

xIDアプリ登録時における主な質問

- ・署名用電子証明書のパスワードが分からない

- お近くの市の窓口(住民窓口センター・支所・地域事務所・駅前市役所・出張所・サービスセンター)もしくは
姫路市マイナンバーコールセンターにお尋ねください。

- 姫路市マイナンバーコールセンター住所: 〒670-8501 姫路市安田四丁目1番地 本庁舎1階電話番号: 079-221-2150

- ・マイナンバーカードが読み取れない

- スマホカバー、読み取り位置をチェック([詳細はこちら](#))

- ・操作途中で画面が止まってしまった

- 通信環境が悪い可能性があるので操作のやり直しに誘導

- キャッシュクリア、スマホの再起動、アプリの再インストール(削除とインストール)に誘導

- 解決しない場合は主なエラー事象に該当するかを確認、該当する場合はそちらを案内

- ・メールアドレスが入力できない

- 文字サイズの設定変更(それぞれ設定から文字サイズを変更可能)

- 参考サイト等(https://join.biglobe.ne.jp/mobile/sim/gurashi/tips_0220/)を紹介

xIDアプリ登録後の主な質問

- ・xIDアプリの操作途中でアプリが落ちてしまう

- 起動している他のアプリを閉じる

- キャッシュクリア

- スマホの再起動

- アプリの再インストール(削除とインストール)

- ※それでもダメな場合「当日は諦めていただき時間をおいて再度お試しください」を案内

- ・認証エラー

- アプリやブラウザのタブ(ページ)が多数開いていることが原因となっている可能性があるため、
アプリやブラウザのタブ(ページ)を閉じてみてからの操作のやり直しに誘導

- タブが複数開かれていない場合は、キャッシュクリアをしてから操作のやり直しに誘導
(機種によって対応が違う場合があるので、必要に応じて機種名、マニュアルを都度検索)

- 解決しない場合は主なエラー事象に該当するかを確認、該当する場合はそちらを案内

- ・xIDのPINコード設定(2回目)、メールアドレス登録中に「予期せぬエラーが発生しました」が表示され、先に進めない

- xIDアプリの右上の？マーク化をタップし、画面右下の問題の報告から情報提供をお願いします。

その他xIDアプリに関するよくある質問

①xIDアプリ登録について

- [・xIDアプリとは何ですか。](#)
- [・xIDアプリの対応機種を教えてください。](#)
- [・マイナンバーカードが読み取れません。](#)
- [・端末がマイナンバーカード読み取りに対応していないと表示される。](#)
- [・確認用メールが届きません。\(キャリアメールご利用の場合\)](#)
- [・確認メールが届きません。\(キャリアメール以外の場合\)](#)
- [・確認用メールのボタンをタップ後、エラーが出る。](#)

②その他xIDアプリ利用に関して

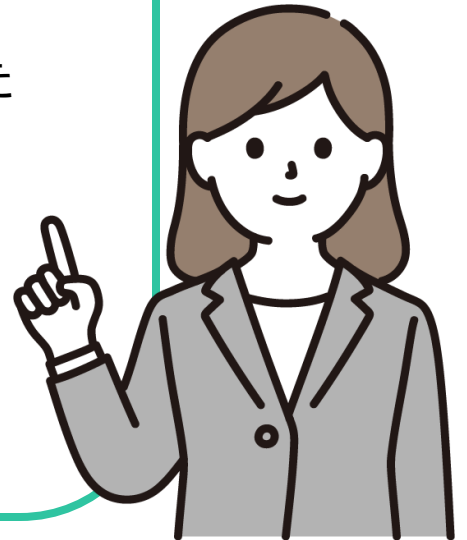
- [・なぜマイナンバーカードが必要なのか。](#)
- [・マイナンバーカードを利用することが不安です。](#)
- [・画面を切り替えてくださいとのエラーメッセージから先にすすめません。どうしたらいいですか。](#)
- [・アプリの問題を報告したいです。](#)
- [・XE 7E4Nと表示される。](#)
- [・PINコードを忘れてしまった。](#)



Q. xIDアプリとは何ですか。

xID(クロスアイディ)は、マイナンバーカードと連携することで、より手軽に本人確認・電子認証・電子署名、事業者へのマイナンバーの提供、マイナンバーカードによる公的個人認証を実施することができるデジタルIDアプリです。

しらすぎPayの登録・ログインにxIDアプリでの姫路市民であることの認証を必要とするため、利用する必要があります。





Q. xIDアプリの対応機種を教えてください。

[iOS]

iPhone 7 以降の機種。iPadは未対応

iOS 13.2 以上

[Android]

以下の条件を満たすスマートフォンおよびタブレット

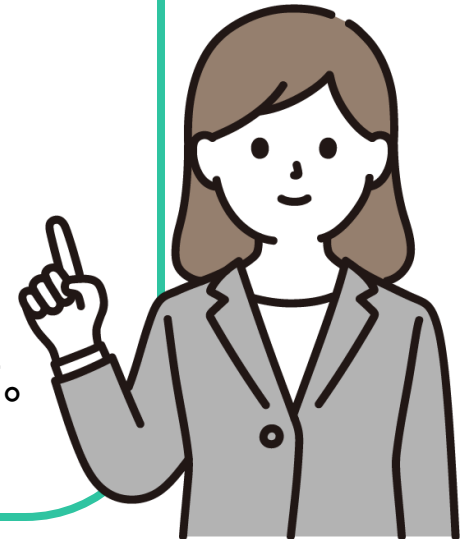
マイナンバーカードの読み取りに対応している

Android 9.0 以上

[マイナンバーカードの読み取りに対応している機種一覧]

<https://www.jpki.go.jp/prepare/pdf/nfclist.pdf>

マイナンバーカードの読み取りに対応している機種であっても、ご利用の端末のOSを上記対象範囲のバージョンに更新できない場合は、xIDアプリのサポート対象外となります。





Q. マイナンバーカードが読み取れません。

交通系ICカード等の読み取りとは要領が異なり、マイナンバーカードの読み取りには数秒お時間がかかる場合があります。カードを机上に置いて固定し、その上にスマートフォンを数秒間置くような形で実施するとうまく読み取りができます。

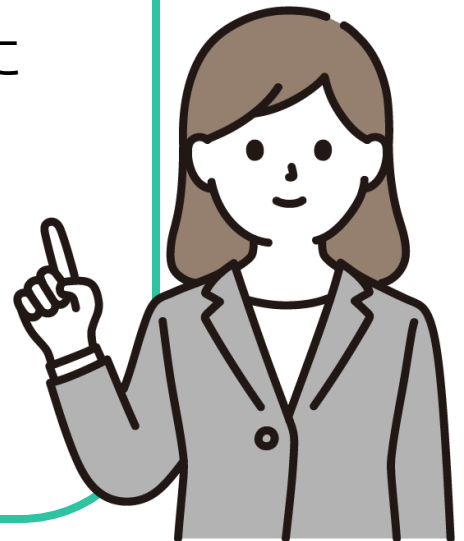
Android端末の場合はバイブレーションや効果音が鳴った後もしばらくマイナンバーカードを端末に密着させておくことで、読取を完了することができます。画面が切り替わるより前にマイナンバーカードを端末から離すと読取に失敗することがあります。

マイナンバーカード読み取り時の注意事項や端末ごとの読み取り位置について、以下のページにて注意点および読み取り位置を確認し、再度読取をお試してください。

iPhoneの場合:<https://www.jpki.go.jp/faq/trouble/nfc/iphonefaq.pdf>

Androidの場合:

https://www.jpki.go.jp/prepare/reader_writer/android.html

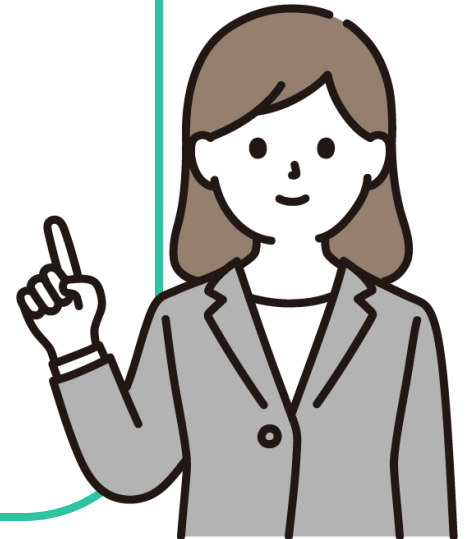




Q.端末がマイナンバーカード読み取りに対応していないと表示される。

対応端末でない場合は、マイナンバーカード読取に対応した端末での申請を行ってください。
対応端末であるが当エラーが発生している場合は、以下のような要因が考えられます。

- ご利用の端末のNFC設定(おサイフケータイ)設定が有効になっていない
- 入力している署名用パスワードの形式が間違っている(桁数が少ない、英数字の構成になっていない、など)



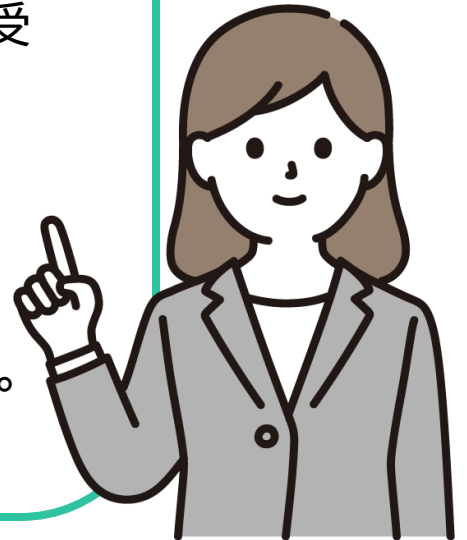


Q. 確認用メールが届きません。(キャリアメールご利用の場合)

ドコモ、au、ソフトバンクなどのキャリアメールをご利用の場合、「PCからの受信拒否」や「なりすましメールの受信拒否」の設定によってxIDからのメールを受信できない場合がございます。

上記の理由より、キャリアメール以外のご利用を推奨しております。もしキャリアメールのご利用を希望される場合は、下記の手順を実施し、noreply@x-id.appからのメールを受信できる状態に設定してください。

1. 各キャリアごとに提供しているフィルタリング設定を確認・変更する
(※変更方法についてはご利用の各携帯事業者までご確認ください)
2. 設定変更後、該当するメールアドレスをxID社までご連絡ください。
(<https://plate.id/rinx/16723100/contact>)
正常に登録されるようにxID社側の設定を確認・変更し、お客様にご連絡差し上げます。
3. 当該メールアドレスの登録をお試ください





Q. 確認メールが届きません。(キャリアメール以外の場合)

下記のような原因および対処法があります。

1. メール受信に時間がかかることがありますので、5～10分程度おまちください

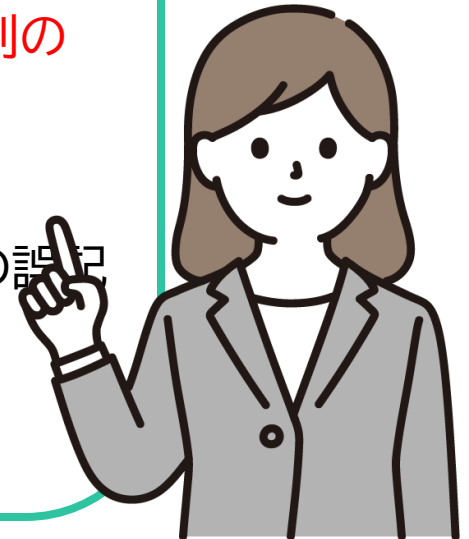
※Gmailでのメール到達遅延が確認されております。到達までしばらくお待ちいただくか、別のメールアドレスでの確認をお試し下さい。

2. 確認メールが迷惑メールフォルダに入っている

3. 入力したメールアドレスが間違っている

4. 他のIDに登録されているメールアドレスを再利用しようとしている 特にメールアドレスの誤記が増えております。

お手数ですが、ご確認をお願いいたします。



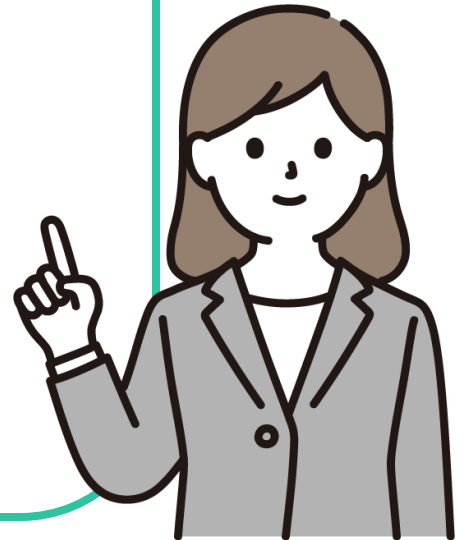


Q. 確認用メールのボタンをタップ後、エラーが出る。

xIDアプリにてご自身のメールアドレスを入力した後、以下の手順を10分以内(**Gmailの到達遅延に対応し、48時間に変更しております**)に実施する必要があります。

1. 普段利用されているメールアプリを開く
2. 確認メールに記載されているURLを開く
3. xIDアプリに戻る

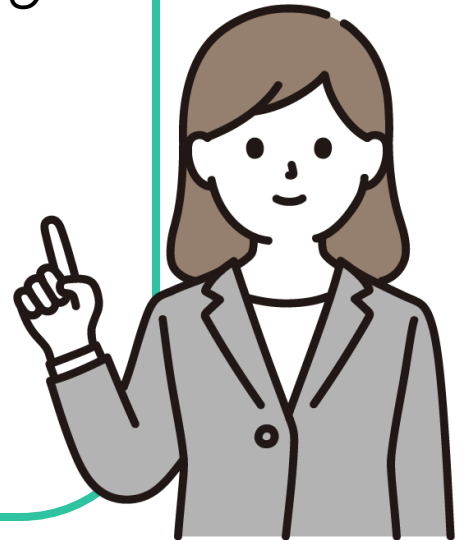
なお、2の手順を実施する際には、参照しているメールが最新の確認用メールであることを確認の上お試しください。





Q. なぜマイナンバーカードが必要なのか。

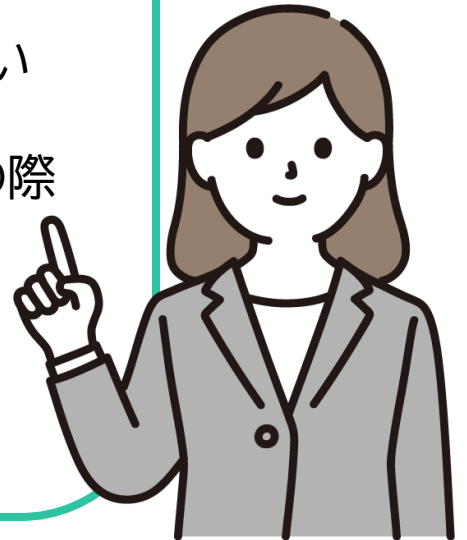
マイナンバーカードは、住民の方であれば、誰でもオンライン上の本人確認として利用できる社会インフラです。
電子証明書を利用することでなりすまし等を防ぎながら、確実な紐付が行えるために採用しています。





Q. マイナンバーカードを利用することが不安です。

マイナンバーカードは、他人には悪用できない仕組みになっています。
個人情報を一元管理する仕組みではなく、マイナンバーカードにはプライバシー性の高い情報は記録されていません。
もし不正にチップの中の情報を読みだそうとしても、チップ自体が壊れる仕組みになっています。
万が一、紛失してしまっても一時利用停止が可能で、24時間365日対応しています。その際はマイナンバー総合フリーダイヤル(0120-95-0178)にご連絡ください。





Q. 画面を切り替えてくださいとのエラーメッセージから先にすすめません。どうしたらいいですか。

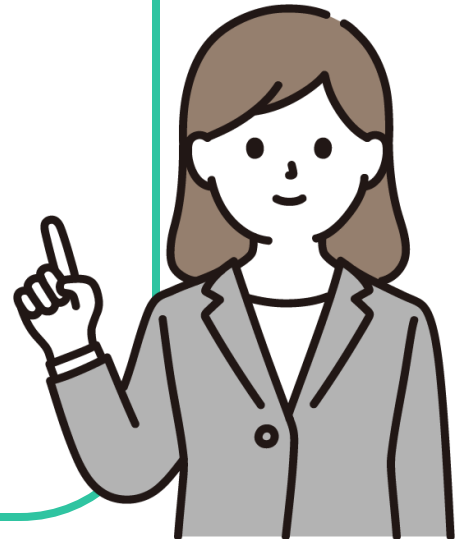
※タブが複数発生している場合でも同様に試していただきたい

ご利用の端末のデフォルトとして設定されているブラウザ以外のアプリでxIDの認証を開始すると、お問合せのような画面が表示されます。

- ・デフォルトブラウザ(Safari, Chromeなど)以外のブラウザアプリ
- ・xIDアプリ以外のアプリ内ブラウザ

SNS(LINE, Facebookなど)の内部ブラウザなど、デフォルトブラウザ以外のアプリから認証を開始した場合は、「xIDの認証を始めた画面ではないようです。」という画面が表示された後、ご自身で認証を開始したアプリに切り替える必要があります。

※タブが複数発生している場合にもタブを切り替えれば正しい挙動が継続できる場合があります

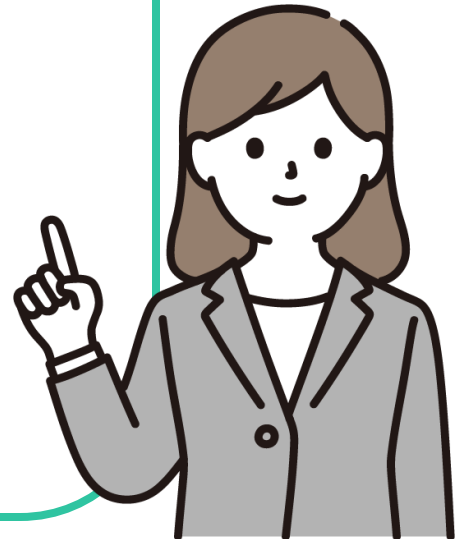




Q. アプリの問題を報告したいです。

xIDアプリをダウンロードしていない端末では開きません。
xIDアプリを利用している端末で以下のURLにアクセスするとアプリから問題の報告を提出できます。

https://x-id.me/xid?setting=bug_report
もしくは
mexid://x-id.me/xid?setting=bug_report



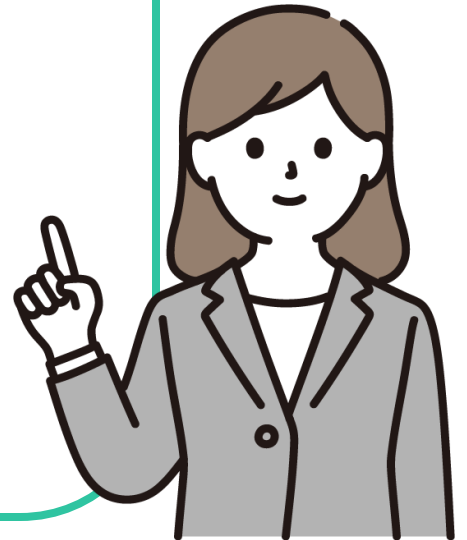


Q. XE_7E4Nと表示される。

この事象はご利用の端末の生体認証設定(指紋認証または顔認証)に何らかの問題がある場合に発生しています。

つきましては、以下の対処法をご確認の上、再度お試しください。

- ・端末の生体認証の設定を再度実施する
 - ・顔認証と指紋認証のいずれか一方のみを設定している場合は両方設定する
- 上記の対処法を実施し解消しない場合は、PIN入力時の生体認証の使用をオフにして再試行をお願いいたします。





Q. PINコードを忘れてしまった。

以下の手順で新しいPINを再設定することができます。

1. アプリをアンインストールする
2. アプリを再度インストールする
3. ID作成の過程でPINを設定する

ID作成時に、以前に読み取ったものと同じマイナンバーカードで本人確認を実施することで、元々利用していたIDを引き続きご利用いただけます。

