

発表日：2023年12月12日

緊急記者会見

# 10月1日以降のマイナ保険証 トラブル調査(1次集計)



📍 東京都渋谷区代々木2-5-5 新宿農協会館5F

🌐 <https://hodanren.doc-net.or.jp/>

☎ 03-3375-5121

# 概要 01

- 調査期間 - 2023年11月24日～12月1日（1次集計:12月11日）
- 調査方法 - 保険医協会・医会が会員へFAX送付  
(集計は保団連が一括)
- 送付件数 - 8533件  
(静岡、新潟、広島、山口、愛媛、福岡、佐賀)
- 回答件数 - 1000件

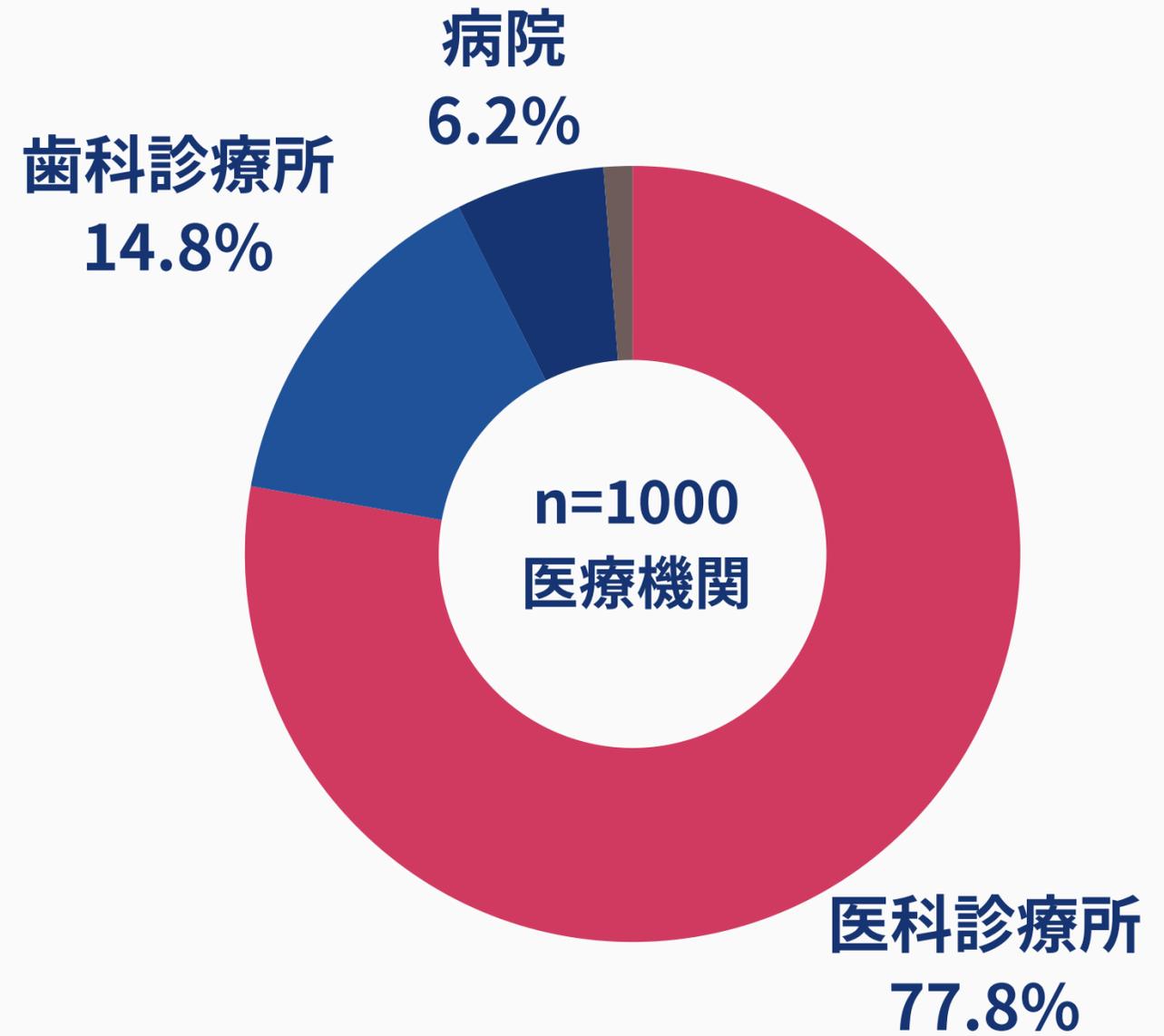
調査は2024年1月まで実施  
※中間集計発表:12月20日  
※最終集計発表:2024年1月予定

内科診療所 778

歯科診療所 148

病院 62

無回答 12



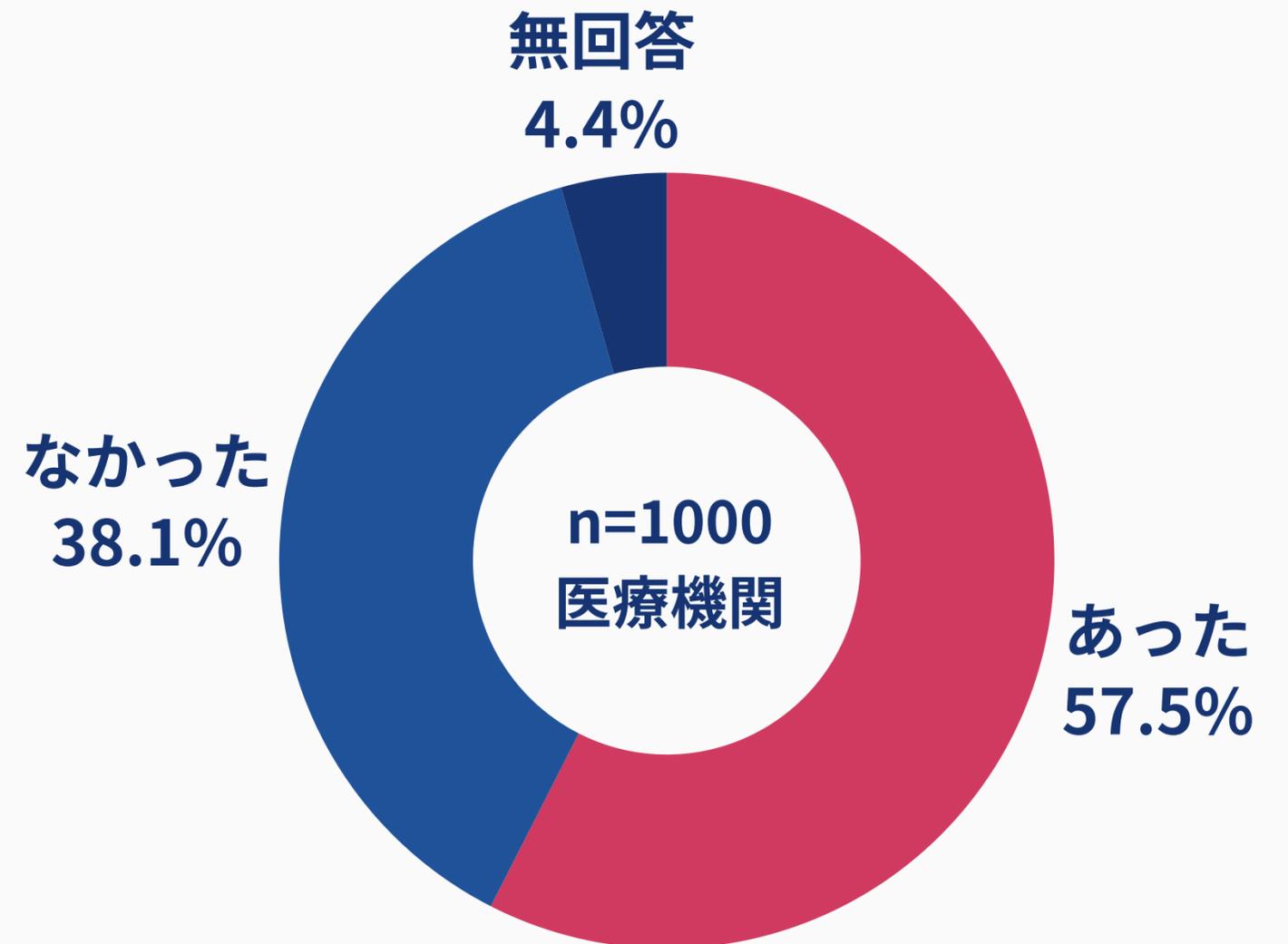
(2023年12月11日時点のデータ)

## 10月1日以降のマイナ保険証、 オンライン資格確認に関するトラブル

あった 575

なかった 381

無回答 44



(2023年12月11日時点のデータ)

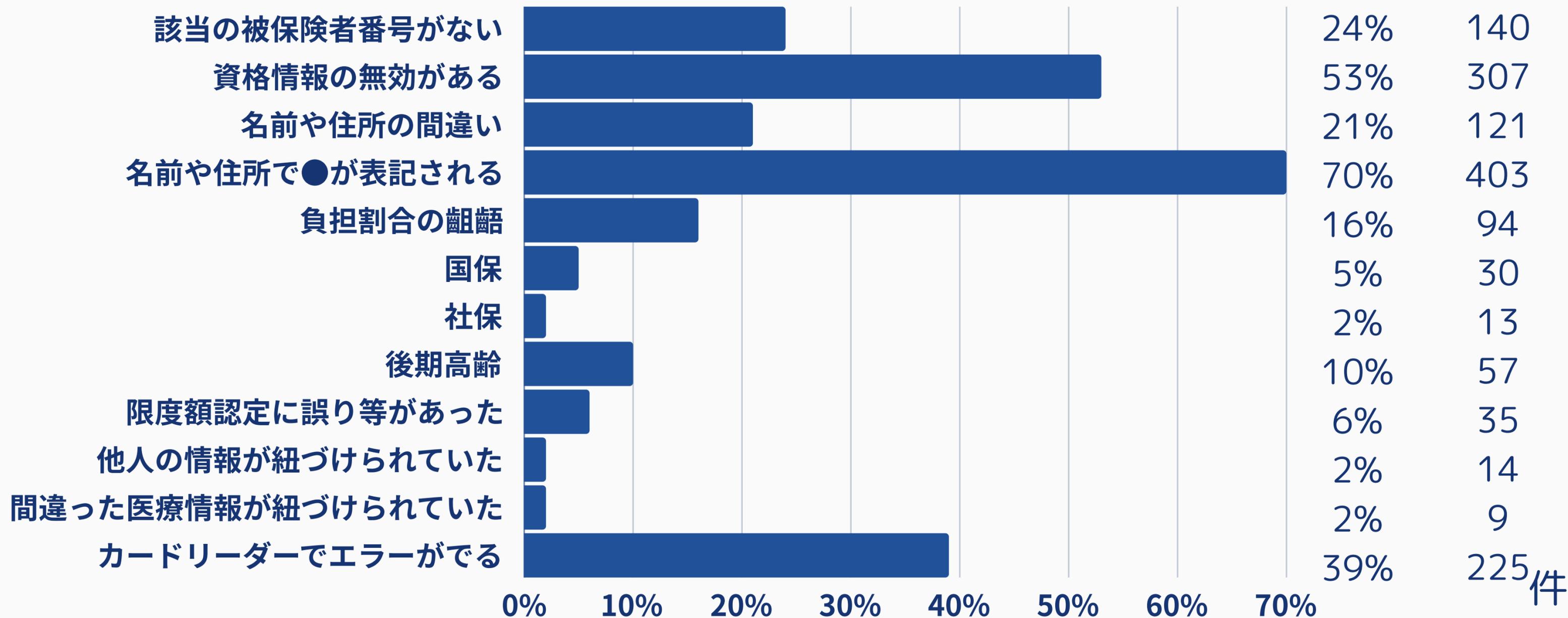
## トラブルの種類

### 「あった」と回答された方（複数回答）

n=575

医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)



静岡県浜松市 医科診療所

電子証明書の有効期限切れも多く見受けられる。・保険変更時のデータ更新が遅く反映されるまでにタイムラグが発生、保険証のほうが早い

新潟県 医科診療所

資格問合せでシステムエラーが発生しましたとコメントが出た。9月はコメントは出なかった方です。新患の方の情報で資格確認ができない事があり、本人に確認し、保険者に請求しました。

新潟県 医科診療所

資格があるのにエラーが出る（かなり多い件数）・新保険エラー・旧保険確認OKになる・複数の保険が同時に確認できる。

新潟県 医科診療所

保険証の変更がないのに資格なしとなって確認ができなかった。その時は持ってる保険証を確認した。本人にも会社かわっていないと確認した。

静岡県浜松市 医科診療所

一度有効で確認したのに次月以降来院の際（それ以後も）無効になってしまう

静岡県磐田市 医科診療所

就労中の会社の保険証を持ってきた患者のオンライン資格確認を実施した際、資格情報が無効とでたことが2回あった。

静岡県浜松市 歯科診療所

有効な保険証（社保、本人）が「該当者なし」と表示され、保険者（加入会社）まで電話したら有効だった、余分な事務仕事が増えた。

福岡県

3ヶ月前の資格喪失した患者が「有効」で表示され続けていた。◎カードリーダーとレセコンの連携ができたのに半日使用できない日が時である。

山口県 歯科診療所

コンピュータの処理が追いついていないのか、保険証を持って来てあってもオンライン上は資格無しになる。・割合が違う方が何人かいた。

福岡県 医科診療所

該当なしとなる特に乳児に多い・名前や住所で●が表記される

山口県 歯科診療所

職場が変わり、新しい保険証を持参されているにもかかわらずオンラインで確認すると旧保険証のまま更新されてない、何のためのオンラインがわからない。

山口県 歯科診療所

資格があるにもかかわらず資格なしとどる組合保険に多い。

静岡県浜松市 医科診療所

身に覚えのない住所が登録されていた

新潟県 医科診療所

家族なのに本人になっていた。→紙の保険証とマイナカードの内容が違う名前での●が表記多い。

福岡県 医科診療所

名前の読み方が違う・住所の地名が無く番地のみだった。で番地も違ってました。・回線(?)がうまくいかず、pcの再起動が必要になる。(その間、受付が出きなくなる)

静岡県浜松市 歯科

顔認証がうまくいかず、暗証番号の入力を依頼したら他の医者ではうまくいったのに、と怒鳴り散らされた。

新潟県 医科診療所

顔が認証されない・カメラがそもそも付かず、顔を写せない（顔認証選択後、画面が白くなる）

新潟県 医科診療所

他人の顔で認証できる。

静岡県浜松市 医科診療所

顔認証がうまくいかずエラーとなる。・暗証番号を憶えてない。・エラーに気付かず、「アレ?アレ?」  
といいながら、何度も繰り返しています。・エラーが3回になると、高齢の患者は、役所に行かなければ  
ならないため、エラーNGをスタッフが気をつけて、確認しなければいけないため、手数が増えた。・保  
険証の種類（自衛隊等）は、まったく資格情報の確認がとれず、結局、保険証の提示をお願いしている。

静岡県島田市 医科診療所

以前のアンケートでも答えましたが、カードリーダーの反応が非常に遅く、マイナンバーカードを読み  
取ることができません。そのせいで患者からの苦情が多いです。「他の病院はもっと早い」「この機械  
壊れてるんじゃないの」などクレームがあり、その対応で受付業務が中断され診療に支障が出ていま  
す。レセコン会社に連絡してもベンダーに言ってと言われ、ベンダーはエラーが出ないを対応できない  
と言われポータルサイトに連絡しろと言ってきます。ポータルサイトに連絡してもベンダーに連絡する  
とならい回しにされるだけで全く対応してくれません。何度も訴えても私たちの声はとどきません。

新潟県 医科診療所

顔認証が認識されず困惑する方が何人もいた、（いろいろされる方も）

静岡県静岡市 医科診療所

保険情報が確認できないと出るが、他では問題なく使用できたと言う、特定のカードリーダーの問題か？→キャノン使用・給付率がオンライン資格確認システムから取得できないと出るが、これも他では問題なく使用できると言う

広島県 病院

顔認証でのエラーが多発している

## 山口県 歯科診療所

高齢者は暗証番号を3回まちがえて、エラーがでます。・カミナリで停電して、よく1w1回はエラーがでます。

## 福岡県 医科診療所

カードリーダーで901エラーがよく出る・家族の場合、被保険者名がわからず、カルテが空欄になるのが困る。・負担割合の齟齬については、マイナンバーの方はそれしか持参されないの、正しい情報なのか、誤っていないかがわからない。(負担割合の間違いがあったとしても、こちらではマイナカードの情報を信じるしかない)

## 山口県 医科診療所

・顔認証がなかなか出来ない。・操作がめんどくさいと保険証確認へ変更された・操作か後ろから見えるので気になるので使いたくないといわれる。

新潟県 医科診療所

持ち合わせの保険証の負担割合と合致しない。顔認証が読み込めず暗証番号でしか対応できない方がいます・毎月資格情報が無効になる患者様があります

新潟県 医科診療所

1割負担と思いこんでいたが、実は2割負担だった。マイナ保険証から確認できず、保険者に確認するという手間がかかった。

広島県 医科診療所

社保の患者、11/1で70歳を迎え、11/25 3割から2割になった保険証（負担割合）を持参されたがオンライン上は3割と表示されたため、患者の同意を得て一旦3割で精算させてもらうことにした。

### 広島県 医科診療所

保険証の変更の反映に時間がかかるため、請求トラブルがあった、氏名変更の確認がとれない、マイナンバーで確認した人の返戻が増えた。

### 新潟県 医科診療所

枝番が保険証（紙）と異なる↓その後返戻喰らった大迷惑

### 愛媛県 医科診療所

マイナンバーカードをカードリーダーに入れた時に、いつもと逆方向に入れないと反応しない時があった。・マイナンバーでは1割負担があったが保険証では2割負担となっていた。

## 佐賀県 医科診療所

保険証で確認したら1割で資格確認すると有効期限切れの3割で登録されていた。名前や住所は簡単な字でも黒丸●の表示になることが多い。

## 福岡県 医科診療所

会計終了後、患者様に戻ってきていただいて、不足分の窓口負担額を支払いしてもらった。（負担割合の齟齬）

## 静岡県静岡市 医科診療所

来院時にマイナンバーで確認した負担割合と相違があり、返戻が来た。・マイナンバーに登録された住所と現住所が違う。情報が反映されるまでのタイムラグがあり過ぎて信用できません。保険が切り替わった時点で速やかにマイナンバーカードに反映されなければ意味がありません。

## トラブルの具体的な内容

### 【発熱外来で使えない】 【資格取得日・枝番エラー】

新潟県 医科診療所

新患の発熱外来外で（車で）診療を行うためマイナンバーカードの確認ができない→後日会計で対応。

静岡県掛川市 医科診療所

資格取得日が入力されないなので、いつから適用されたのかわからない保険変更後、国保は反映するまでに2～3日かかるので、確認は市役所問い合わせでは手間がかかる

福岡県 医科診療所

マイナ保険証により保険情報を登録した際に、枝番号が番号欄に自動入力されるという誤登録があった。返戻後、電話にて本人に確認を取った。

## トラブルの具体的な内容

【まだ届かない】 【一旦10割負担】 【紐づけミス】

静岡県浜松市 医科診療所

2023.10.23に開院しました、2023.10月始めに本体を注文しましたが、未だに届いておりません、60万円ほど支払い、補助金等も一切なく、利用することすらできません開業の邪魔をしたいのではと心底、腹立たしい気持ちです、ぶさけるな！

福岡県 医科診療所

保険証資格があるのに、喪失していると出たので、患者様に会社に確認をお願いしたところ、自費（10割負担）で良いとのことで、一旦自費で対応したが、後日、保険証が使えたとのことで、再度計算し直して、差額返金した。

福岡県 医科診療所

双子の紐づけが間違っていることが多い。

## トラブルの具体的な内容

【持参なし】 【ストレス】 【システムエラー】

福岡県 医科診療所

そもそも持ってくる人が月に1人くらい。

福岡県 医科診療所

機械トラブルが多い・勤務先がわからない・負担割合等あてにならない、毎日ストレス！

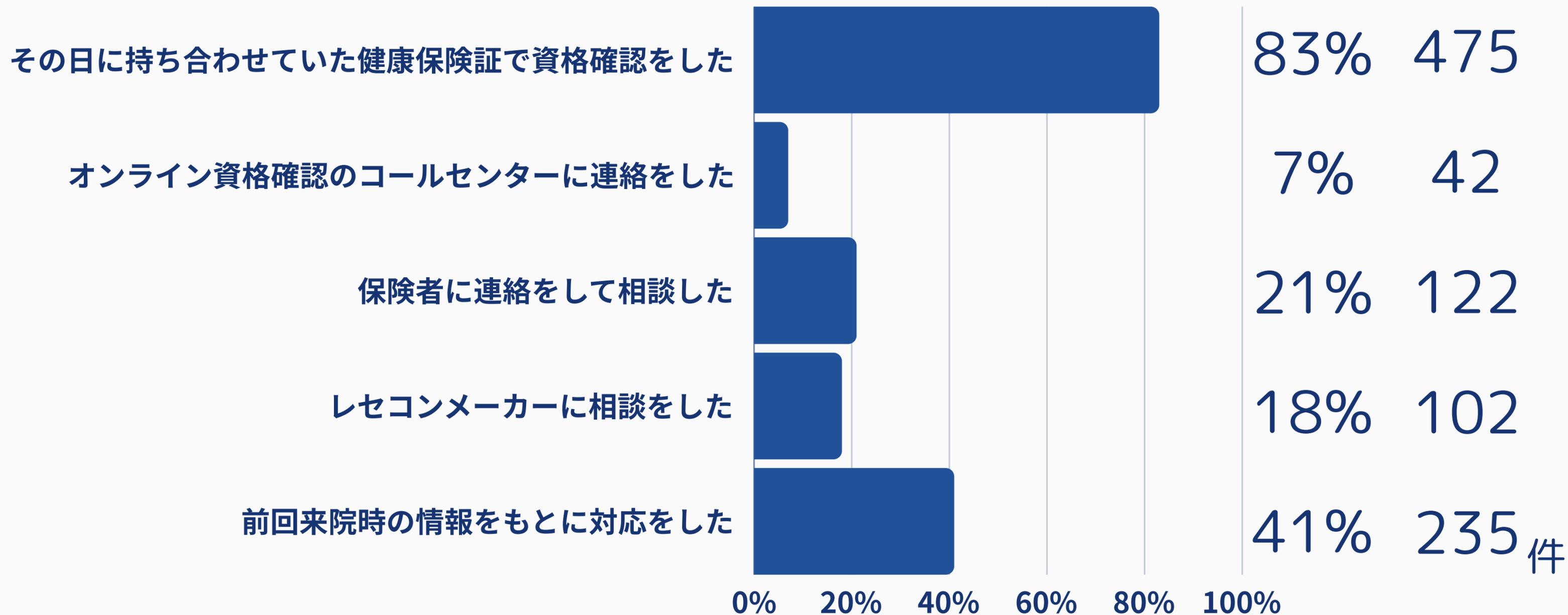
山口県 医科診療所

支払基金との通信が繋がらなくて、10日間くらい、オンライン資格確認が出来なくなった

## トラブルについてどのように対応しましたか。 (複数回答可)

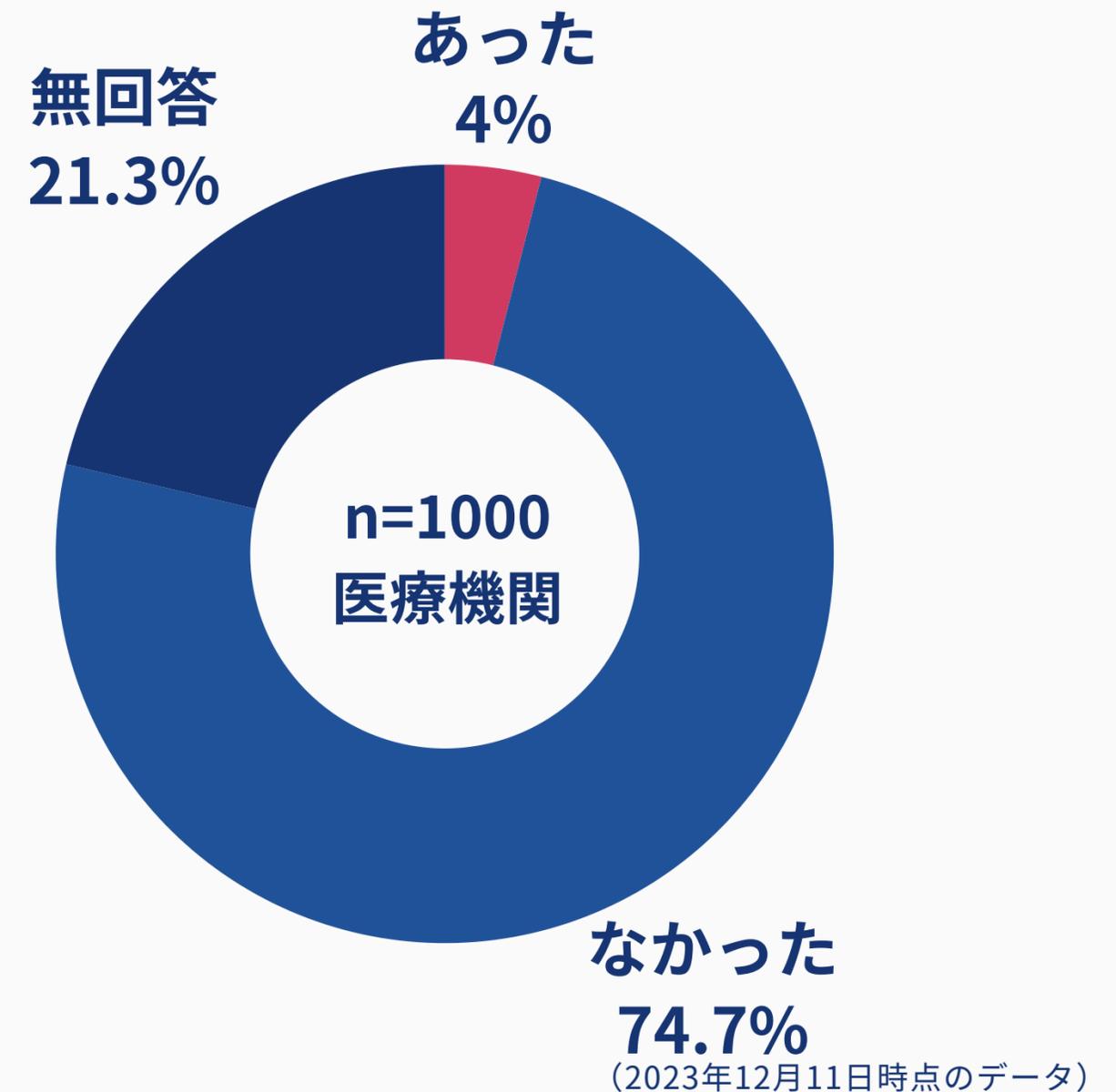
n=575  
医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)



## トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか

**あった 40**  
**→少なくとも86事例**  
**なかった 747**  
**無回答 213**



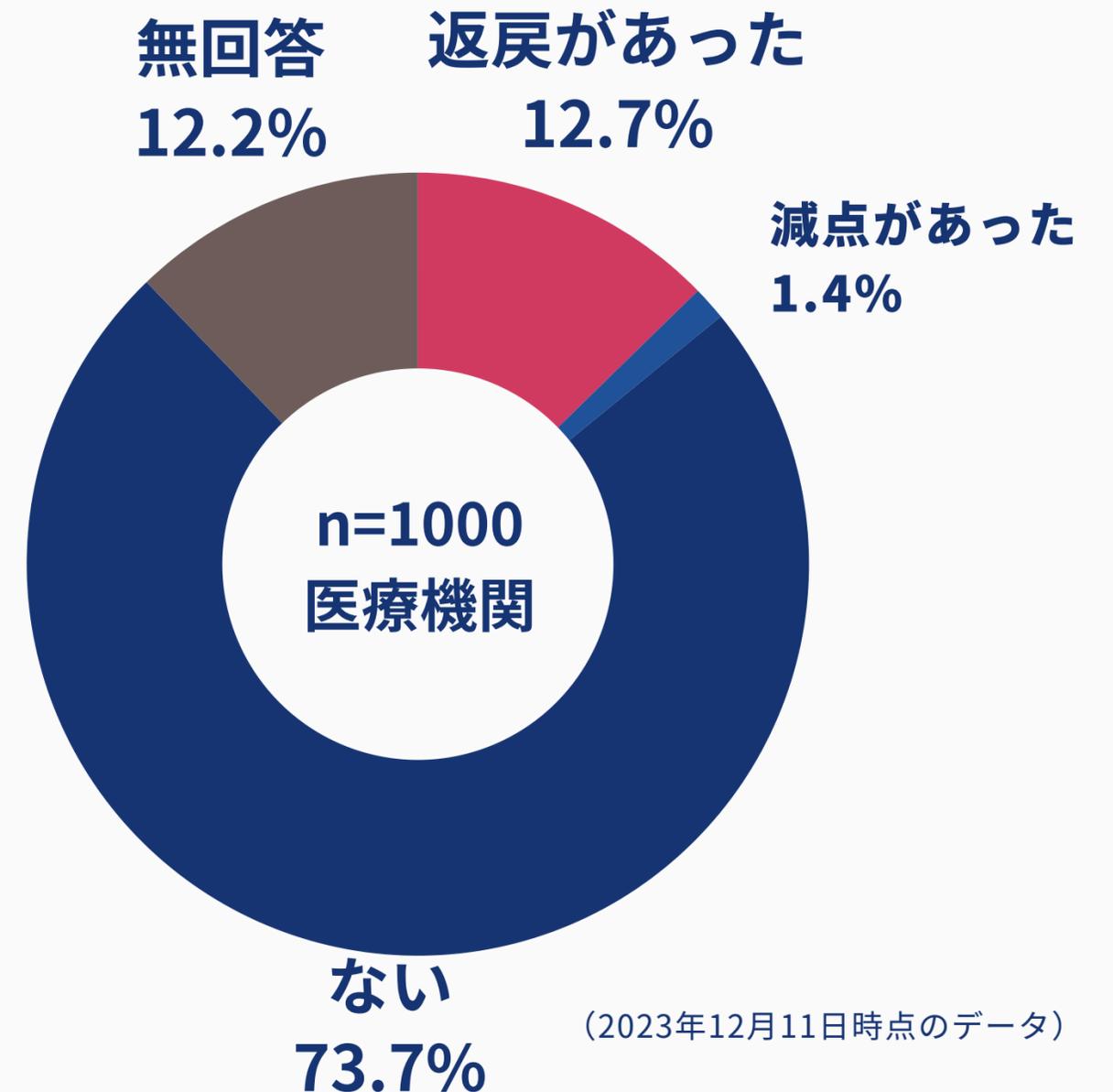
## 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、保険者から返戻または減点がありましたか

返戻があった 127

減点があった 14

ない 737

無回答 122

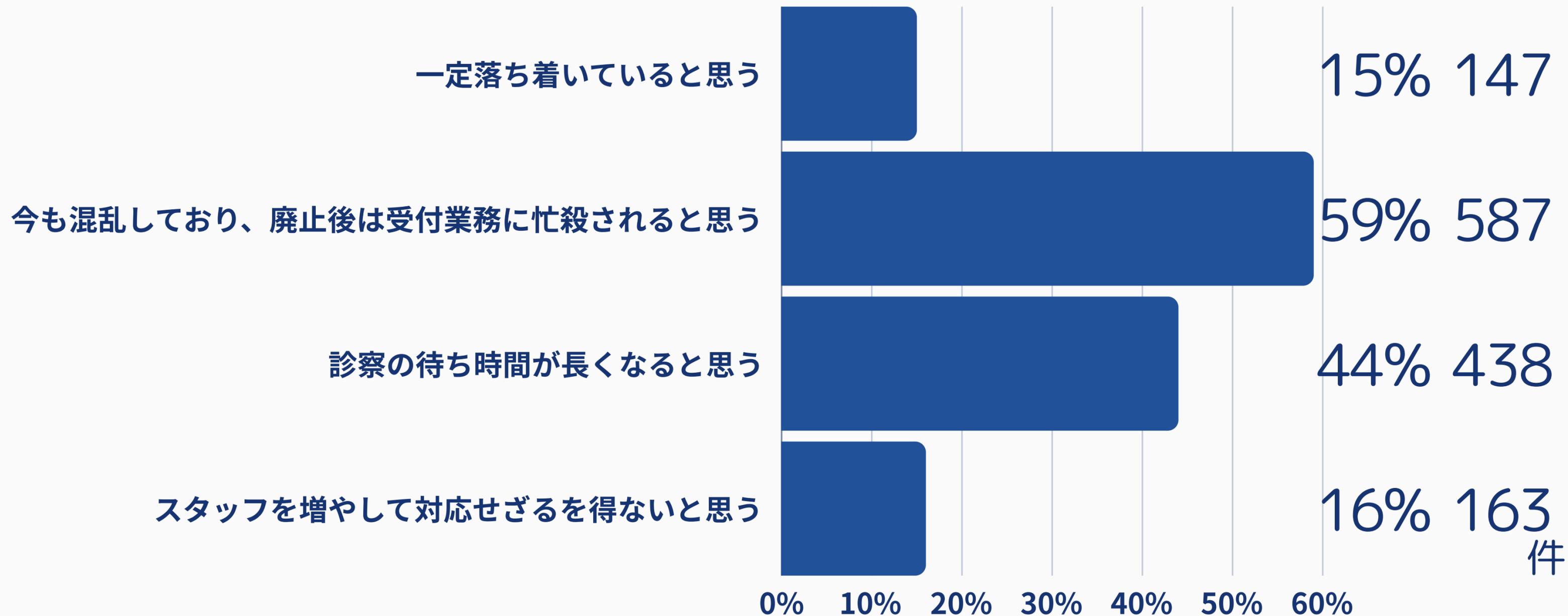


# 健康保険証が廃止された場合の受付業務について (複数回答可)

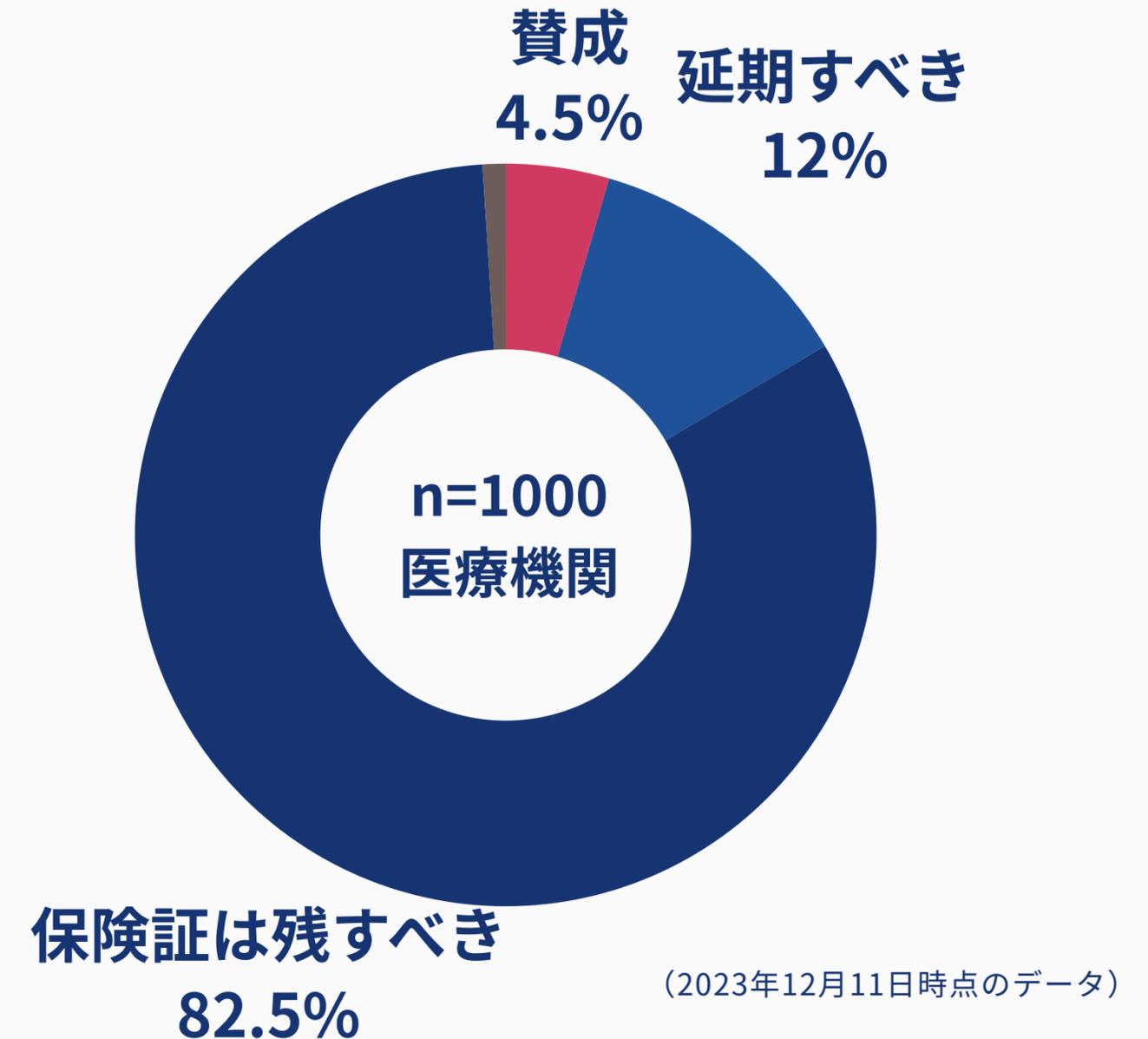
n=1000

医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)



**賛成 45**  
**延期すべき 120**  
**保険証は残すべき 825**  
**無回答 10**



# 10月1日以降のオンライン資格確認・マイナ保険証 トラブル等についてのアンケート 概要

2023.11.29 大阪府保険医協会

健康保険証を廃止する姿勢を政府は崩していませんが、現在国会でも議論されています。政府がシステムの改善を進めているとされている中、大阪府保険医協会は、あらためて現在の状況を把握するために「10月1日以降のオンライン資格確認・マイナ保険証のトラブル等に関わるアンケート」を11/17 会員医療機関にFAX送信し、206件（11/25 現在）の会員医療機関が回答を寄せました。

## 未だに多い「資格なし」「名前・住所間違い」「負担割合齟齬」 “紐づけトラブル” 解決できるのか？

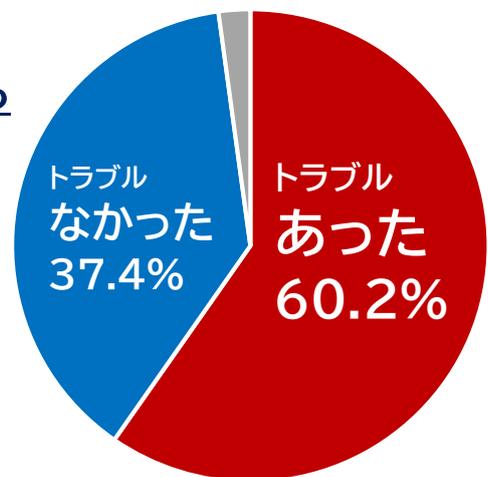
10月1日以降の資格確認に関するトラブルについて

**「あった」124 「なかった」77**

**\*「電子証明書の期限切れ」事例も出始める**

主な事例は以下の通り。

- 該当の被保険者番号がない・資格情報が無効 **86**
- カードリーダーでエラーがでる **45**
- 名前や住所の間違い **27**
- 負担割合の齟齬 **19**  
(国保 **8**・□ 社保 **4**・□ 後期高齢 **5** \*不明5件)
- 限度額認定に誤り等があった **4**
- 他人の情報が紐づけられていた **2**
- 間違った医療情報が紐づけられていた **3**
- その他 **17** \* 電子証明書の期限切れ／名前・住所が●など

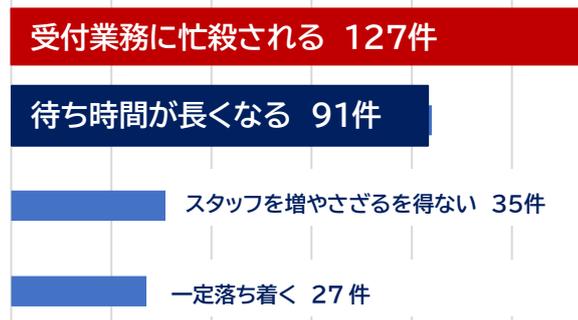


トラブル「なかった」は「マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない」とのコメントが少なくない。

## 現行の健康保険証廃止後は 「受付業務に忙殺される」

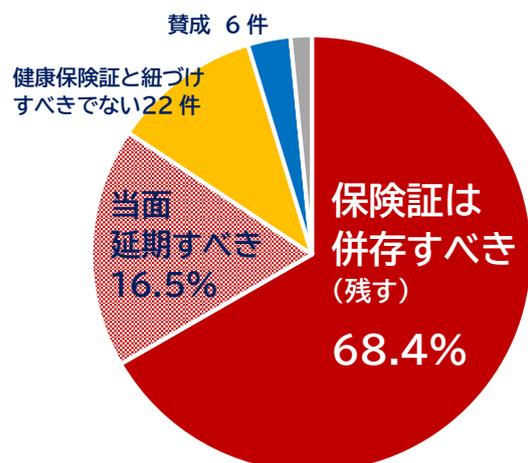
保険証が廃止された場合の受付業務について

**\*「マイナ保険証で便利になる」  
と言うけれど、現場は…**



## 保険証の2024年秋廃止について 7割近くが「併存(残す)」すべき」

健康保険証の2024年秋廃止について



# 10月1日以降のトラブル事例

## ■ 該当の被保険者番号がない・資格情報が無効

- ・2か月以上も資格なしのままだった。
- ・マイナ保険証で「資格なし」。持参の保険証でも「資格なし」と表示され、保険証の番号のまま請求した。
- ・資格なしは役所や保険者に確認。
- ・保険証を提示しても資格なしと出る。本人は資格があると言う。他医院でも資格なしと言われて困っていると。
- ・社保持参。オン資で資格なし。土曜日で確認できず。3割で徴収も後日協会けんぽで資格なしを確認。原本を確認していたので請求した。
- ・保険証を確認するのに「資格なし」と出てきて、何度も患者に確認するも「資格なし」と出る。名前の読み仮名に小さい「ヨ」や「ヤ」を使っていないのはなぜか？当院は使っているので「該当資格なし」と出る。
- ・資格が無効と出たので保険者に連絡し有無を確認し、提示の保険証でレセプト請求したが返戻された。保険者が保険情報を更新していないことが判明。
- ・保険証が変更になった方が(国保→後期高齢、社保→国保など)マイナンバーカードには新しい保険証情報がなく、困惑する。保険証を持参しないと確かめる方法がなくなる。

## ■ 名前や住所の間違い

- ・名前が●でしか表示されず、確認できない時がある。
- ・名前や住所が●になっている。
- ・フリガナの相違。
- ・数字が半角、全角ばらばらで登録されていた。
- ・住所が古いままのことが多い。
- ・ほぼ全員の住所が一致しないので手入力している状態。

## ■ 負担割合の齟齬／限度額認定に誤り等があった

- ・負担割合が資格確認と保険証で違う。保険証を優先した。
- ・負担割合がでない。限度額がでない。
- ・高齢者の負担割合や限度額の枠の空白が多く、結局、保険証を提示してもらわないといけない。
- ・返戻にはならなかったが、負担割合がオン資と保険証が違い、確認のために時間が余分にかかった。
- ・負担割合齟齬で返戻が3か月分あった。オン資コールセンター(0800-080-4583)に電話をして原因特定を依頼したが、役所に確認するよう促された。既に何度も役所に出向いており、現在回答待ち。

## ■ 電子証明書の期限切れ／保険証の有効期限切れ／取得日相違

- ・電子証明書の有効期限切れが生じ始めている。2例あり。
- ・電子証明書期限切れあり。
- ・国保の有効期限が消されてしまう。
- ・有効期限が表示されない。医療証をお持ちの方も表示されない。マイナ保険証の方は「医療証」がいらな思っている方が多い。
- ・任意継続の終了日が反映されず、スムーズに入力できない。
- ・オンライン資格確認システムの国保の資格取得日の表示と実際以前から来ている患者の取得日を合わせると以後の受診の際エラーになる。オンラインと当院のデータに相違がある。
- ・国保の有効期限が出ない。

## ■ カードリーダーでエラーがでる／機器の不具合

- ・接続エラーやPCで確認する際にファイルエラーが出る。
- ・PCがフリーズする。
- ・カードリーダーが操作途中でネットワークエラーになり操作ができない。

- ・繋がらない時がある。
- ・カードリーダーが立ち上がらない。

### ■その他

- ・マイナ保険証で提示する人が減ったのでトラブルが減った。
- ・受付が知らない間に顔認証機器だけ利用して受付せず、診察を待っている人がいる。
- ・精度が低いので保険証で確認することが多い。
- ・メリットより、デメリットの方が多い。

### ■トラブル「なかった」方の意見

- ・顔認証カードリーダー利用者は3人しかいない。
- ・マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない。(月1~2人)
- ・マイナ保険証の利用者は少ない(5%以下)のでトラブルはない。
- ・マイナ保険証で受診を希望する人はいない。が維持費はかかる…。
- ・マイナ保険証の利用者はほとんどいないのでトラブルはない。3件
- ・マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない。4件

## 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、 保険者から返戻または減点は

### 「返戻あった」13 「減点あった」1

#### ■具体的な事例は以下の通り。

- ・システムで3割と確認し提出したレセプトが2割と認識され??返戻になった。再度システムと保険証で確認し3割で再提出し受理された。
- ・限度額の情報が載っていない。
- ・マイナ保険証でエラーが出なかったが、保険証が変更になっていた。番号違いで返戻になった。
- ・負担割合齟齬で返戻が3か月分あった。オン資コールセンター(0800-080-4583)に電話をして原因特定を依頼したが、役所に確認するよう促された。既に何度も役所に出向いており、現在回答待ち。
- ・オン資で資格有の場合でも請求後数か月経過後に保険者より「資格なし」の旨の連絡あったが、返戻を断ったことがあった。

## マイナ保険証で資格確認ができない場合に患者に自己負担割合等を申告してもらう 「被保険者資格申立書」の提示について

### 「あった」8 4件は「日頃受診している患者で問題なし」。その他の事例は以下。

### マイナ保険証利用者少ないので「資格申立書」提示は少数

#### ■具体的な対応は以下の通り。

- ・日頃受診している患者なので問題なかった4
- ・後日「保険資格がない」と判明2→支払い側が対応した1
- ・受付でどのように対応してよいか戸惑った1
- ・初めての患者で返戻が不安1
- ・保険種別「わからない」方がいて対応に困った1

# 保険証廃止後は 「受付業務に忙殺される」寄せられた意見

- ・現在はマイナ保険証を出される方が少なく、全面廃止になった時、受付業務は増えると思う。
- ・患者さんの「同意」がないと負担割合が分からないので困ります。
- ・マイナ保険証は1人当たりの時間がかかりすぎる。
- ・マイナ保険証を持ってきても暗証番号を忘れ、紐づけできていない方も多い。
- ・受付に時間がかかる。毎回同じ質問に答えないといけない。紐づけの説明を未だにしないといけない。
- ・保険証だけの問題でなく、難病や障害、自立の割合が出ない。紐づけされていないので大変困る。
- ・高齢者にカードリーダーの使用は無理。発熱外来受診者の患者はどうしたらいいのか。当院は80歳以上の患者が多い。どこが便利なのか！
- ・高齢者はカードリーダーの対応が困難な方が多く、スタッフが付き添っており、時間を要します。
- ・高齢者の付き添うために受付業務に支障をきたす。

## マイナ保険証で便利になる、と言うけれど…現場は…



- 医療機関での待ち時間は、お一人お一人の患者さんの診療・診察にかかる時間が影響しています。マイナ保険証で保険資格を確認したとしても、診療・診察時間が短縮されるわけではないため、待合室での待ち時間の短縮にもつながりません。
- 逆に、機器の不調やカード読み込み時のエラーなどで、「受付にかかる時間が長くなっている」との医療現場から多数報告されています。

# 「保険証は併存すべき」寄せられた意見

- ・マイナ保険証のみになると登録漏れがあったら患者に迷惑をかける。保険証が必要。
- ・カードリーダーがエラーした時、保険証の原本がないと資格を知ることができない。
- ・マイナ保険証でエラーが出たり、システムがフリーズしたときは保険証で確認。保険証が廃止されたら確認できないので不安。
- ・保険証が廃止になれば高齢者が多い中、混乱は確実であり、まともな運用ができるとは思えない。
- ・今もトラブルだらけ。保険証を残せば済むこと。

\*お問合せ／大阪府保険医協会 大阪市浪速区幸町 1-2-33 電話 06-6568-7721(田川)

## 暗証番号なしの「顔認証マイナカード」で窓口混乱！？

全国保険医団体連合会

### 「顔認証マイナンバーカード」ってなんだ？

前総務大臣がマイナカードの不安解消として「暗証番号なしマイナカード」を11月から運用開始すると述べていましたが、どんな仕組みでどこで手続きできるのか？ もう忘れている方も多いと思います。現時点での進捗状況などを探りました。現在、総務省で準備が進められており、各市町村窓口等で運用開始は11月27日から予定されているようです。鈴木総務大臣が11月10日の記者会見で準備中であることを明かしました。

### 手間暇かけて 保険証利用のみ

暗証番号なしカードの仕組みの説明によると、本人および代理人による申請も可能とされていますが、しかも当初は「要配慮者」など限定されていましたが、希望する者を対象とされました。

利用者用電子証明書にかかる4桁の暗証番号を人為的にロックして、マイナポータル閲覧やコンビニでの住民票発行サービスを使えなくする仕組みです。医療機関でのマイナ保険証利用や目視での本人確認機能は活用できるとしていますが、何ができて何ができないか説明と理解に時間を要します。暗証番号をロックするのに必要なツールが総務省から提供される予定ですが、現時点で市町村等には提供されていません。事務マニュアルなどは詳細や説明会も不十分な状況で開始となります。

### 利用登録せずロックするとマイナ保険証が使えない

マイナカードを保有しているが、マイナ保険証の利用登録を行っていない方が約2000万人います。その方が利用登録をしていない段階で市町村窓口で暗証番号をロックしてしまうと、医療機関窓口等でのマイナ保険証の利用登録ができなくなります。医療機関でマイナ保険証の初回利用登録をする際には、暗証番号か顔認証での対応しかできないことがオンライン資格確認マニュアルでも記載されています。つまり、ロックを掛けた後に、マイナ保険証が使えると思込み、医療機関を受診した場合、マイナ保険証によるオンライン資格確認が使えない（無効）となります。顔認証付きカードリーダーの不具合も続出しており、顔認証機能を利用してマイナ保険証の利用登録が必ずしもできない事態が生じることは容易に想像できます。

### 市町村も住民も運用で混乱

暗証番号を使えなくするために、自治体職員が任意で4桁の暗証番号を打ち込み、その後にロックすることで利用者側が暗証番号を使えなくする仕組みです。希望する方が申請・交付され、かつ、即日発行で切り替えも自由にできるため、申請を受ける側の職員の事務量も多くなります。そのため、各種確認や手続きでマイナカード取得時と同様に、市町村窓口の混乱が予想されます。

デジタル知識が不足し、サポートが必要な市民への説明・周知が不足する中、始めることに利用者や市町村職員からも不安・不満の声も出されています。

総務省は、市町村窓口に対して、暗証番号をロックする前にマイナ保険証の利用登録を済ませてと案内することを求めています。実際には、口頭での案内をただけで問題が解決しません。マイナ保険証の利用登録をしているかしていないかは、職員がマイナカードを目視しただけではわかりません。本人がマイナポータルを開いて利用登録を確認する方法しかありませんが、市町村職員から利用者に確認を求められても、自身でマイナポータルを閲覧できない方も多いため、その段階での混乱は必至です。

暗証番号にロックを掛けたマイナカードを保有されている住民が他の自治体に転出した際に、受け入れ自治体が転入手続きを行うこととなりますが、受け入れ市町村では当該住民のマイナカード読み取る際に必要な暗証番号が使えないため、マイナカードの更新手続きが困難となります。その課題への対処も複雑な手間を要するようですので混乱は必至です。

## 目視・本人確認によるマイナ保険証利用は法令違反だったの！？

### 暗証番号なしマイナカードの運用開始は 12 月前半に遅延

総務省が 11 月 27 日から開始しようとしていた暗証番号なしマイナカード「顔認証マイナカード」が運用開始時期を 1 2 月前半以降に延期することになりました。11 月 20 日付で総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室が各市町村宛てに事務通知を发出了しました。

保団連は、暗証番号を人為的にロックし、マイナ保険証の機能以外は使用できないようにした「顔認証マイナカード」の導入で自治体窓口や医療機関で混乱が生じると警鐘を鳴らしてきました。

### 暗証番号「ロック」で使えなくなる問題にどう対処！？

マイナカードを持っていても、マイナ保険証の利用登録をしていない人が約 2000 万人います。この人たちが暗証番号をロックする手続きを行った場合、医療機関の受診時にマイナカードを持参しても、マイナ保険証としては利用できない恐れがあります。マイナカードの券面にはマイナ保険証利用登録の有無は記載されないため、見た目では分かりません。

マイナ保険証の利用登録は、通常はセブン銀行 ATM やマイナポータルで手続きできますが、暗証番号をロックした場合、この方法は使えません。

11 月 16 日の参議院厚生労働委員会にて芳賀道也参議院議員がこの問題で総務省、厚労省を迫りました。厚労省の伊原和人保険局長は、「医療機関・薬局で顔認証付きカードリーダーを利用して顔認証によるマイナ保険証の利用登録が可能」と答弁しました。さらに、芳賀議員は、顔認証付きカードリーダーのトラブルが相次ぎ、「顔認証」そのものが使えない方も多いと保団連調査を示し迫りました。これに対して、伊原局長は、「顔認証が困難な場合を想定して目視で利用登録ができるようにカードリーダーを改修する予定」と答弁しました。改修ができていない中で顔認証マイナカードを導入は医療機関窓口で新たな無保険扱い者を生み出す可能性があります。医療機関に何の周知もされていないため少なくとも患者と医療機関のトラブルは避けられません。

### マニュアル記載が突然削除 何が起きたのか？

こうした中、厚労省は 11 月 14 日付でオンライン資格確認運用マニュアルをまたも突然改定しました。医療機関等には改定箇所や内容の趣旨について説明はありません。これまでも 6 月 2 日に突然マニュアルが改定され、マイナ保険証が医療機関窓口で不具合があった場合、一旦 10 割を徴収するとしていた規定が変わりましたが、同じことを繰り返しています。

マニュアル改定を巡る経緯は以下の通りです。

○10月31日付で総務省が都道府県、市町村に事務連絡「顔認証マイナンバーカードの導入について」を发出。

○保団連が11月11日に顔認証マイナカードの問題点を指摘。

○この段階で、オンライン資格確認運用マニュアルでは、医療機関での「目視確認」によるマイナ保険証の利用者登録はできないと記載。

※記事掲載にあたり、厚労省保険局医療介護連携政策課に当該取扱いを確認しています

○ところが、オンライン資格確認運用マニュアルが11月14日付でコソッと改定。

11月13日までは下段に初回利用登録（p24）の記載で「目視確認」はできないと記載されていたが、11月14日に改定されたマニュアルではその部分がそっくり削除された。

### 「目視」によるマイナ保険証利用は法令違反だった！？

現在、医療機関や薬局でマイナ保険証を利用する際、顔認証や暗証番号が使えない場合は厚労省のマニュアルに従って目視で本人確認しています。しかし、これが法令違反であることが分かりました。

また、法令では、本人であることを確認することが可能な者は「特定利用者証明検証者」として主務大臣の認可を受けることが必要とされています。利用者検証はなりすまし防止措置として法令上必要な事項です。

マイナ保険証によるオンライン資格確認については、社会保険診療報酬支払基金が「特定利用者証明検証者」として認可を受けており、「顔認証」、「暗証番号」など電磁的方法に加えて利用者本人とマイナカードの顔写真の「目視確認」のいずれかの方法で本人確認（利用者検証）を行うことが可能とされています。しかし、医療機関・薬局は認可を受けていません。総務省は省令を改正し「顔認証マイナカード」を導入しようとしていた関係で、パブリックコメントを募集（10月13日～11月12日）していました。

電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律施行規則及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に規定する個人番号、個人番号カード、特定個人情報の提供等に関する命令の一部を改正する命令

この中に、省令改正の説明で非常に重要な箇所があります。これまでの法令取り扱いを記した内容として総務省は「個人番号カード及び個人番号カードの利用者証明用電子証明書は、市町村での発行時に4桁の暗証番号を設定するとともに、利用者証明用電子証明書をを用いる際には、原則として暗証番号の入力により本人確認を行っているが、主務大臣の認可を受けた特定利用者証明検証者については、当該本人確認を顔認証又は目視により行うことが認められているところ。」と記載しています。

根拠条文

○ 電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（平成14年法律第153号）第3条第3項並びに第22条第3項及び第4項

○ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 17 条第 8 項

現行法令上の総務省解釈によると、マイナ保険証を医療機関窓口で利用する際には「顔認証」、「暗証番号」、「目視」のいずれかにより本人確認が必要ですが、それが可能となる特定利用者証明検証者は「社会保険診療報酬支払基金」のみとなります。社会保険診療報酬支払基金は、顔認証付きカードリーダーの顔認証モード、暗証番号モードを経由して電磁的に利用者検証をしていることとなりますが、目視による本人確認（利用者検証）の場合は、医療機関職員がマイナカード掲載の顔写真と利用者本人を目視することとなります。

各医療機関は厚労省が作成したマニュアルに沿って対応すると、法令違反のマイナ保険証本人確認（利用者証明検証）に関与させられていることとなります。

この点について、総務省自治行政局マイナンバー制度支援室に確認したところ、「公的個人認証法上、利用者証明用電子証明書の利用時に顔認証又は目視により本人確認を行うためには主務大臣の認可が必要。現在、この認可を受けている者はオンライン資格確認を実施している社会保険診療報酬支払基金のみ」と回答しました。これは顔認証マイナカードを導入するために総務省が作成した資料に記載された内容と同じです。

つまり、現時点では医療機関は利用者検証者の資格がないため「目視」確認によるマイナ保険証の利用はできません。厚労省が示したオンライン資格確認マニュアルの「目視モード」そのものが法令違反ということになります。厚労省にはこれまでの取り扱いも含めて法令解釈が十分だったのか検証と対応が求められます。

**電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する  
法律施行規則及び行政手続における特定の個人を識別するための  
番号の利用等に関する法律に規定する個人番号、個人番号カード、  
特定個人情報の提供等に関する命令の一部を改正する命令**

**1. 改正の背景及び概要**

- ① 引越し手続のワンストップサービス化について、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）により、転入地市区町村があらかじめ転出地から通知された転出証明書情報により、住民登録及び住民登録に関する一連の事務の事前準備を行うことを可能にするなどの取組を進めてきた。
- 住民の更なる利便性向上を図るため、住所変更手続に併せて電子証明書の再発行手続を同一世帯員又は法定代理人が行う場合の本人の意思確認等について、委任状等により確認を行うことができることから、住所変更手続時に加えて再度の来庁が必要となる照会兼回答書の提出を不要とすることとする。
- ② 個人番号カード及び個人番号カードの利用者証明用電子証明書は、市町村での発行時に4桁の暗証番号を設定するとともに、利用者証明用電子証明書を用いる際には、原則として暗証番号の入力により本人確認を行っているが、主務大臣の認可を受けた特定利用者証明検証者については、当該本人確認を顔認証又は目視により行うことが認められているところ。
- 今般、暗証番号の設定や管理に不安がある方が安心してカードを利用できるよう、電子証明書を用いる際の本人確認方法を顔認証又は目視に限定することを希望する者については、当該者の個人番号カードに暗証番号の利用を不可とするために必要な措置が講じられた場合には、発行時の暗証番号の設定を不要とするよう所要の規定の整備を行う。

**2. 根拠条文**

- 電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（平成14年法律第153号）第3条第3項並びに第22条第3項及び第4項
- 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第17条第8項

**3. 施行期日**

令和5年11月下旬（予定）

事務連絡

令和5年10月31日

各都道府県社会保障・税番号制度担当部  
各指定都市社会保障・税番号制度担当部 御中

総務省自治行政局住民制度課  
マイナンバー制度支援室

### 顔認証マイナンバーカードの導入について

平素よりマイナンバーカードの普及促進に御協力いただき、厚くお礼申し上げます。

令和5年8月7日付け総行マ第105号総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室長通知で送付いたしました「福祉施設・支援団体の方向けマイナンバーカード取得・管理マニュアル」でも令和5年11月頃より暗証番号の設定が不要なマイナンバーカード（顔認証マイナンバーカード）の交付を開始することをお知らせしておりましたが、下記のとおり詳細をお知らせいたします。

暗証番号の設定や管理等に不安がある方が安心してマイナンバーカードを取得し、利用できるよう、顔認証マイナンバーカードの円滑な導入にご協力をいただきますようお願いいたします。

都道府県におかれましては、以上について、域内の指定都市を除く市区町村に周知いただきますようお願いいたします。

### 記

#### 1. 導入の目的

暗証番号の管理や設定に不安がある方が安心してマイナンバーカードを取得し、利用でき、代理交付を受ける方の負担軽減につなげること

2. 導入開始時期

令和5年11月27日（月）以降

※電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律施行規則の一部改正の施行日から導入。

施行日については別途お知らせいたします。

3. 顔認証マイナンバーカードの概要

別紙1参照

4. 顔認証マイナンバーカード交付までの手続について

別紙2を参照し、窓口での事務フローをご検討ください。

5. 主な質疑応答について

別紙3参照

6. 顔認証マイナンバーカードの交付件数の調査について

当面の間、マイナンバーカード交付円滑化計画のフォローアップ調査において、顔認証マイナンバーカードの交付件数の調査を実施いたします。

申請があった件数について団体内で取りまとめて回答いただきますようお願いいたします。

7. 説明会の開催について

下記のとおり担当者説明会を説明動画配信形式にて開催します。

動画配信期間 令和5年11月6日（月）から11月30日（木）まで

動画配信方法 デジタルPMOに掲載（URL：<https://cas.digital-pmo.go.jp>）

備考：説明会の内容について質問がございましたら、別添【質問シート】に記載いただき、都道府県でとりまとめの上、11月13日（月）まで下記メールあて御提出ください。

以上

【連絡先】

総務省自治行政局住民制度課

マイナンバー制度支援室

担当：田川、佐藤、大槻

電話：03-5253-5366（直通）

メール：[juki@soumu.go.jp](mailto:juki@soumu.go.jp)

# 顔認証マイナンバーカード

## 概要

- ・ 暗証番号の設定や管理に不安がある方の負担軽減のため、暗証番号の設定を不要とし、カードに搭載された利用者証明用電子証明書を用いる際の本人確認方法を機器による顔認証又は目視による顔確認に限定した「**顔認証マイナンバーカード**」を導入  
※実印相当の効力を持つ署名用電子証明書は、暗証番号（6～16桁）の入力を顔認証又は目視で代替できないため搭載しない。
- ・ 希望する者を対象とし、本人又は代理人が市町村窓口で手続(※)を行う。  
※カードの申請・交付のための来庁時に併せて実施。カードを取得済みの方については随時実施。
- ・ 通常カードから顔認証カード、顔認証カードから通常カードいずれの設定の切り替えも可能(即日対応)
- ・ 医療機関等において外見上区別できるよう、カードの追記欄に「顔認証」と記載
- ・ 11月末から受付開始予定

## 顔認証マイナンバーカードで利用できる／できないサービス

### ○利用できるサービス

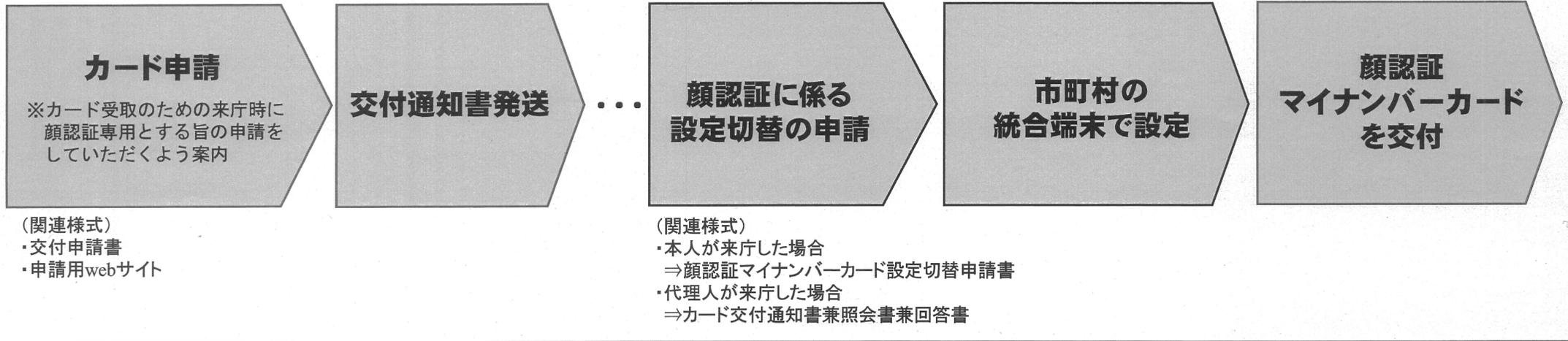
- ・ 健康保険証としての利用。顔認証又は目視により確実な本人確認を行った上で、オンライン資格確認のほか、本人の同意により特定健診等の情報や診療/薬剤情報の閲覧が可能(※)。  
※公的個人認証法上、利用者証明用電子証明書の利用時に顔認証又は目視により本人確認を行うためには主務大臣の認可が必要。現在、この認可を受けている者はオンライン資格確認を実施している社会保険診療報酬支払基金のみ。
- ・ 券面の顔写真や記載事項(4情報等)を用いた本人確認書類としての利用。

### ×利用できないサービス

- ・ マイナポータル、各種証明書のコンビニ交付、その他のオンライン手続など、暗証番号の入力が必要なサービスは利用できない。

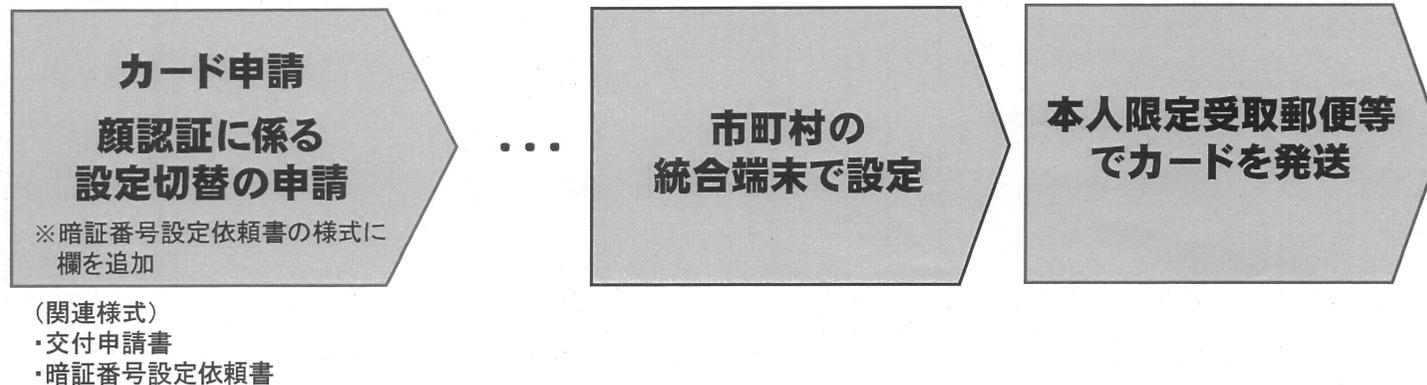
## ①カードの申請・更新時(交付時来庁方式)

＜本人又は代理人が来庁＞



## ②カードの申請・更新時(出張申請・申請時来庁方式)

＜本人が手続＞



## 顔認証マイナンバーカード取得の流れ②

### ③電子証明書更新時

＜本人又は代理人が来庁＞

#### 有効期限通知書 発送

※電子証明書更新のための来庁時に顔認証専用とする旨の申請をしていただくよう案内

#### 電子証明書更新申請 顔認証に係る 設定切替の申請

#### 市町村の 統合端末で設定

#### 顔認証専用の 電子証明書に更新

(関連様式)

- ・本人が来庁した場合  
⇒電子証明書発行申請書
- ・代理人が来庁した場合  
⇒電子証明書発行照会書兼回答書

### ④取得済みカードからの設定切り替え時

＜本人又は代理人が来庁＞

#### 顔認証に係る 設定切替の申請

#### 市町村の 統合端末で設定

#### 顔認証 マイナンバーカード を交付

(関連様式)

- ・本人が来庁した場合  
⇒顔認証マイナンバーカード設定切替申請書
- ・代理人が来庁した場合  
⇒顔認証マイナンバーカード設定切替申請書及び委任状

## 市町村の統合端末での設定について

### 設定の流れ

- (1) 署名用電子証明書が搭載されている場合は破棄又は失効させる
- (2) カード交付時の暗証番号設定画面において、カード内共通暗証番号(4桁の暗証番号)を職員が無作為の番号で設定
- (3) カード運用状況が「運用中」に更新されていることを確認後、統合端末に新たにインストールする暗証番号ロック用ツール(11月下旬にJ-LISから配布予定)を用いて、4桁の暗証番号すべてにロックをかける
- (4) カードの追記欄に顔認証と追記
- (5) カードを住民に交付

### 解除の流れ

- (1) 住民が顔認証マイナンバーカードから通常のカードへの設定の切り替えを希望する場合は、暗証番号初期化申請書の提出を求める。署名用電子証明書の搭載も希望する場合には、署名用電子証明書の発行申請書も併せて提出を求める。
- (2) 暗証番号初期化・再設定の手続を実施
- (3) カードの追記欄に記載されている「顔認証」に取り消し線を引く
- (4) カードを住民に交付

# 留意事項

## ○職員が無作為で設定する暗証番号について

設定する暗証番号は申請者ごとにランダムな番号としてください。類推されやすい数字(0000、1111等の1つの数字やセキュリティ番号などカード券面に記載されている数字等)で設定することは避けてください。

(設定方法の一例)乱数表、処理を行った時間(13時15分に処理を行った場合には1315を組み合わせた数字)等を用いる方法

## ○各種申請様式の改正について

次ページ以降のとおり事務処理要領を改正予定。交付通知書及び有効期限通知書等、J-LISから発送される印刷物については、12月以降に発送される分から改正後様式になる予定であるが、改正前の様式で通知を受け取っている住民も顔認証マイナンバーカードの申請を受け付けて差し支えありません。具体的には、代理人がカード交付又は電子証明書の更新を受ける場合における委任状の暗証番号記入欄は空欄とし、暗証番号の設定を希望しない旨を余白に補記したものを受け付けて差し支えありません。

## ○住民への案内について

顔認証マイナンバーカードの住民向け周知資料を後日送付いたします。窓口での住民への案内やHP・広報誌等での住民向け周知に活用してください。

交付通知書のハガキはスペースが限られており、顔認証マイナンバーカードに関する案内を記載することが難しいため、交付通知書送付時には案内チラシの同封もご検討ください。

## ○健康保険証利用の登録について

マイナンバーカードを健康保険証として利用するには、健康保険証利用の申込みが必要です。

顔認証マイナンバーカードでは、暗証番号が使えないため、マイナポータルやセブン銀行のATMで健康保険証利用の登録を行うことはできません。

現在お持ちのマイナンバーカードを顔認証マイナンバーカードに設定を切り替える場合は、その前にあらかじめ健康保険証利用の申込みを行うようご案内してください。

なお、医療機関・薬局の顔認証付きカードリーダーを利用して、顔認証または目視確認により健康保険証利用の申込みを行うことが可能です。

## ○代理人手続について

通常のマイナンバーカードから顔認証マイナンバーカードへの設定切替の手続のみを行う場合に限っては、照会書兼回答書の提出を求めず、本人が署名または記名押印を行った委任状(様式例はp8)を代理人が顔認証マイナンバーカードへの設定切替申請書に添えて提出することを認めます。委任状の提出がある場合には、その場で設定切替の手続を行って構いません。

# 手書き用交付申請書 改正イメージ

【手書用】

## 個人番号カード交付申請書 兼 電子証明書発行/更新申請書

地方公共団体情報システム機構 宛 (長宛)			
個人番号※1			
氏名※2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>顔写真貼付欄</p> <p>サイズ (縦 4.5cm × 横 3.5cm)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 最近 6 ヶ月以内に撮影</li> <li>- 正面、無帽、裸身のもの</li> <li>- 裏面に、氏名、生年月日を記入してください。</li> </ul> </div>		
住所※2			
生年月日※2			
〔旧氏又は通称〕 ※2・3			
電話番号※4			外国人住民の 区分
点字※5	点字表記を希望する (最大 24 文字まで、濁点等は 1 文字) <input type="checkbox"/>	在留期間等 満了日の有無	
		在留期間等 満了日	

※オンライン申請の場合は、申請情報登録完了通知メール等に、手書き交付申請書の追加文言と同じ文言を追加予定です。

※統合端末から出力される交付申請書の改正時期については調整中ですが、12月以降の対応となる見込みですのでご了承ください。

- ※1 記載された個人番号に誤りがあると、個人番号カード及び電子証明書を正しく発行できませんので、誤りのないよう十分にご確認ください。  
 ※2 氏名、住所、生年月日、性別については、住民票に記載の情報が個人番号カードと電子証明書に記載されます。  
 ※3 あらかじめ住民票への旧氏又は通称の記載手続を行っている方は、個人番号カードと電子証明書に旧氏又は通称が記載されます。  
 ※4 申請内容に不備がある場合は電話で連絡することがありますので、日中に連絡のつく電話番号を記入してください。  
 ※5 氏名の点字表記をご希望の場合、を黒く塗りつぶしてください。住民基本台帳ネットワークシステムの本人確認情報として登録されているふりがな (最大 24 文字まで、濁点等は 1 文字) が点字で表記されます。

以上の内容に間違いのないことを確認しましたので、個人番号カードの交付及び電子証明書発行を申請します。

申請日 年 月 日

申請者氏名

【ご注意】を必ずご確認いただき、電子証明書の発行を受けないこととする場合は、を黒く塗りつぶしてください。

- 署名用電子証明書※  
 利用者証明用電子証明書

【ご注意】電子証明書は、健康保険証としての利用、住民票の写しなどのコンビニ交付サービス、e-Tax 等の電子申請、マイナンバーへのログインなど多様なサービスの提供に必要となります。

※15 歳未満の方、成年被後見人の方には原則発行されません。

暗証番号を設定しないことを希望する方は、市区町村窓口への来庁時に申し出てください。

← 文言追加

15 歳未満の方、成年被後見人の方が申請を行う場合は、以下に代理人氏名、住所、電話番号、本人との関係を記入してください。

代理人記載欄	ふりがな		本人との 関係	
	代理人 氏名			
	代理人 住所	〒		(電話番号: )

※ 申請内容に不備がある場合は電話で連絡することがありますので、日中に連絡のつく電話番号を記入してください。



# 電子証明書新規発行/更新申請書・照会書兼回答書 改正イメージ

赤字箇所追加

地方公共団体情報システム機構 御中

## 署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書 新規発行/更新照会書兼回答書

### 署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書 新規発行/更新申請書

#### 1. 必要事項

以下に申請される方の氏名、住所等と申請の年月日をご記入ください。また、代理人を通じて申請される場合は代理人の氏名、住所等も併せてご記入ください。

ふりがな						
氏名						
ふりがな						
旧氏又は通称 (※)						
住所						
電話番号	( )					
生年月日	明・大 昭・平 令	年 月 日	男女 の別 (男・女)	申請の 年月日	令和	年 月 日
代理人 の氏名				本人との 関係		
代理人 の住所						
代理人の 電話番号	( )					

※ 外国籍を有する方で住民票に通称が記載されている方は、必ず通称を記載してください。

※ 申請する電子証明書の種類に○を付けてください。なお、15歳未満の方又は成年被後見人の方は、原則として利用者証明用電子証明書のみ発行となります。

#### 2. 申請内容

(1) 又は (2) のどちらかにチェックを記入してください。

(1) 電子証明書の暗証番号を設定する

新規発行/更新の申請をする電子証明書の項目a又はbに○を付けてください。

1. 署名用電子証明書の	a. 新規発行 b. 更新
2. 利用者証明用電子証明書の	a. 新規発行 b. 更新

(2) 電子証明書の暗証番号を設定しない (顔認証マイナンバーカード)

利用者証明用電子証明書のみ発行を行います。

顔認証マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書は、健康保険証としての利用は可能ですが、マイナポータルなど暗証番号の入力を必要とする各種オンラインサービスでは利用できません。

本日、あなたの電子証明書新規発行/更新に係る手続開始の依頼を受付けましたので照会します。あなたの意思に基づく依頼に相違なければ下記の回答書に必要な事項を記載の上、署名又は記名押印して、あなたご自身が持参して下さい。

(ご注意)

- あなたご自身が来庁される場合は、電子証明書の暗証番号の記入は必要ありません。
- やむを得ず回答書の持参を代理人に依頼される場合は、以下の点を守ってください。
  - 委任状の委任内容を表す文中、新規発行又は更新の該当するものに○を付け、必要事項を記載の上、署名または記名押印してください。
  - 電子署名を行う際に必要となる署名用電子証明書暗証番号及びマイナポータルのログイン等に必要となる利用者証明用電子証明書暗証番号を記入し、その上に隠蔽シールを貼付する等、他人の目に触れないような措置を必ず講じた上で、代理人に持参させなくてはなりません。
  - 顔認証マイナンバーカードを希望される方は、暗証番号の記入は不要です。暗証番号欄への隠蔽シールの貼付や封筒に封入・封緘する措置も不要です。
  - あなたとあなたが指定した代理人が本人であることを確認するため、あなたと代理人の個人番号カード又は運転免許証等の本人確認書類を提出することが必要です。
  - 代理人に、電子証明書を格納するための個人番号カードを委託してください。
- 回答書は必ず来庁の上、提出して下さい。郵送その他の方法により提出された場合は、受け付けできません。
- 本書の有効期限は令和 年 月 日です。

### 回答書

令和 年 月 日

〇〇〇長 殿

署名用電子証明書・利用者証明用電子証明書の発行/更新申請は、私の意思によって申請するものに相違ありません。

(申請者/利用者の住所) \_\_\_\_\_

(申請者/利用者の氏名) \_\_\_\_\_

(1) 又は (2) のどちらかにチェックを記入してください。

(1) 暗証番号を設定する  (2) いずれの暗証番号も設定しない (顔認証マイナンバーカード)

(1) を選択した方のみ以下の欄に設定する暗証番号を記入してください。

※ 新規発行の場合は、ご自身の希望される暗証番号を署名用電子証明書については英字または数字で6文字以上16文字以下、利用者証明用電子証明書については数字4文字で分かりやすくご記入ください。

更新の場合は、ご自身で設定されている従来の暗証番号のみご記入いただき、更新後も再度同じ暗証番号を設定致しますので、あらかじめご了承ください。その際は、数字の「0」と英字の「O」、数字の「1」と英字の「l」などの混同を避けるため、分かりやすくご記入ください。

署名用電子証明書の暗証番号																				
利用者証明用電子証明書の暗証番号																				
住民基本台帳用暗証番号 ※																				

※既に設定している数字4桁の個人番号カードの住民基本台帳ネットワークシステムに係るアプリケーションに関する暗証番号を記入してください。

#### 【注意】

顔認証マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書は、健康保険証としての利用は可能ですが、マイナポータルなど暗証番号の入力を必要とする各種オンラインサービスでは利用できません。

〇〇〇長 殿

顔認証マイナンバーカードへの設定切替  
申請書

1. 必要事項

以下に申請される方の氏名、住所等と申請の年月日をご記入ください。また、代理人を通じて申請される場合は代理人の氏名、住所等も併せてご記入ください。

ふりがな							
氏名							
住所							
電話番号	( )						
生年月日	明・大 昭・平 令・	年	月	日	男女の別 (男・女)	申請の年月日	令和 年 月 日
代理人の氏名						本人との関係	
代理人の住所							
代理人の電話番号	( )						

2. 内容

申請の内容を確認し、チェックを付けてください。

申請内容	顔認証マイナンバーカードへの設定切替	<input type="checkbox"/>
------	--------------------	--------------------------

【注意】

- 署名用電子証明書が搭載されている場合は、失効処理を行います。
- 顔認証マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書は、健康保険証としての利用は可能ですが、マイナポータルなど暗証番号の入力を必要とする各種オンラインサービスでは利用できません。

顔認証マイナンバーカードへの設定切替申請 委任状

委任状

令和 年 月 日

〇〇〇長 殿

(申請者/利用者の住所) \_\_\_\_\_

(申請者/利用者の氏名) \_\_\_\_\_

私は、下記の者を代理人として顔認証マイナンバーカードへの設定切替手続についての権限を委任しましたので通知します。

(代理人の住所) \_\_\_\_\_

(代理人の氏名) \_\_\_\_\_

(本人との関係) \_\_\_\_\_

※申請者の氏名欄に申請者の署名または記名押印を行ってください。

※ 電子証明書の発行・更新を伴わない顔認証マイナンバーカードへの設定の切替手続に限り、照会書兼回答書の提出を不要とし、申請書に本人の署名又は記名押印がある委任状を申請書に添えて代理人が提出することを可能とします。  
なお、申請書に委任状を兼ねることも可能です。

## 顔認証マイナンバーカードに関する主な質疑応答

令和 5 年 10 月

問 1 顔認証マイナンバーカードの申請ができる方に制限はあるか。

答 希望する方を対象とします。

問 2 顔認証マイナンバーカードが申請できるのはいつからか。

答 公的個人認証法施行規則の一部を改正する省令の施行日（11 月 27 日予定）以降に、市町村窓口及び出張申請受付での手続きが可能となります。カードの申請が施行日前である場合も、カード交付時等に顔認証マイナンバーカードとする旨の本人の希望が確認できれば顔認証マイナンバーカードとすることが可能です。

問 3 顔認証マイナンバーカードの新規交付時は、顔認証システムの利用が必須か。

答 従来のカード交付の取扱いを変更するものではありません。

ただし、顔認証マイナンバーカードは、健康保険証としての利用が主な利用シーンとして想定され、利用者証明用電子証明書を利用するための本人確認の方法は顔認証又は目視に限定しております。これを踏まえ、カードの新規交付時には顔認証システムを積極的にご活用ください。

問 4 顔認証マイナンバーカードであることは、カードの IC チップにも記録されるのか。

答 IC チップへの記録は行われなため、券面の追記欄でのみ確認可能です。

問 5 既に搭載されている署名用電子証明書を失効させる場合、どの失効事由を選択すべきか。

答 電子証明書の失効を求める旨の申請による失効を選択してください。

問 6 顔認証マイナンバーカードにすることのデメリットもあるのではないか。

答 顔認証マイナンバーカードはマイナポータルやコンビニ交付を始めとする、健康保険証利用以外のマイナンバーカードを使った多くのサービスの利用ができなくなります。また、マイナポータルやセブン銀行 ATM でのマイナンバーカードの健康保険証利用登録（マイナ保険証の利用登録）もできなくなります（なお、医療機関・薬局の顔認証付きカードリーダーでの利用登録は可能です。）。別途お知らせする、マイナンバーカード・電子証明書交付時の重要事項説明の中にも記載しますが、顔認証マイナンバーカードを希望する住民には、使えなくなるサービスがあることは適切にご説明をお願いします。

問7 顔認証マイナンバーカードの交付を受けている住民が、マイナンバーカードの券面事項更新等、住民基本台帳用パスワードでの本人確認が必要な手続きに来た場合はどのように対応するのか。

答 券面の追記欄に顔認証マイナンバーカードである旨が記載されている場合には、職員が以下の手順で手続きを行ってください。

- ①暗証番号の初期化
- ②職員が無作為の暗証番号を設定
- ③券面事項更新等の手続を実施
- ④手続完了後にロックツールを用いて再度暗証番号のロック

同一の世帯に属する者以外の代理人が手続に来庁している場合でも、顔認証マイナンバーカードであることは券面から明らかであることから、同様の手続を行ってください。

なお、暗証番号の初期化を行うに当たっては、本人に再度顔認証マイナンバーカードの申請を行わせる必要はないが、必要に応じて任意の様式により市町村が手続を行うことについての同意を本人または代理人から取ることは差し支えありません。

問8 顔認証マイナンバーカードへの設定の切り替えを申請した者のカードの追記欄が満欄となっている場合はどのように対応すれば良いか。

答 医療現場等での円滑な案内に資するため、顔認証マイナンバーカードは、通常のマインナンバーカードと外見上区別することとし、追記欄に「顔認証」と記載する必要があります。そのため、追記欄が満欄となっている場合には、申請者にマイナンバーカードの再交付申請を次のとおり案内することとしてください。顔認証マイナンバーカードの再交付申請の方法は、新規交付の時と同様ですので、別紙2「顔認証マイナンバーカードの取得の流れ」のフローにより受け付けてください。

(1) 交付時来庁の場合

マイナンバーカードによる医療機関・薬局の受診を急ぐ場合などもあることから、現に交付を受けているマイナンバーカードは、暗証番号のロックを行った後、カードケースの裏面市町村独自利用領域に「顔認証」と追記を行い、申請者に交付してください。

(2) 申請時来庁の場合

申請時来庁方式で再交付申請を受け付ける場合、現に交付を受けているカードは、再交付申請時に返納を求める必要がありますので、新しいカードの交付までは、マイナンバーカードを健康保険証として使うことができなくなることを申請者にご案内し、令和6年秋の健康保険証廃止以降は、併せて資格確認書の申請を行うようご案内をしてください。

問9 「顔認証」の追記は、カードケースに行くこととして良いか。

答 カードケースは紛失により、医療機関や市町村で顔認証マイナンバーカードであること  
の確認ができない恐れがあるため、原則として適当ではありません。

追記欄が満欄であり、現に交付を受けているカードの利用を継続する場合に限って、例  
外的にカードケースに追記する取扱いとします。

問10 通常のカードから顔認証マイナンバーカードへの設定の切り替えを代理人が行う  
場合、照会書兼回答書を不要として良いか。

答 電子証明書の発行や更新を伴わない、顔認証マイナンバーカードへの設定切替の手續  
のみを代理人が行う場合には、照会書兼回答書の提出を求める必要はありません。

照会書兼回答書の提出を求めない場合には、申請書に本人が署名又は記名押印を行っ  
た委任状を添えて提出させることとしてください。委任状の様式については、HP 等での  
公開を行うなど、事前に本人が委任状の記載を行うことができるよう配慮することが望  
ましいです。

なお、顔認証マイナンバーカードから通常のカードへの設定の切り替えを行う場合に  
は、暗証番号の設定を行う必要があり、本人の確かな意思を確認する必要があることから、  
従来どおり照会書兼回答書の提出を求め、暗証番号の初期化を行う必要があります。

- ・ マイナンバーカードの健康保険証利用登録を行わずに暗証番号機能がない顔認証マイナンバーカードに変更してしまった場合、利用登録は問題なくできるのか。
  - ・ 利用登録を行わずに顔認証マイナンバーカードに切り替えると、マイナポータル機能が使えなくなり無保険になるのではないか
- 健康保険証の利用登録を行わずに通常マイナンバーカードから顔認証マイナンバーカードに切り替えた後でも、医療機関・薬局の顔認証付きカードリーダーにおいて、顔認証により利用登録を行い、医療機関等を受診することが可能。
- ※ 今後、顔認証マイナンバーカードの申請受付開始に併せ、医療機関等の職員が、患者とマイナンバーカードの券面の顔写真とを目視で確認することによる利用登録も可能とする予定。
- 医療機関等におけるマイナ保険証の受診等に係るトラブルについては、コールセンターに寄せられるご意見や医療現場からのヒアリングにより把握に努めている。
- 顔認証マイナンバーカードへの切替えや健康保険証の利用登録が、被保険者資格に影響を与えることはない。

( 総務省 )  
( 厚生労働省 )