail : [info@topic.or.jp](mailto:info@topic.or.jp)**