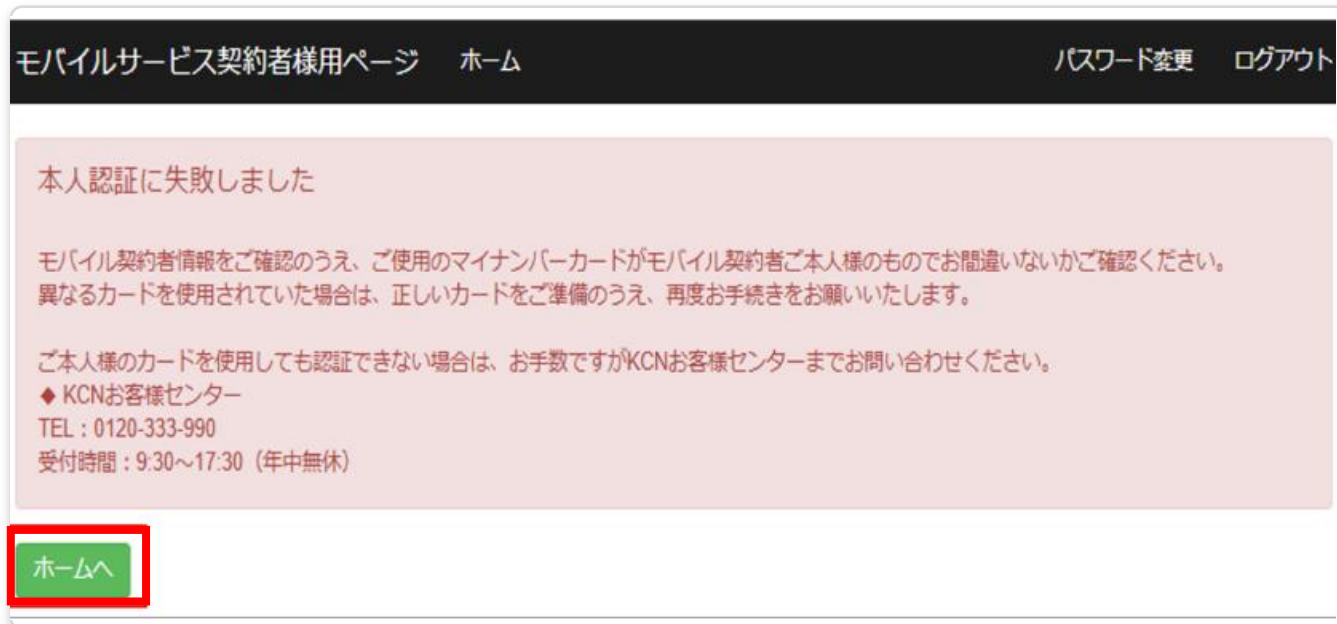


本人認証に失敗した場合の対処方法

マイナンバーカードによる本人確認の手続き中に、下記のような画面が表示された場合は認証に失敗しています。画面の内容に応じて、以下の方法でご対応ください。

【この画面が表示された場合】



赤枠の「ホームへ」ボタンから、最初のページに戻ることができます。

別のカードを読み取ってしまった場合

画面の「ホームへ」をタップすると、最初から手続きをやり直せます。正しいマイナンバーカードをご準備のうえ、再度お手続きください。

ご本人のカードでも認証できない場合

マイナンバーカードの情報とKCNのご登録情報が相違している可能性がございます。お手数ですが、KCNお客様センターまでご連絡ください。

KCNお客様センター

TEL : 0120-333-990

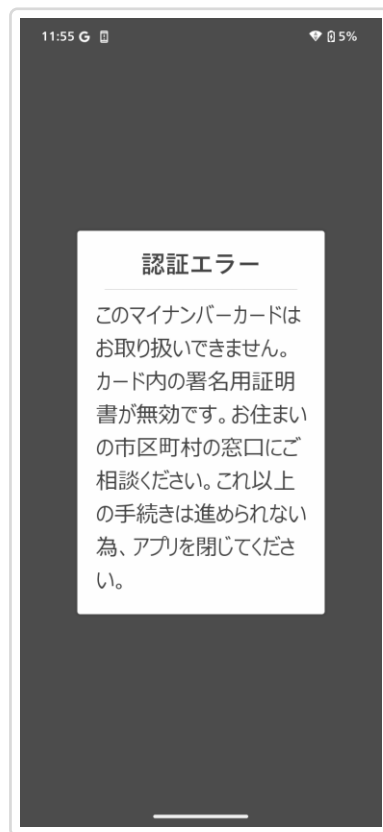
受付時間 : 9:30~17:30

ご注意： マイページにご登録のメールアドレス宛には、この件に関する通知メールは届きません。画面が表示された場合は、その場でご対応をお願いいたします。

本人認証に失敗した場合の対処方法（つづき）

マイナンバーカード内の証明書が無効になっている場合、以下のようなエラー画面が表示されます。この場合は以下の方法でご対応ください。

【この画面が表示された場合】



画面の案内に従って、アプリを閉じてください。

「証明書が無効です」と表示された場合

マイナンバーカード内の署名用電子証明書が、有効期限切れなどにより無効になっています。このマイナンバーカードでは本人確認のお手続きを進めることができません。

このあとのお手続きについて

証明書の更新について、お住まいの市区町村窓口にご相談ください。

本人確認のお手続きが必要となりますので、タイプd モバイルサービス契約者様用ページではお手続きできません。お近くのKCN STATIONまでご来店ください。

ご注意： この画面が表示された場合、オンラインでの本人確認手続きは完了できません。市区町村窓口でのお手続き後、KCN STATIONにて本人確認をお願いいたします。