

## 特別定額給付金 Q A 【オンライン申請関連】

Q 1 オンライン申請の概要は。

マイナンバーカードをお持ちの受給権者（世帯主）が、マイナポータル上の特別定額給付金申請画面から、金融機関の振込口座等を入力した上で、振込口座の確認書類をアップロードして申請します。電子署名により本人確認を行うため、本人確認書類の添付は不要です。

オンライン申請の詳細につきましては、下記のサイトをご参照ください。

<https://app.oss.myna.go.jp/Application/search>

Q 2 マイナンバーカードを活用したオンライン申請が可能になる時期はいつか。

横浜市では5月12日（火）からオンラインによる申請の受付を開始しています。

Q 3 今回の特別定額給付金の給付開始日はいつか。

オンラインによる申請受付分について、5月下旬の振り込みを見込んでいます。

Q 4 マイナンバーカードがないと給付金の申請ができないか。

マイナンバーカードがなくても申請ができます。横浜市から申請書を郵送しますので、そちらを返送する形で申請が可能です。

Q 5 マイナンバーだけ分かればオンライン申請ができるのか。

できません。オンライン申請にはマイナンバーカードに格納された電子証明書が必要です。なお電子証明書の利用には暗証番号が必要です。

Q 6 署名用電子証明書の暗証番号とは何か。

マイナンバーカードをお渡しする際にご自身で設定いただいた英数字6文字以上、16文字以下の暗証番号です。数字4桁の暗証番号ではありません。

※5回連続でパスワードを間違えて入力した場合、パスワードロックがかかり、発行を受けた市区町村窓口にてパスワードのロック解除とともに、パスワード初期化申請をし、パスワードの再設定が必要となりますので、ご注意ください。

Q 7 マイナンバーカードの暗証番号を忘れたが、オンライン申請はできないのか。

オンライン申請のご利用には、有効な電子証明書が搭載されたマイナンバーカードをお持ちで、署名用電子証明書の暗証番号を正しく入力いただく必要があります。

暗証番号をお忘れの場合は、郵送申請のご利用をお願いいたします。

Q 8 暗証番号の再設定はできないのか。

お住まいの区役所戸籍課で承っておりますが、オンライン申請の開始に伴い区役所窓口の混雑が想定されます。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ご来庁はお控えいただき、郵送申請のご利用をお願いいたします。

Q 9 マイナンバーカードさえ持っていれば申請できるのか。

マイナンバーカードの署名用電子証明書を読み込むため、ICカードリーダーライター又はカード情報を読み取り可能なスマートフォンが必要です。

Q 10 オンライン申請の場合、郵送による申請書が届く前に手続を進められるのか。

オンライン申請による場合は、申請書がお手元にある必要はないため、申請書の到達を待たずに手続が進められます。

Q11 オンライン申請で、マイナンバーカードを持っていない家族の分の申請もできるか。

マイナンバーカードは、オンライン申請を行う方（世帯主（申請・受給権者））のみが、お持ちであれば申請できます。

マイナンバーカードをお持ちではない家族（世帯主と同一世帯の者）の分の給付金申請を、同時にあわせて行えます。

Q12 オンライン申請は、マイナンバーカードではなくマイナンバーの通知カードではできないのか。

通知カードではオンライン申請ができません。オンライン申請には世帯主のマイナンバーカードをご用意ください。

Q13 マイナポータルにログインができない。

特別定額給付金のオンライン申請にあたって、マイナポータルにログインする必要はありません。ログインせずに「ぴったりサービス」から特別定額給付金の申請手続画面にお進みください。

Q14 オンライン申請画面で、郵便番号入力欄が表示されない。

iPhone（スマホ）で Safari のコンテンツブロッカーを有効としている場合は、郵便番号入力欄が表示されません。Safari のコンテンツブロッカーを無効にして、再度、お試しください。

Q15 振込先口座の確認書類（画像）のファイルをアップロードできない。

スマートフォンで通信の速度制限がかかっているなど通信速度が遅い場合、ファイルサイズの大きな写真はアップロードに失敗する場合があります。通信速度が遅いと思われる場合は、通信速度が速い Wi-Fi 等をご利用いただくか、以下の方法により、ファイルサイズを小さくして登録してください。

iPhone の対応方法はこちら ([https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/iphone\\_upload.pdf](https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/iphone_upload.pdf))

Android の対応方法はこちら ([https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/android\\_upload.pdf](https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/android_upload.pdf))

Q16 「電子署名を付与する」ところでマイナンバーカードを読み取るときに、「セッションタイムアウト」になってしまう（iPhone）。

Safari の右下のタブを押し、左下の「プライベートブラウズ」をオフにして、再度申請を行うと解決することがあります。

Q17 「電子署名を付与する」のところで、マイナンバーカードを読み取るとき、エラーは出ないが、ずっと読み取れない。

マイナンバーカードをスマホに当てる位置が正しくない可能性があります。下記のホームページでご確認下さい。

iPhone (<https://www2.jpki.go.jp/faq/trouble/nfc/iphonefaq.pdf>)

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

Q18 「電子署名を付与する」画面で、カード読み取り後、「マイナポータル AP」のトップ画面が表示され、「ぴったりサービス」ボタンを押すと、ぴったりサービスの TOP 画面に戻ってしまう（iPhone）。

iPhone をお使いの方は、カード読み取り後、「マイナポータル AP」のトップ画面が表示されますが、その場合は、画面左上の「◀Safari」を押下してください（「ぴったりサービス」を押下しないでください。）。

ぴったりサービス 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 ([https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/ios\\_cardguide.pdf](https://img.myna.go.jp/pdf/kyuhu/ios_cardguide.pdf))

Q19 iPhone で電子署名を利用して申請しようとする、マイナポータル AP をインストール済であるにもかかわらず App Store へ移ってしまう。

他のアプリでも同様の事象が生じていることを確認しています。以下の対応により、不具合が解消する場合がありますので、お試しください。

端末を再起動する。

iOS を最新バージョンにアップデートし、数時間後に再試行する。

マイナポータル AP を削除し、再インストールを実施する。

Q20 オンライン申請が完了しているのか知りたい。

オンライン申請が完了した場合には、「申請先に送信が完了しました。」という画面が表示され、「受付番号」が表示されます。

これがない場合には、申請は完了していません。お手数をおかけしますが、再度、申請していただきますよう、お願いいたします。

Q21 「送信」を押したが、完了画面が表示されず、自動返信メールも届かない。オンライン申請は完了しているのか。

申請は完了していません。お手数をおかけしますが、再度、申請していただきますよう、お願いいたします。

Q22 登録したメールアドレスにメールが届かない。

次の原因が考えられます。

1.

登録したメールアドレスが誤っている

お手数ですが、登録したメールアドレスが誤っていないかご確認ください。

2.

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以外のメール受信を拒否している

特定のメールアドレスのみを受信可能にしている場合、「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。

3.

迷惑メールフォルダ内に振り分けられてしまっている

迷惑メールフォルダ内をご確認ください。

Q23 Windows 版マイナポータル AP で IC カードリーダーライタを接続しており、マイナポータルカードも置いているが、「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」と表示される。対処方法を教えてほしい。

※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。

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。

Q24 エラーコード EW-144-0300 が出る。

再度やりなおしてください。それでも同じエラーが出た場合には、マイナポータル AP を再インストールからやり直してみてください。

Q25 入力内容を間違えて入力してしまった。

現在対応を検討しています。対応が決まり次第、横浜市ウェブサイトにて掲載しますので、しばらくお待ちください。