

よくある質問

令和元年 12 月 1 日版

※ ぴったりサービスよくある質問に、横浜市における対応について、追記しました。(四角で囲まれた部分)

1. ぴったりサービスについて

Q.ぴったりサービスとはなんですか？

A.地方公共団体が提供している行政サービスを検索したり、オンライン申請できるサービスの総称になります。まずは子育て分野からサービスの提供を開始します。

⇒本市の児童手当の手続きについては、

①認定請求

②額改定請求

③現況届の各手続き

について、電子申請を実施しています。

Q.ぴったりサービスは全ての地方公共団体でできるのですか？

A.全ての地方公共団体でサービスを開始できるように準備を進めていますが、地方公共団体の準備状況によっては、サービス開始時点では一部の地方公共団体のサービス提供にとどまる可能性があります。

Q.ぴったりサービスが導入されると役所に行かなくてよいのでしょうか？

A. オンライン申請ができる手続きのうち、オンラインで完結する手続きと、オンライン申請後、行政機関の窓口に別途赴く必要のある手続きがあります。

詳細な手続きについてはお住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の手続きでは、電子申請のみで手続きが完結できます。

Q.ぴったりサービスは高齢者や視覚障害者に対してどのような配慮がされているのでしょうか？

A.ぴったりサービスでは障害者・高齢者のホームページの利用に配慮する指針である日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」の適合レベル A、AA に準拠し、規格の示す要件に従って、できる限り配慮しています。

Q.ぴったりサービスはどこが運営していますか？

A.内閣府番号制度担当室にて運営しています。

Q.ぴったりサービスが利用可能な時間を教えてください。

A. 24 時間利用することが可能です。

お問い合わせ窓口の対応時間は 9 : 30～18 : 30 となります。

(メールでのお問い合わせの受付は 24 時間となります。)

Q.ぴったりサービスでできることを教えてください。

A. ・知りたい制度・手続を簡単検索

子育てに関する手続をはじめとした、さまざまな申請や届出を地域別に検索し、その詳細を確認することができます。

・申請書のオンライン入力、入力済の申請書印刷

一部の手続では、オンライン上で申請書を作成し、印刷をすることができます。

オンラインで作成した申請書を窓口を持っていくことで、手続の申請をスムーズに行えるようになります。

・手続のオンライン申請

一部の手続は、オンライン上で申請内容を送信することができます。申請内容は途中で保存し、お好きなタイミングで再開することができます。

また、マイナンバーカードで電子署名が可能です。

⇒本市の児童手当の手続きについては、

①認定請求

②額改定請求

③現況届の各手続き

について、電子申請を実施しています。

Q.電子署名とは何でしょうか？

A. 電子署名とは、電子文書の内容が改ざんされていないことを保証したり、電子的に本人確認を行ったりする仕組みです。

Q.窓口での申請と比べて、何かよい点はあるのでしょうか？

A. オンライン申請ができる手続のうち、オンラインで完結する手続と、オンライン申請後、行政機関の窓口へ別途赴く必要のある手続があります。

オンラインで完結する手続の場合、窓口へ赴くお手間や、手続提出の待ち時間を省くことが可能となります。

また、24時間都合のよいお時間に申請をして頂くことが可能です。

Q.電子申請は利用料がかかるのでしょうか？

A.電子申請に費用はかかりません。

Q.なぜぴったりサービスという名前なのですか？

A.カテゴリー（質問に答えること）、フリーワード又は手続一覧からの検索により自身にあったサービスの検索を可能とするサービスだからです。

Q.ぴったりサービスでオンライン申請可能な手続は何があるのでしょうか？

A.当初は子育て分野に関する手続を対象としておりましたが、現在は介護分野など対象手続が拡大して

おり、地方公共団体によりサービス提供を行う対象が異なります。詳細は、地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の手続きについては、

- ①認定請求
- ②額改定請求
- ③現況届の各手続き

について、電子申請を実施しています。

Q.ぴったりサービスで申請可能な手続き内容の詳細について教えてください。

A. 手続きの詳細については地方公共団体により異なります。

手続き内容の詳細については本サービスで手続きを検索することでご確認することが可能です。

検索結果画面の手続き概要文の最後にある「(手続き詳細はこちら)」をクリックすると該当の手続き詳細画面が表示されます。

⇒本市の児童手当の手続きについては、

- ①認定請求
- ②額改定請求
- ③現況届の各手続き

について、電子申請を実施しています。

Q.操作方法が分からないのですが、どうすればよいのでしょうか？

A. PCについては、画面の上段に配置されている「使い方」を選択することで、操作マニュアルを確認できます。

また、スマートフォンについては、メニューを開き「使い方」を選択することで操作マニュアルを確認できます。

当該操作マニュアルをご参照ください。

Q.対応しているパソコンのOSを教えてください。

A. 対応しているパソコンのOSについては、以下の「動作環境」ページをご確認ください。

・「動作環境」ページ

ぴったりサービスストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービスストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q.対応しているパソコンのブラウザを教えてください。

A. 対応しているパソコンのブラウザについては、以下の「動作環境」ページをご確認ください。

・「動作環境」ページ

ぴったりサービスストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービスストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q.スマートフォンは使えますか？

A. スマートフォンも利用が可能です。

対応しているスマートフォンについては、以下の「動作環境」ページをご確認ください。

・「動作環境」ページ

ぴったりサービスストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービスストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q.自宅にPCやインターネット接続環境がないと利用できないのでしょうか？

A. 地方公共団体の窓口にてインターネット接続環境を準備されていることもございますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市では、各区役所の広報相談係窓口もしくは、区政推進課窓口マイナポータル用の端末が2台配置されています。ご利用の際は、各窓口にお声掛けください。

Q.マイナンバーカードを持っていないのですが、ぴったりサービスは利用できないのでしょうか？

A. ぴったりサービスはマイナンバーカードがなくても利用できるサービスが提供されます。ただし、全ての機能が利用できるわけではありません。マイナンバーカードを所持している方が全ての機能を利用することができます。

また、マイナポータルを利用する場合はマイナンバーカードが必須となります。

⇒児童手当の電子申請については、マイナンバーカードが必須です。

Q.マイナポータルにログインしないとぴったりサービスが利用できないのでしょうか？

A.マイナポータルへのログインをすることなく、本サービスを利用することは可能です。

⇒児童手当の電子申請については、マイナポータルへのログインが必須です。

Q.操作方法などについて、電話かメールで問い合わせできますか？

A. 操作方法などについてのご質問は、以下宛にお問い合わせください。

お電話：以下のフリーダイヤルまでお電話ください。

マイナンバー総合フリーダイヤル ☎ 0120-95-0178

(平日9時30分～18時30分(年末年始12月29日～1月3日を除く。))

メール等：以下のお問い合わせフォームからお問い合わせください。

ぴったりサービスストップ > お問い合わせ > Webからのお問い合わせ > お問い合わせフォーム

2. サービス・制度、手続の検索について

Q.3つの検索方法がありますが、どの検索方法を用いればよいのでしょうか？

A.3つの検索方法はそれぞれ以下の検索を行うことができます。

ぴったり検索：質問に答えることで、あなたにぴったりのサービス・制度、手続を検索できます。

キーワード検索：キーワードを自由に入力することで手続を検索できます。

一覧から検索：ぴったりサービスに掲載されているすべての手続の一覧から探すことができます。

Q.一覧から検索に手続が表示されていません。（見当たりません。）

A.「+」マークをクリックするとそのサービス・制度に紐づく手続が表示されます。

「-」マークをクリックすると表示されている手続を閉じることができます。

Q.検索した後の画面で、複数の手続にチェックを入れて「申請ボタン」を押すとどうなりますか？

A.複数の手続にチェックを入れた場合、まとめて申請を行うことが可能です。

Q.検索結果画面で手続名称の下に黄色くマーカーがひかれている名称がありますが、これは何でしょうか？

A.手続に紐づくサービス・制度になります。

黄色くマーカーがひかれている名称をクリックすることで、サービス・制度の詳細を確認することができます。

Q.サービス・制度の詳細画面の左側に表示されている提供地域はどのように使うのでしょうか？

A.提供地域を選択することで他の地域におけるサービス・制度の詳細内容を確認することができます。

Q.自分が申請できる手続を探したい。

A.まずは、手続の申請、または届出を行いたい地域を以下のいずれかの方法で選んでください。

◆郵便番号を入力して地域を検索する

郵便番号を入力することで、自動で都道府県・市区町村を選択することができます。郵便番号は、半角数字でハイフンなしで入力を行ってください。

◆市区町村名を入力して地域を検索する

市区町村名を入力することで、市区町村名の候補が表示されるため、該当する市区町村名を選択して検索することができます。市区町村名は、都道府県名を入れずに入力を行ってください。

◆セレクトボックスから選択する

検索を行わず、直接セレクトボックスから選択することができます。

都道府県を選択し、次に市区町村を選択してください。

地域を選ぶと、下部の3つのタブが選択可能になり、以下の検索方法で手続を探すことができるようになります。

- ・ぴったり検索で手続を探す
- ・キーワード検索で手続を探す

- ・ 一覧から手続を探す

Q.ぴったりサービスで制度・手続検索をしたが、該当の手続がヒットしません。

A. 以下の3つの検索方法があります。

ぴったり検索：質問に答えることで、あなたにぴったりのサービス・制度、手続を検索できます。

キーワード検索：キーワードを自由に入力することで手続を検索できます。

一覧から検索：ぴったりサービスに掲載されているすべての手続の一覧から探すことができます。

ぴったり検索で手続が見つからない場合は、キーワード検索を利用してみてください。

Q.検索した結果、探している手続が見つかりませんでした。

条件を変更して再検索をしたいのですが、どうしたらよいでしょうか？

A. 検索結果一覧の画面左側に表示されている各種検索条件の項目を変更することで、新たな条件で手続を探すことができます。

該当する手続が申請対象期間外の場合、検索結果にヒットしませんので、対象期間中に再度実施願います（例として、地方公共団体によっては、児童手当の現況届を6月～7月しか検索できないことがあります。）。また、地方公共団体が未登録の場合がありますので条件を変え検索してもお探しの手続が見つからない場合は、お住まいの地方公共団体へお問い合わせください。

Q.サービス・制度の詳細を確認したいのですが、どこを見ればよいですか？

A.検索結果画面で手続名称の下に黄色くマーカーがひかれている名称をクリックすると、対象のサービス・制度の詳細が表示されます。

Q.手続の内容を確認したいのですが、どこを見ればよいですか？

A.検索結果画面の手続概要文の最後にある「(手続詳細はこちら)」をクリックすると該当の手続詳細画面が表示されます。

3. 手続の申請について

Q.電子申請した場合に、どれくらいで手続が完了するのでしょうか？

A. 各地方公共団体の状況により完了するまでの時間は異なります。
最大でも5開庁日以内に電子申請した情報を地方公共団体側で受信します。

⇒本市の児童手当の電子申請については、申請から3開庁日程度で申請データが本市に到着します。

Q.手続が完了したことはどうしたら分かりますか？

A.地方公共団体により対応が異なりますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

Q.電子申請したのですが、手続の進捗を確認したいです。確認方法を教えてください。

A. メールアドレスを登録している場合、『電子申請が完了後』、『電子申請データを地方公共団体が受領した後』にその旨のメールが送付されます。
その後の進捗状況につきましては、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

Q.メールアドレスを持っていないのですが、連絡先の入力画面でメールアドレスの入力は必要ですか？

A. 連絡先にはメールアドレスもしくは電話番号を必ず入力する必要があります。
電話番号を入力して頂くことで、メールアドレスの入力は不要となります。
ただし、電子申請が完了したことのご連絡はメールアドレス宛てに送付されます。
そのため、メールアドレスの登録を行って頂くことを推奨します。

Q.登録したメールアドレスまたは電話番号へ連絡が来るのでしょうか？

A. 電子申請が完了した旨、および電子申請を地方公共団体側で受領した旨のご連絡がメールアドレス宛てに送付されます。
地方公共団体側で受領した後の受付結果については地方公共団体によりご連絡方法が異なりますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、受付結果のご連絡はしていません。審査結果についてのみ文書で通知をしています。なお、不足の書類がある場合も、文書で請求者（受給者）の住民票上住所地にご案内を送付しています。

Q.登録したメールアドレスにメールが届きません。

A. 以下の原因が考えられます。
・登録したメールアドレスが誤っている。
・迷惑メールの受信を拒否する設定で、許可されたメールアドレス・ドメイン以外のメール受信を拒否している。

・メールボックスの容量が一杯になっている。

特定のメールアドレスのみを受信可能にしている場合、「mposs@mail.oss.myna.go.jp」からのメールを受信可能とするよう設定してください。

特定のメールアドレスのみを受信可能にしていない場合、該当の地方公共団体へお問い合わせください。メールボックスの容量が一杯の場合、不要なメールを削除するか、メールを他の場所に退避してメールボックスの容量を空けてください。

Q.連絡先に携帯のアドレスのみ登録しましたが、受信許可しないまま電子申請を行ってしまいました。地方公共団体から何も連絡が来ませんがどうしたらよいでしょうか？

A.地方公共団体側で受領した後の受付結果については地方公共団体によりご連絡方法が異なりますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、受付結果のご連絡はしていません。審査結果についてのみ文書で通知をしています。なお、不足の書類がある場合も、文書で請求者（受給者）の住民票上住所地にご案内を送付しています。

Q.申請者情報の入力画面で「電話番号（連絡先）」と「申請者電話番号」がありますが、違いは何ですか？

A.「電話番号（連絡先）」には申請に関する確認をさせて頂く際の連絡先の電話番号を、「申請者電話番号」は申請者の電話番号を記入してください。

同様の電話番号となる場合は「申請者電話番号にコピー」ボタンを押下することで、「申請者電話番号」の記入を省略することができます。

Q.電子申請を行った後、問い合わせを行いたいのですがどうしたらよいでしょうか？

A. お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

その際に、受付番号が必要となる可能性がございます。

電子申請が完了した後、画面に受付番号が表示されますので、当該番号を控えておいてください。

また、メールアドレスを登録している場合はメールでも受付番号が連絡されます。

Q.受付番号は何に利用するのでしょうか？

A.地方公共団体に申請状況等をお問い合わせ頂く際に利用する番号となります。

Q.受付番号が分からなくなったのですが、どうしたらよいでしょうか？

A.お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、4情報（氏名、住所、性別、生年月日）及び申請日等で対象者を検索出来ます。受付番号がわからなくてもお問い合わせに対応します。

Q.申請が地方公共団体に届いたかどうかを確認したい。

A. 電子申請が完了した旨、および電子申請を地方公共団体側で受領した旨のご連絡がメールアドレス宛てに送付されます。

地方公共団体側で受領した後の受付結果については地方公共団体によりご連絡方法が異なりますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、受付結果のご連絡はしていません。審査結果についてのみ文書で通知をしています。なお、不足の書類がある場合も、文書で請求者（受給者）の住民票上住所地にご案内を送付しています。

Q. 前回申請したデータを確認したい。

A. システム上、過去の申請データは参照することができません。

申請完了後に、申請データのダウンロードまたはメール送信を行っている場合は、申請データを参照することが可能です。

Q. 前回申請したデータをもとに、申請したい。

A. 前回申請したデータをもとに、申請を行うことはできません。

なお、今後、申請完了後に、ダウンロード、またはメール送信された申請データを使用して、次回の申請ができるよう機能改善を予定しています。

⇒令和元年12月1日時点では、既に機能改善実施済みです。

Q. 申請完了後、ダウンロード、またはメール送信された申請データが、どこに保存されたか分からなくなりました。探し方を教えてください。

A. 申請完了後、ダウンロード、またはメール送信されたファイル名は以下の通りです。ZIP ファイル名または解凍フォルダ名を参考に検索してください。

◆ZIP ファイル名：解凍前

例) ぴったりサービス_XXXXXXXXXXXXXXXXX_申請書控え.zip

◆フォルダ名：解凍後

例) ぴったりサービス_XXXXXXXXXXXXXXXXX_児童手当等の現況届

※XXXXXXXXXXXXXXXXX には受付番号（数字 15 桁）が記載されています。

Q. 引越をしました。前に住んでいた場所で電子申請を行っていますが、引越後の場所では、再度電子申請を行う必要がありますか？

A. 申請が必要な手続はお住まいの地方公共団体によって異なりますので、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

Q. 電子申請を行ったが、申請内容に誤りもしくは添付書類に不備があった場合、訂正申請が出来るか？

A. 訂正申請は出来ないため、対処方法につきまして、お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、本市から必要な対応について、ご連絡を差し上げますので、その内容をご確認の上、ご対応をお願いします。不足の書類があれば、追加提出（再度の電子申請、郵送、窓口への持参）をしていただきます。

Q.入力内容確認画面で入力した内容に間違いがあることに気づきましたが修正できますか？

A.画面下部の「修正する」ボタンを使用して、前の画面に戻って修正を行ってください。

⇒申請後の場合は修正が出来ません。

本市の児童手当の電子申請については、本市から必要な対応について、ご連絡を差し上げますので、その内容をご確認の上、ご対応をお願いします。不足の書類があれば、追加提出（再度の電子申請、郵送、窓口への持参）をしていただきます。

Q.申請内容に誤りがあった場合、どうなるのでしょうか？

A. 登録した連絡先に、地方公共団体より連絡を受ける場合があります。

連絡内容に応じて対応をしてください。

⇒申請後の場合は、修正が出来ません。

本市の児童手当の電子申請については、本市から必要な対応について、ご連絡を差し上げますので、その内容をご確認の上、ご対応をお願いします。不足の書類があれば、追加提出（再度の電子申請、郵送、窓口への持参）をしていただきます。

Q.申請途中で中断したい場合、途中から再開することはできるのでしょうか？

A. 「申請者情報の入力」「申請情報の入力」「入力内容の確認」の3つの画面では、それぞれの画面下部にある「入力内容を保存」ボタンをクリックすることで、入力内容を保存することができます。

保存はPC又はスマートフォンにダウンロードする方法と、登録したメールアドレスに送信する方法の2種類から選択することができます。

保存したファイルは再開する際に使用しますので、ファイルの保存場所は忘れないようにしてください。

Q.途中で保存したデータを使って申請を再開したいのですが、どうやって再開することができるのでしょうか？

A.トップ画面等の上部にある「申請再開」ボタンをクリックしてください。

Q.入力途中だが、何を記載すればよいかわからない項目がある。記載内容を確認したい。

A. ぴったりサービスでは、手続の申請内容を途中で保存し、中断・再開することができます。

まずは入力内容の保存を行ってください。

「申請者情報の入力」「申請情報の入力」「入力内容の確認」の3つの画面では、それぞれの画面下部にある「入力内容を保存」ボタンをクリックすることで、入力内容の保存画面に移動します。入力内容の保存には、以下2つの方法があります。

◆ PC またはスマートフォンにダウンロードする

「ダウンロードする」ボタンをクリックしてください。入力内容のデータが「YYMMDD（保存日が入ります）_Pittari_Savedata」というファイル名で、PC、またはスマートフォンに保存されます。

◆ 登録したメールアドレスに送信する

「アドレスに送信」ボタンをクリックしてください。ご連絡先の入力で入力済みのメールアドレスに、

入力内容のデータファイルを添付したメールが送信されます。メール受信後に、そのファイルを保存してください。

記載内容については、お住まいの地方公共団体にお問い合わせをお願いします。

途中保存した入力内容を利用して申請を再開し、地方公共団体にお問い合わせ頂いた内容を反映させ、申請を行ってください。

⇒本市ホームページ（マイナポータルの各手続きの説明欄にリンクが張っております。）をご確認の上、児童手当コールセンター（電話 045-641-8411）へお問い合わせください。

Q.入力したデータを、他人に見られることはないのでしょうか？

A. 他人が申請データを見ることはできません。

入力したデータは適切な権限を持ったお住まいの地方公共団体のみ参照することが可能となります。

Q.電子申請を申請者の代理で行うことはできますか？

A.ご本人より申請をお願いします。

⇒本市の児童手当の電子申請については、原則、ご本人からの申請をお願いしていますが、申請者と請求者（受給者）が相違している場合には、申請者の本人確認資料及び請求者（受給者）からの委任状を別途ご提出いただくことで、申請を受け付けます。

本市からご連絡をしますので、その内容をご確認の上、ご対応をお願いします。書類の追加提出（再度の電子申請、郵送、窓口への持参）をしていただきます。

Q.「ご連絡先の入力」画面で、必ず連絡先を入力しないといけないのですか？

A.メールアドレスか電話番号のいずれかの入力は必須となります。

Q.入力途中で長い時間操作を行わないと、入力し直しになる可能性はあるのでしょうか？

A. 180分以上、なにも操作をしなかった場合、自動的に切断します。

切断された場合、入力し直しとなりますのでご注意ください。

Q.申請の際に必要な添付資料はどのように提出すればよいのでしょうか？

A.申請情報の入力後に添付書類を登録することができますので、一度に申請が可能です。

Q.添付書類を登録する際に利用できるファイル形式は何でしょうか？

（添付が可能な拡張子を教えてください。）

A.アップロード（登録）が可能なファイルは、以下の通りとなります。それ以外のファイルをアップロード（登録）すると、エラーとなります。ご注意ください。

Microsoft Excel ファイル（拡張子：xls, xlsx）/ Microsoft Word ファイル（拡張子：doc, docx）/ Microsoft PowerPoint ファイル（拡張子：ppt, pptx）/ PDF ファイル（拡張子：pdf）/ 画像ファイル（拡張子：jpeg, jpg, png, gif, tiff, tif）/ XML ファイル（拡張子：xml）/ テキストファイル（拡張子：txt, csv）

Q.添付書類は、スマートフォン等で撮影した画像ファイルでも問題ないでしょうか？

A. ぴったりサービスでは、スマートフォン等で撮影した画像ファイルを添付しても問題ありません。ただし、お住まいの自治体によっては別途、添付ファイルの内容確認について、ご連絡が入る場合もございます。

尚、添付書類としてアップロード（登録）が可能なファイルは、以下の通りとなります。それ以外のファイルをアップロード（登録）すると、エラーとなります。ご注意ください。

Microsoft Excel ファイル（拡張子：xls, xlsx） / Microsoft Word ファイル（拡張子：doc, docx） / Microsoft PowerPoint ファイル（拡張子：ppt, pptx） / PDF ファイル（拡張子：pdf） / 画像ファイル（拡張子：jpeg, jpg, png, gif, tiff, tif） / XML ファイル（拡張子：xml） / テキストファイル（拡張子：txt, csv）

Q.添付書類を郵送することはできますか？

A. 地方公共団体により可否が異なります。

お住まいの地方公共団体にお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請については、郵送での添付書類の追加提出を受け付けています。

Q.添付書類の登録は必ず実施しなければならないのでしょうか？

A. 「必須」のラベルが付いている書類は、登録必須となります。

Q.添付書類のひな型はどこにありますか？

A. 手続詳細に必要な添付書類の説明がありますので確認してください。

Q.何を入力したらよいかわからない項目があるのですが、どうしたらよいでしょうか？

A. 入力内容に関する内容は、お住まいの地方公共団体にお問い合わせをお願いします。

⇒本市ホームページ（マイナポータルの各手続きの説明欄にリンクが張ってあります。）をご確認の上、児童手当コールセンター（電話 045-641-8411）へお問い合わせください。

Q.電子申請をするのに費用はかかりますか？

A. 電子申請に費用はかかりません。

Q.子どもが複数人います。児童手当の申請を行いたいのですが、1申請で全員分の申請が行えますか？

A. 個別の手続については、お住まいの地方公共団体へお問い合わせください。

⇒本市の児童手当の電子申請手続きでは、

①認定請求→4名

②額改定請求→6名

③現況届→4名

まで、一度に申請することが出来ます。それを超えた人数については、同日中に続けて、追加で電子申請を行ってください。

Q.電子申請するのに、必ずマイナンバーカードが必要ですか？

A. 電子署名や4情報（氏名（漢字）、住所、性別、生年月日）の取得等の便利な機能がありますので積極的にマイナンバーカードの取得をお願いします。

電子申請にマイナンバーカードは必ずしも必要ありません。

なお、別途本人確認書類の提示を求められることがあります。

⇒本市の児童手当の電子申請手続きでは、マイナンバーカードが必須です。マイナンバーカードがないと申請することが出来ません。

Q.マイナンバーカードの署名用電子証明書用暗証番号とは何でしょうか。

A.マイナンバーカードの署名用電子証明書用暗証番号は、マイナンバーカードの発行の際にご自身で設定された、半角の6文字から16文字英数字が混在したものとなります。

Q.マイナンバーカードの署名用電子証明書用暗証番号を忘れてしまいました。どうすればよいでしょうか。

A.マイナンバーカードの署名用電子証明書用暗証番号を失念された場合は、住民票のある市区町村にて初期化申請を行う必要があります。詳細につきましては、市区町村にお問合せください。

Q.マイナンバーカードの券面事項入力補助用暗証番号とは何でしょうか。

A.マイナンバーカードの券面事項入力補助用暗証番号は、マイナンバーカードの発行の際にご自身で設定された4桁の数字のものとなります。

Q.マイナンバーカードの券面事項入力補助用暗証番号を忘れてしまいました。どうすればよいでしょうか。

A.マイナンバーカードの券面事項入力補助用暗証番号を失念された場合は、住民票のある市区町村にて初期化申請を行う必要があります。詳細につきましては、市区町村にお問合せください。

Q.「申請者情報の入力」画面で「マイナンバーカードを読み取り」を行った際に、マイナンバーを読みとられることはないのでしょうか。

A. マイナンバーが読み取られることはありません。

氏名（漢字）、住所、性別、生年月日のみ読み取りを行います。

Q.「マイナンバーカードを読み取り」した際の情報が正しくない。どうすればよいでしょうか。

A.誤った情報がカードに設定されている可能性があるので、マイナンバー発行元である住民票のある市区町村にて、内容の確認をしてください。

Q.マイナンバーカードの券面事項入力補助用暗証番号を3回誤り、ロックされてしまいました。どのように解除すればよいでしょうか。

A.住民票のある市区町村にて初期化申請及びロック解除申請を行う必要がございます。詳細につきましては

ては、市区町村にお問合せください。

Q.マイナンバーカードの署名用電子証明書用暗証番号を 5 回誤り、ロックされてしまいました。どのように解除すればよいのでしょうか。

A.住民票のある市区町村にて初期化申請及びロック解除申請を行う必要がございます。詳細につきましては、市区町村にお問合せください。

Q.マイナポータル AP、IC カードリーダーライタの準備ができていないのですが、電子署名が必要な手続について、電子署名を付与せず申請を行うことは可能でしょうか。

A. マイナンバーカードを使用して電子署名の付与が必須と設定されている手続きの申請を行う場合は、IC カードリーダーライタもしくは、マイナンバーカードの情報を読み込めるスマートフォンが無いと電子申請出来ません。

なお、対応しているスマートフォンについては、以下の「動作環境」ページをご確認ください。

・「動作環境」ページ

ぴったりサービスストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービスストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q.誤って電子署名を付与せず電子申請（送信）してしまいました。どのようにすればよいのでしょうか。

A.別途本人確認書類の提示を求められることがあります。詳しくは提出先の市区町村にご確認ください。

⇒本市の児童手当の電子申請手続きは、電子署名を付与せずに電子申請することが出来ない仕様になっています。

Q.申請方法の確認画面で「申請する(外部サイト)」をクリックすると、ポップアップがブロックされ、「ご指定のページにアクセスすることが出来ませんでした」と表示され、外部サイトに遷移できません。対処方法を教えてください。

A. Internet Explorer でポップアップブロックの設定によっては、外部サイトに遷移できない可能性があります。

次の方法をご利用ください。

◆ブロックレベルを変更せずに、「許可する Web サイトのアドレス」を設定する方法

- 1.ブラウザの右上にある設定アイコンをクリックします。
- 2.「インターネットオプション」を選択します。
- 3.「プライバシー」を選択します。
- 4.ポップアップブロックの「設定」を選択します。
- 5.許可する Web サイトのアドレスに「*.oss.myna.go.jp」を追加します。

4. マイナポータル AP について

Q. マイナポータル AP はどこからインストールできますか。

A. マイナポータル AP は、ぴったりサービスの動作環境ページからインストールすることができます。

・「動作環境」 ページ

ぴったりサービストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q. マイナポータル AP をインストールしたはずなのですが、「マイナンバーカードを読み取り」がクリックできません。

A. ご利用の環境が推奨環境でない可能性があります。動作環境ページの推奨環境を確認いただき、再度お試しください。

・「動作環境」 ページ

ぴったりサービストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q. マイナポータル AP をインストールしたはずなのですが、「電子署名を付与する」がクリックできません。

A. ご利用の環境が推奨環境でない可能性があります。動作環境ページの推奨環境を確認いただき、再度お試しください。

・「動作環境」 ページ

ぴったりサービストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q. マイナポータル AP をインストールしたはずなのですが、マイナンバーカードの券面情報の読み取る際に、「マイナポータル AP がインストールされていません。マイナポータル AP インストールページからマイナポータル AP をインストールして、再度実行してください。」というエラーメッセージが表示されます。

A. インストールしたマイナポータル AP が現在お使いのブラウザ用のものでない可能性があります。ブラウザ毎にインストールが必要となりますので、現在お使いのブラウザ用のマイナポータル AP がインストールされているかご確認をお願いします。

なお、Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari の場合は拡張機能が有効化されているかについても併せてご確認をお願いします。

Q. マイナポータル AP をインストールしたはずなのですが、電子署名を付与する際に、「マイナポータル AP がインストールされていません。マイナポータル AP インストールページからマイナポータル AP をインストールして、再度実行してください。」というエラーメッセージが表示されます。

A. インストールしたマイナポータル AP が現在お使いのブラウザ用のものでない可能性があります。ブラウザ毎にインストールが必要となりますので、現在お使いのブラウザ用のマイナポータル AP がインス

トールされているかご確認をお願いします。

なお、Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari の場合は拡張機能が有効化されているかについても併せてご確認をお願いします。

Q.自分がどのブラウザ用のマイナポータル AP をインストールしたかわからなくなりました。

確認する方法はありますか？

A. OS とブラウザ毎に確認手順が異なるため、確認するブラウザについて、以下の手順で確認して下さい。

<Windows>

◆Internet Explorer 11 の場合

手順①：

コントロールパネルから、「プログラムと機能」を表示していただき、「マイナポータル AP_IE」が存在すればインストールされています。

手順②：

Internet Explorer 11 を起動し「設定」から「アドオンの管理」を表示していただき、「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

◆Microsoft Edge の場合

手順①：

Microsoft Edge の「設定」から「拡張機能」を選択します。拡張機能の一覧が表示されますので、一覧に「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

◆Google Chrome の場合

手順①：

コントロールパネルから、「プログラムと機能」を表示していただき、「マイナポータル AP_Chrome」が存在すればインストールされています。

手順②：

Google Chrome の「設定」から「その他のツール」を選択していただき、「拡張機能」を選択します。拡張機能の一覧が表示されますので、一覧に「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

<Mac>

◆Safari の場合

手順①：

Finder の「よく使う項目」から「アプリケーション」を表示していただき、「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

手順②：

Safari の「環境設定」から「機能拡張」を選択します。拡張機能の一覧が表示されますので、一覧に「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

◆Google Chrome の場合

手順①：

Finder の「よく使う項目」から「アプリケーション」を表示していただき、

「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

手順②：

Google Chrome の「設定」から「その他のツール」を選択していただき、「拡張機能」を選択します。拡張機能の一覧が表示されますので、一覧に「マイナポータル AP」が存在すればインストールされています。

Q.マイナポータル AP のアンインストール方法を教えてください。

A. OS とブラウザ毎にアンインストール手順が異なるため、アンインストールするブラウザについて、以下の手順でアンインストールを行ってください。

<Windows>

◆Internet Explorer 11 の場合

手順①：

コントロールパネルから、「プログラムと機能」を表示すると、「マイナポータル AP_IE」が存在しますので、

「マイナポータル AP_IE」を選択して、アンインストールを実行してください。

◆Microsoft Edge の場合

手順①：

Microsoft Edge の「設定」から「拡張機能」を選択します。拡張機能の一覧が表示されますので、一覧にある「マイナポータル AP」を選択してください。マイナポータル AP の説明が表示されますので、

その中のアンインストールを実行してください。

◆Google Chrome の場合

手順①：

コントロールパネルから、「プログラムと機能」を表示すると、「マイナポータル AP_Chrome」が存在しますので、

「マイナポータル AP_Chrome」を選択して、アンインストールを実行してください。

手順②：

Google Chrome の「設定」から「その他のツール」を選択していただき、「拡張機能」を選択します。

拡張機能の一覧が表示されますので、「マイナポータル AP」を探し、ゴミ箱アイコンを押して、削除を行ってください。

<Mac>

◆Safari の場合

手順①：

Finder の「よく使う項目」から「アプリケーション」を表示すると、「マイナポータル AP」が存在しますので、

「マイナポータル AP」を選択して、ゴミ箱に入れてください。

Finder の変更確認ダイアログには、管理者権限を持つユーザ名とパスワードを入力してください。

◆Google Chrome の場合

手順①：

Finder の「よく使う項目」から「アプリケーション」を表示すると、「マイナポータル AP」が存在

しますので、

「マイナポータル AP」を選択して、ゴミ箱に入れてください。

Finder の変更確認ダイアログには、管理者権限を持つユーザ名とパスワードを入力してください。

手順②：

Finder の「移動」から「フォルダに移動」を選択すると、「フォルダの場所を入力」欄が表示されますので、

「/Library/Google/Chrome/NativeMessagingHosts/」を入力し、「移動」ボタンを押下します。

移動先に存在する「jp.go.cao.mpa.json」を選択して、ゴミ箱に入れてください。

Finder の変更確認ダイアログには、管理者権限を持つユーザ名とパスワードを入力してください。

Q.JPKI 利用者クライアントソフトをインストールしていますが、Windows/Mac 版マイナポータル AP と同時に利用することはできますか。

A.JPKI 利用者クライアントソフトとマイナポータル AP は同時に利用できます。

Q.PC 上にて電子署名を行う際に使用する IC カードリーダーライタの対応機種を教えてください。

A. マイナンバーカードに対応した IC カードリーダーライタについては、地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) が公開している公的個人認証サービス(JPKI)ポータルサイトの「マイナンバーカードに対応した IC カードリーダーライタ一覧」をご確認ください。

・公的個人認証サービスポータルサイト

(<https://www.jpki.go.jp/>)

・「マイナンバーカードに対応した IC カードリーダーライタ一覧」

(https://www.jpki.go.jp/prepare/reader_writer.html)

Q.Windows/Mac 版マイナポータル AP で、複数の IC カードリーダーライタを同時に接続して利用することはできますか。

A. 利用できます。

複数の IC カードリーダーライタを接続している場合、マイナンバーカードがセットされている IC カードリーダーライタを自動認識します。

Q.スマートフォンを PC と Bluetooth 接続し、IC カードリーダーライタの代わりに利用できますか。

A. 利用できません。ただしマイナンバーカードに対応したスマートフォンから 2 次元バーコードを読み込むことで、マイナンバーカードに対応した IC カードリーダーライタをお持ちでない方でも、PC でマイナポータルへログインいただけます。

※ぴったりサービスはマイナポータルへログインせずにご利用いただけます。

Q.マイナポータル AP で「マイナンバーカードまたはカードリーダーライタを確認してください。」と表示されました。対処方法を教えてください。

A. メッセージと共に表示されたエラーコードに応じて原因が異なります。

◆次のエラーコードの場合、IC カードリーダーライタが正しく動作していない可能性があります。以下をご確認ください。

| マイナンバーカードまたはカードリーダーライターを確認してください。

| エラーコード：EW210-1512 ※Windows の場合

| エラーコード：EM244-1600 または EM344-1600 ※Mac の場合

1.IC カードリーダーライターが PC に正しく接続されているかご確認ください。

2.接続に問題がない場合は、IC カードリーダーライターのドライバがインストールされていることをご確認ください。ドライバがインストールされていない場合は、ご利用の IC カードリーダーライターのメーカーサイトからドライバをダウンロードしてください。

3.Windows の場合はデバイス マネージャー、Mac の場合はシステム情報から、IC カードリーダーライターが「有効」であることをご確認ください。

◆次のエラーコードの場合、マイナンバーカード以外を IC カードリーダーライターにセットした、又はマイナンバーカードが正しく認識されていない可能性があります。以下をご確認ください。

| マイナンバーカードまたはカードリーダーライターを確認してください。

| エラーコード：EW210-1511 ※Windows の場合

| エラーコード：EM244-1612 または EM344-1612 ※Mac の場合

マイナンバーカードが IC カードリーダーライターに正しくセットされているか確認し、再実施をお願いします。

(カードセット直後に「OK」ボタンを押下すると、IC カードリーダーライターによってはカードの認識が追いつかない場合があります)

Q.Windows/Mac 版マイナポータル AP で、「新しいバージョンが存在します」というメッセージが表示されました。更新せずに利用を継続した場合、何か問題がありますか。

A.マイナポータル AP の動作に問題はありますが、新しいバージョンに更新して利用することを推奨しています。

Q.Windows/Mac 版マイナポータル AP で「利用できないバージョンのため、更新ボタンをクリックし、ダウンロードサイトからバージョンアップを行ってください」というメッセージが表示されました。バージョンアップせずに、利用することはできますか。

A.Windows/Mac 版共に、当該バージョンではバージョンアップせずにマイナポータル AP を利用できません。「更新」ボタンを押下し、バージョンアップしてください。

Q.Windows 版マイナポータル AP で IC カードリーダーライターを接続しており、マイナンバーカードも置いていますが、「カードとの通信中にエラーが発生しました。 エラーコード：EW144-1500 エラー詳細：0x8010001d」と表示されました。対処方法を教えてください。

※エラーコードは、EW244-1500、EW340-2000、EW640-2000 が表示されることもあります。

A. Windows の設定で Smart Card サービスが開始されていない可能性があります。以下の方法で Smart Card サービスの状態を確認し、Smart Card サービスを開始してから再度お試しください。

1. 「スタート」ボタンを押下し表示されるメニューより「Windows 管理ツール」をクリックすると「サービス」が表示されますので、「サービス」をクリックします。

2. サービス一覧画面より「Smart Card」をダブルクリックし「Smart Card のプロパティ」を開き、スタートアップの種類を「自動」に選択し「OK」を押下します。

3. サービス一覧画面より「Smart Card」を再度ダブルクリックし「Smart Card のプロパティ」を開き、サービスの状態の「開始」ボタンを押下し、続いて「OK」を押下します。
4. 「Smart Card」サービスのスタートアップの種類が「自動（トリガー開始）」、サービスの状態が「実行中」となっていることを確認してください。
もし上記手順で改善されない場合は、IC カードリーダーライタのドライバの再インストールをお試し下さい。

Q.マイナンバーカードを読み取る際に、入力したパスワードを確認することはできますか。

A.パスワードの入力時に「パスワードを表示する」にチェックを入れると、入力したパスワードの内容を確認できます。

Q.マイナポータル AP は、インターネットに接続できない Android 端末または、iOS 端末でも利用できますか。

A.利用できません。

Q.Google Play で Android 版マイナポータル AP が見つかりませんでした。

A.対応機種以外の場合、Google Play でマイナポータル AP は表示されません。

Q.App Store で iOS 版マイナポータル AP が見つかりませんでした。

A.対応の iOS バージョン以外の場合、App Store でマイナポータル AP は表示されません。

Q.Android 版マイナポータル AP を利用しようとしたら、NFC 機能を有効にするように求められました。NFC 機能とは何ですか。

A.NFC 機能は、マイナンバーカードを読み取るための機能です。NFC 機能の利用を有効にしない場合、マイナポータル AP は利用できません。

Q.Android 版マイナポータル AP を利用しようとしたら、ネットワーク機能を有効にするように求められました。ネットワーク機能とは何ですか。

A.ネットワーク機能は、電子署名機能やログイン機能などご利用サービスに対して安全にデータを送る際に利用します。ネットワーク機能の利用を有効にしない場合、マイナポータル AP は利用できません。

Q.ぴったりサービスの電子申請を行うため、Android 版・iOS 版マイナポータル AP をインストールしたのですが、起動しても使い方がわかりません。

A.マイナポータル AP の画面上の「ぴったりサービス」と書かれたロゴをタップすると、ぴったりサービスの Web サイトが表示されます。表示された手順に従い、画面右上のヒントを参考にして、申請を行う手続き検索および電子申請を行ってください。

Q.Android 版や iOS 版マイナポータル AP の「PC 画面のバーコードを使って PC でログイン」ボタンは何のためにあるのですか。

A.PC 用カードリーダーライタをお持ちでない方でも、PC 画面に表示した 2 次元バーコードをマイナン

バーカードに対応した Android 端末または iOS 端末で読み込むことで、PC でマイナポータルへログイン可能となります。

※ぴったりサービスはマイナポータルへログインせずにご利用いただけます。

Q.Android 版や iOS 版マイナポータル AP で何度も「ただいまサーバが込み合っています。しばらくしてから再度接続してください。」と表示されます。対処方法を教えてください。

A.ご利用サービスでアクセスが集中しているか、ご利用のサービスが停止している可能性があります。時間を置いてから再度お試しください。

Q.Android 版や iOS 版マイナポータル AP で「通信に失敗しました。もう一度送信しますか?」と表示されます。どうすればいいですか。

A.電波の状況が良いところで再度送信して下さい。再度、エラーが表示される場合は、以下の手順を確認し、再度お試しください。

①電波が届いているか確認してください。

②Wi-Fi 接続の場合、Wi-Fi が ON になっているか確認してください。

③機内モードが OFF になっていることを確認してください。

Q.Android 版マイナポータル AP で「アプリをアップデートしてください。」と表示されます。対処方法を教えてください。

A.Google Play の「マイアプリ&ゲーム」から、マイナポータル AP のアップデートを行ってください。

Q.iOS 版マイナポータル AP で「アプリをアップデートしてください。」と表示されます。対処方法を教えてください。

A.App Store にアクセスして、マイナポータル AP のアップデートを行ってください。

Q.Android 版マイナポータル AP で「Chrome ブラウザが起動できませんでした。無効になっていないか確認してください。」と表示されます。

A.Chrome ブラウザが無効になっています。アプリ設定から Chrome ブラウザを「有効」にしてください。

Q.Android 版マイナポータル AP で「別のアプリが NFC 機能を利用しています。該当アプリを終了してください。」のエラーや「NFC の読取りに失敗しました」のポップアップが表示されます。対処方法を教えてください。

A.NFC 機能をおサイフケータイ等の別のアプリが使用している可能性があります。IC カードの読取を行うアプリケーションが動いている場合、停止してから再度お試しください。改善されない場合は、Android 端末を再起動してから再度お試しください。

Q.Android 版マイナポータル AP で「カード読取中はカードを動かさないでください。もう一度カードを設置してください。」と表示されます。対処方法を教えてください。

A.マイナンバーカードの設置待ち画面で、カード読み取り処理が完了するまでカードを動かさないでく

ださい。

Q.iOS 版マイナポータル AP で「カードの読み取りに失敗しました。」と表示されます。対処方法を教えてください。

A. カードが正しく認識されていないことが考えられます。以下の点に注意して、再度お試しください。
・カードを読み取る際、カード周りに金属製品がないこと。(iPhone のケースを含む)
・カードの上に iPhone を置く際、App に表示されるアニメーションのように、カードの中央と iPhone 上部が重なるように置かれていること。

Q.iOS 版マイナポータル AP で、マイナンバーカードの券面情報を読み取った後の操作方法がわかりません。

A. 券面情報が正常に読み込まれると「券面情報の読み取りに成功しました。Safari を確認してください」というメッセージが表示されます。「閉じる」ボタンをタップし、ぴったりサービス画面（「step2 申請者情報の入力」画面）を選択し、券面情報が表示されている事をご確認ください。

具体的な操作方法は iPhone でマイナンバーカードを利用した後の Safari 画面への戻り方をご確認ください。

Q.iOS 版マイナポータル AP で、マイナンバーカードを使用して電子署名を付与した後の操作方法がわかりません。

A. 電子署名が正常に付与されると「電子署名付与に成功しました。Safari を確認してください」というメッセージが表示されます。「閉じる」ボタンをタップし、ぴったりサービス画面（「step8 送信を実行」画面）を選択し、「送信する」ボタンをタップしてください。

具体的な操作方法は iPhone でマイナンバーカードを利用した後の Safari 画面への戻り方をご確認ください。

Q.IE 用マイナポータル AP でバージョンアップを促すメッセージが表示され、「更新」ボタンをクリックしましたが、何も起きません。対処方法を教えてください。

A. 以下の URL からインストーラをダウンロードし、バージョンアップを行ってください。
(<https://app.oss.myna.go.jp/Application/resources/dousakankyou/ie11.html>)

Q.Chrome 用マイナポータル AP が起動できません。エラーコードが表示されました。

A. Chrome では、ブラウザ拡張機能と Chrome 用マイナポータル AP の 2 つが必要です。

Chrome ブラウザ拡張機能のインストールは完了しているが、Chrome 用マイナポータル AP 本体のインストールが完了していない場合、以下のエラーコードが表示されます。

Windows の場合「EW044-C300」、macOS の場合「EM044-C300」

以下を参照し、Chrome 用マイナポータル AP 本体をインストール後、再度お試しください。

◆Chrome 用マイナポータル AP (Windows 版) インストール手順

(<https://app.oss.myna.go.jp/Application/resources/dousakankyou/chrome.html>)

◆Chrome 用マイナポータル AP (Mac 版) インストール手順

(https://app.oss.myna.go.jp/Application/resources/dousakankyou/mac_chrome.html)

Q.IE用マイナポータルAPをインストールしたのですが、アドオン確認メッセージが表示されませんでした。何か問題がありますか。

A. ・現在、IE用マイナポータルを利用しており、アップデート又は上書きインストールを行った
・以前、IE用マイナポータルAPを利用しており、今回、再インストールを行った
上記いずれかの場合、IE用マイナポータルAPのインストール時にアドオン確認メッセージは表示されません。

以下の手順でIE用マイナポータルAPのアドオンが有効であることをご確認ください。

- 1.ブラウザの右上にある「ツール」アイコンをクリックします。
- 2.「アドオンの管理」を選択します。
- 3.マイナポータルAPを探し、状態が「有効」であるか確認します。
- 4.「有効」で無い場合はマイナポータルAPを選択し、画面下の「有効にする」ボタンを押し、有効にします。

Q.Android版マイナポータルAPを利用しようとしたら、普段NFC機能を有効にしているのですが、再度有効にするように求められました。

A. ご利用の端末によっては、充電中はNFC機能が使用できなくなることがあります。
端末によって異なりますので、詳しくは各端末メーカーへお問い合わせください。

Q.マイナポータルAPによるログイントラブルシューティング

A. ご利用のブラウザで、マイナポータルのサービストップページが完全に読み込まれる前にアプリを起動しようとする、マイナポータルAPを正しく認識できないため、インストールを促されることがあります。

マイナポータルのサービストップページが完全に読み込まれてから、再度お試しください。

上記手順で解決できない場合の対処方法は、OS、ブラウザ毎に異なります。

以下から、ご利用のOS、ブラウザの対処方法をご参照ください。

【Windows】

- ・Internet Explorer ⇒ (1)
- ・Edge ⇒ (2)
- ・Chrome ⇒ (3)

【Mac】

- ・Safari ⇒ (4)
- ・Chrome ⇒ (3)

【Android 端末】

- ・⇒ (5)

Q.マイナポータルAPによるログイントラブルシューティング

(1) 【Windows】 Internet Explorer の場合

A. (1)Internet Explorer の場合

考えられる原因として、ブラウザ拡張やインターネットオプション、ショートカットの設定があります。

以下のそれぞれの手順で設定を確認後、再度お試しください。

○ブラウザ拡張の設定確認

- 1.ブラウザの右上にある「ツール」アイコンをクリックします。
- 2.「アドオンの管理」を選択します。
- 3.マイナポータル AP を探し、状態が「有効」であるか確認します。
- 4.「有効」で無い場合はマイナポータル AP を選択し、画面下の「有効にする」ボタンを押し、有効にします。
- 5.ブラウザを再起動します。

○インターネットオプションの設定確認

- 1.ブラウザの右上にある「ツール」アイコンをクリックします。
- 2.「インターネットオプション」を選択します。
- 3.「詳細設定」タブを開き、「サードパーティ製のブラウザ拡張を有効にする」にチェックがあることを確認します。
- 4.「無効 (チェックなし)」になっている場合は、チェックを入れて有効にします。
- 5.ブラウザを再起動します。

○ショートカットの設定確認

- 1.ご利用のショートカットのプロパティを開き、「全般」タブで「ファイルの種類」が「ピン留めサイト ショートカット (.website)」でないことを確認します。
- 2.ピン留めサイト ショートカットである場合、「インターネット ショートカット (.URL)」を作成します。
ブラウザでマイナポータルを開きます。
- 3.Web ページの何もないところで右クリックして、表示された一覧から「ショートカットの作成」を押下します。
- 4.デスクトップにマイナポータルのインターネット ショートカットが作成されます。
作成されたショートカットを利用し、マイナポータルにアクセスします。

Q.マイナポータル AP によるログイントラブルシュート

(2) 【Windows】 Edge の場合

A. (2)Edge の場合

Edge の拡張機能より、「マイナポータル AP」が有効になっているかご確認ください。

以下の手順で有効にしてから再度お試しください。

- 1.ブラウザの右上にある「設定など」アイコンをクリックします。
- 2.「その他のツール」から「拡張機能」を選択します。
- 3.マイナポータル AP を探し、「オン」になっているか確認します。
- 4.「オフ」になっている場合は、「オフ」をクリックし、有効にします。
- 5.ブラウザを再起動します。

Q.マイナポータル AP によるログイントラブルシュート

(3) 【Windows】 Chrome の場合

(3) 【Mac】 Chrome の場合

A. (3)Chrome の場合 (Windows/Mac 共通)

Chrome の拡張機能より、「マイナポータル AP」が有効になっているかご確認ください。

以下の手順で有効にしてから再度お試しください。

- 1.ブラウザの右上にある「Google Chrome の設定」アイコンをクリックします。
- 2.「その他のツール」から「拡張機能」を選択します。
- 3.マイナポータル AP を探し、拡張機能の有効スイッチがオンになっているか確認します。
- 4.拡張機能の有効スイッチがオフの場合はチェックし、有効にします。
- 5.ブラウザを再起動します。

Q.マイナポータル AP によるログイントラブルシュート

(4)【Mac】Safari の場合

A. (4)Safari の場合

Safari 機能拡張より、「マイナポータル AP」が有効になっているかご確認ください。

以下の手順で有効にしてから再度お試しください。

- 1.ブラウザの左上にある「環境設定」をクリックします。
- 2.「機能拡張」タブを選択します。
- 3.マイナポータル AP を探し、「有効 (チェックあり)」になっているか確認します。
- 4.「無効 (チェックなし)」になっている場合は、チェックを入れて有効にします。
- 5.ブラウザを再起動します。

Q.マイナポータル AP によるログイントラブルシュート

(5)【Android 端末】の場合

A. (5)Android 端末の場合

Android 版マイナポータル AP を一度も起動したことがない端末でブラウザからログイン操作を実施した場合、マイナポータル AP が起動せず、Play ストアが表示されてしまうことがあります。

ホーム画面より、マイナポータル AP を一度起動してから再度お試しください。

Q.マイナポータル AP は iPad や Apple Watch で利用できますか。

A. iPad および Apple Watch ではマイナポータル AP を利用できません。

動作環境ページの推奨環境をご確認ください。

・「動作環境」ページ

ぴったりサービストップ > 動作環境 ※

※ぴったりサービストップの画面下部に「動作環境」のリンクが存在します。

Q.マイナポータル AP は、プライベートブラウズモード(シークレットモード等)で利用できますか。

A.利用できません。通常モードでご利用ください。