

マイナンバーカード認証時の不具合について

本お知らせは、クレジットカードによるチャージに関するものです。セブン銀行 ATM で現金チャージする方には影響ありませんので、本お知らせについてはご放念ください。

デジタル庁において、マイナンバーカード認証に利用するアプリが「デジタル認証アプリ」から「マイナアプリ」へ変更されたことに伴い、一部の利用者において認証画面へ進めない事象が確認されています。ナカペイアプリで同様の事象が発生した場合は、以下の内容をご確認ください。

【発生している事象】

マイナンバーカード認証を行った際、

- 1 マイナアプリのインストール画面が表示される
- 2 マイナアプリをインストールする
- 3 認証画面へ進まず、再度インストール画面が表示される

【解消方法】

① デジタル認証アプリのアンインストール

お使いの端末に「デジタル認証アプリ」がインストールされている場合は、アンインストールしたうえで、再度マイナンバーカード認証をお試しく下さい。

② ブラウザを通常モードに切り替える

Safari のプライベートブラウズや Chrome のシークレットモードを利用している場合、認証処理が正常に完了しない場合があります。通常モードへ切り替えたうえで再度お試しください。

③ 上記で改善しない場合

以下の操作をお試しく下さい。

- ・ スマートフォンの再起動
- ・ マイナアプリの推奨動作環境の確認

詳しくは、[デジタル庁の「マイナアプリ よくある質問」](#)をご確認ください。

<お問い合わせ先>

ナカペイコールセンター

電話番号:03-6743-2481

受付時間:平日 10:00～17:00(土日祝を除く)