

IV. 電子申請に関するよくある質問

1. G ビズ ID 認証

No.	質問	回答
1	G ビズ ID ログイン後、何かをしようとする と認証成功(マイナちゃん画面)が新しいタブ に毎回出てくるのはなぜですか？	マイナポータルと連携するために、予め本人確認といった セキュリティの取り決めが必要となるためです。
2	認証成功(マイナちゃん画面)を閉じないま ま業務を継続しても問題はありませんか？	はい。問題ございません。認証成功(マイナちゃん画面)は 10 秒後、自動で閉じるようになっています。
3	G ビズ ID ログイン画面で ID とパスワードを 入れ、ワンタイムパスワードが所定の端末に 送られてきました。その後、別の G ビズ ID に変えようとしたのですが、最初に入れた G ビズ ID から変えられません。どうすればい いですか？	お手数ですが最初に入れた G ビズ ID でワンタイムパスワ ード認証まで終了した後、G ビズ ID ログアウトを行ってくださ い。その後、別の G ビズ ID でログインを試みてください。
4	G ビズ ID ログインを行うと「お客様の法人 番号が G ビジネス ID に登録された法人番 号と一致しないためお客様の G ビジネス ID では本機能をご利用いただけません。」 と表示されます。どうすればいいですか？	本エラーは複数の法人番号を利用している際に誤った操 作を行うと起きる場合がございます。 エラーが起きる理由は G ビズ ID ログインを行う際、事前に 選択した法人番号とログインした G ビズ ID が持つ法人番 号が一致しないためです。 エラーを解消するには以下の点をご確認ください。 ・「G ビズ ID ログイン」ボタンを押下する際に、事前に選択 する法人番号が正しいこと ・G ビズ ID ログイン画面で認証しようとしている ID が正し いこと
5	G ビズ ID ログインを行うと「しばらく待つ てから、再度実行してください。」となります。ど うすればいいですか？	原因は以下のどちらかである可能性があります。 1. G ビズ ID の権限不足 ご利用の G ビズ ID アカウントに「マイナポータル API (電子申請サービス)」の利用を許可しているかどうかご確 認ください。ご不明な点は、G ビズ ID プライムアカウント管 理者にお問い合わせください。 2. マイナポータル、G ビズ ID のサービス停止・応答遅延 マイナポータル、G ビズ ID がメンテナンス等によりサービ スを停止している。またはアクセス集中により応答が遅くな っているなどが考えられます。
6	マイナンバーカード(個人番号カード)に記 録されている電子証明書は、G ビズ ID の 代わりとして認証時に利用できますか？	いいえ。マイナンバーカード(個人番号カード)はご利用い ただけません。マイナンバーカード(個人番号カード)は G ビズ ID との関連性は一切ございません。

No.	質問	回答
7	申請済一覧画面で「検索」ボタンや「詳細」ボタンを押下した際 認証成功(マイナちゃん画面)が表示される場合とされない場合があります。違いは何ですか？	認証成功(マイナちゃん画面)が表示される場合は申請状況をマイナポータルに問い合わせしています。表示されない場合はマイナポータルに問い合わせをしていません。
8	G ビズ ID ログインで、ID/パスワード/ワンタイムパスワードが求められず認証できてしまう場合があるのは、なぜですか？	G ビズ ID のログイン情報はブラウザに保存されており、それが有効となっているためです。業務終了後は G ビズ ID ログアウトを必ず行うようにしてください。
9	G ビズ ID ログインで使用するパスワードやワンタイムパスワード受信先を変更する方法を教えてください。	G ビズ ID よくある質問をご確認ください。 https://gbiz-id.go.jp/top/faq/faq.html
10	ひとつの G ビズ ID を部門内で共用しても問題ありませんか？	G ビズ ID は認証時、法人および本人確認を行っているため、共用はお控えください。運用担当者が複数名いる場合は G ビズ ID メンバーアカウントを人数分作成して運用していただけますようお願い申し上げます。 (下記)G ビズ ID よくある質問も併せてご確認ください。 https://gbiz-id.go.jp/top/faq/faq.html
11	G ビズ ID は PROSRV on Cloud をログアウトした際、一緒にログアウトしますか？	いいえ。G ビズ ID は PROSRV on Cloud とは別のサービスのため、ログアウトを別に行う必要があります。
12	PROSRV on Cloud がセッションタイムアウト中に「G ビズ ID ログイン」ボタンを押すと、新しいタブに PROSRV on Cloud のログイン画面が表示されました。どうすればいいですか？	お手数ですが新しいタブを手動で閉じてください。
13	G ビズ ID ログインしたままパソコンを再起動した場合、どうなりますか？	G ビズ ID の認証情報はブラウザに保持されています。PROSRV on Cloud に再ログインした後は、G ビズ ID ログインも再度行ってください。
14	G ビズ ID ログイン後、業務を続けていると稀に新しいタブで G ビズ ID の ID/パスワードやワンタイムパスワードを求められることがあります。これはなぜですか？	G ビズ ID は ID/パスワード認証が 8 時間、ワンタイムパスワード認証が 3 時間で失効する仕様のため、お手数ですが再認証を試みてください。
15	G ビズ ID 認証画面で ID/パスワードを入力後、ワンタイムパスワードを受信するスマートフォンが手元にない(または故障している)ことに気がきました。どうすればいいですか？	<ul style="list-style-type: none"> ワンタイムパスワード確認が 1 時間以内に行える場合そのまま操作してください。 ワンタイムパスワード確認が 1 時間を超えてしまう場合第 2 認証を実施するまで G ビズ ID に関する作業ができません。G ビズ ID の第 1 認証(ID/パスワード)の有効時間が 8 時間になりますので失効までお待ちください。

No.	質問	回答
		<p>なお、他の端末にて他の G ビズ ID による認証を行うことは可能です。</p> <p>※前提として G ビズ ID のワンタイムパスワードを受信する端末をお手元にご用意のうえ、電子申請作業を行ってください。</p>

2. 未申請一覧

No.	質問	回答
1	申請時「備考」欄の使い方が分かりません。	「備考」の情報は申請時、マイナポータルに連携します。申請済一覧で検索結果を絞り込む際にご利用ください。
2	未申請一覧のデータを申請しないで数日放置したところ、未申請一覧の申請可能ファイル一覧に表示されなくなりました。どこにいったのでしょうか。	未申請一覧はデータ作成から3日経つと自動的に削除されるようになっています。申請が必要な場合は、大変お手数ですが、再度ファイルの作成を行い申請してください。
3	同様の申請を再度行っても問題ありませんか？	再申請は提出先機関に問い合わせの上、実施するようにしてください。
4	「MN 付与状況確認」ボタンを押下したところ、『Web マイナンバー管理サービスの状況を確認できません。』と表示されました。原因及び解消方法を教えてください。	Web マイナンバー管理サービスがメンテナンス中ではないかをご確認ください。
5	届書ファイルを作成しましたが、未申請一覧の申請可能ファイル一覧に表示されません。なぜですか？	提出先が「厚生年金基金」の届書ファイルの可能性がございます。厚生年金基金提出の場合は、電子申請に対応していないので表示されません。
6	異なる担当者が作成したファイルを申請しても問題ないですか？	<p>はい。問題はございませんが、以下の点にご注意ください。</p> <p>申請後、マイナポータルからの最新情報取得は申請した G ビズ ID に依存します。例えば A さんが申請した手続きの最新情報は、B さんでは取得できません。</p> <p>【前提】A さん、B さんはそれぞれ異なる G ビズ ID メンバーアカウントを使用</p>
7	G ビズ ID ログインをしたところ、G ビズ ID のマイページが表示され、認証成功(マイナちゃん画面)が表示されません。なぜですか？	「G ビズ ID ログアウト」ボタンを押下していないかをご確認ください。

3. 申請済一覧

No.	質問	回答									
1	受付番号とは提出先機関が受理した際の番号ですか？	いいえ。受付番号はマイナポータルが受理した際の管理番号になります。 提出先機関が受理した際の管理番号は、申請済詳細画面の「申請先機関受付番号」に掲示されます。									
2	申請後、ステータスがいくら経っても進まないのはなぜですか？	次のような状況が考えられます。 ・申請時、エラーで完了となった。 ・G ビズ ID ログインをしていないため、最新情報を取得できていない。 ・申請時の G ビズ ID と、検索時の G ビズ ID が異なるため、権限の問題で最新情報を取得できていない。 ・マイナポータルと提出先機関が連携できていない。 ・提出先機関が手続きを進めていない。									
3	申請時にログインした G ビズ ID (メンバーアカウント) を忘却してしまい、最新の申請情報が取得できません。どうすればいいですか？	最新情報は(上位権限の)プライムアカウントで G ビズ ID ログインすると取得できる場合がございます。									
4	申請担当者が異動や退職したため、過去の申請時にログインした G ビズ ID (メンバーアカウント) を新しい担当者の物に差し替えたいです。どうすればいいですか？	G ビズ ID の差し替えはできませんので、申請が完了になるまで旧担当者の G ビズ ID を引き継いでご利用ください。									
5	「受付番号確認」ボタンを押下するとエラーが必ず発生するのはなぜですか？	「受付番号確認」は申請を行った G ビズ ID でしか行えません。「受付番号確認」を申請時と異なる G ビズ ID で行っていないかをご確認ください。									
6	「受付番号確認」ボタン押下で表示される入力チェックエラーリストで「・・・のファイルサイズが大きいためファイルサイズを小さくしてください。」とエラーとなるのはなぜですか？	マイナポータルでは、受け取った添付書類のファイルに無害化処理を行い、無害化後のファイルに対しファイルサイズチェックを行っています。無害化によりファイルサイズが増減するため、上限値内の添付ファイルを送信した場合でも無害化の影響により上限値を超える場合がございます。この場合、お手数ですがファイル容量を減らしてから再度の申請をお願いいたします。 添付ファイルサイズの上限値について									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>提出先機関</th> <th>個別</th> <th>手続毎</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年金事務所</td> <td>3.0 MB(1.5 万人)</td> <td>20 MB</td> </tr> <tr> <td>健康保険組合</td> <td>4.5 MB(2.0 万人)</td> <td>20 MB</td> </tr> </tbody> </table>			提出先機関	個別	手続毎	年金事務所	3.0 MB(1.5 万人)	20 MB	健康保険組合	4.5 MB(2.0 万人)	20 MB
提出先機関	個別	手続毎									
年金事務所	3.0 MB(1.5 万人)	20 MB									
健康保険組合	4.5 MB(2.0 万人)	20 MB									
※上記人数は目安です。											

No.	質問	回答
7	申請済ファイル一覧について、他の G ビズ ID アカウント保持者が申請した手続きについて、情報が最新化されません。	他の G ビズ ID アカウントで申請された手続きについて最新情報を確認する場合は、該当手続きの申請者に情報の最新化を依頼してください。※申請者の G ビズ ID でログイン後、「検索」ボタン押下でデータが最新に置き換わります。
8	「 検索 」ボタンを押下したところ、『最新の申請情報を取得できません。』と表示されました。 原因及び解消方法を教えてください。	<p>【機能前提】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・G ビズ ID のメンバーアカウントでログインされている場合、他の G ビズ ID アカウントで申請された手続きについては、マイナポータルより情報を取得することができません。(表示されている情報は該当手続きの申請者が直近で取得した情報です。) ・検索を行うと、あなたが申請した手続きの最新情報がマイナポータルより取得されます。 <p>【エラー発生原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あなたが申請した手続きが 1 件も存在しない場合に本メッセージが表示されます。 <p>【エラー対応方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者 ID をあなたの PROSRV on Cloud ユーザ ID に絞って検索してください。 ・他の G ビズ ID アカウントで申請された手続きについて最新情報を確認する場合は、該当手続きの申請者に情報の最新化を依頼してください。※申請者の G ビズ ID でログイン後、「検索」ボタン押下でデータが最新に置き換わります。
9	「 受付番号確認 」ボタンを押下したところ、『最新の申請情報を取得できません。』と表示されました。 原因及び解消方法を教えてください。	<p>【エラー発生原因①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の G ビズ ID アカウントで申請された手続きについては、受付番号を取得することはできません。 <p>【エラー対応方法①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当手続きの申請者に情報の受付番号確認を依頼してください。 <p>【エラー発生原因②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルが過負荷となっており、応答が遅延している可能性があります。 <p>【エラー対応方法②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しばらく経ってから、再度「受付番号確認」ボタンを押下してください。

No.	質問	回答
10	<p>「詳細」ボタンを押下したところ、『最新の詳細情報を取得できません。』と表示されました。</p> <p>原因及び解消方法を教えてください。</p>	<p>【エラー発生原因①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GビズIDのメンバーアカウントでログインされている場合、他のGビズIDアカウントで申請された手続きについては、マイナポータルより情報を取得することができません。 <p>【エラー対応方法①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当手続きの申請者に情報の最新化を依頼後に再度「詳細」ボタンを押下してください。（「詳細」ボタンを押下することでデータが最新に置き換わります。） <p>※エラーメッセージは引き続き表示されますが、最新の情報を閲覧可能となります。</p> <p>【エラー発生原因②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あなたが申請した手続きにも関わらず、本エラーが表示される場合、申請された手続きがマイナポータルにて受理されていない可能性があります。（申請後、受理までに最長で4分～5分かかります。） <p>【エラー対応方法②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4分～5分経過後に「詳細」ボタンを押下してください。

4. 申請済詳細

No.	質問	回答														
1	取下げ理由を入力する項目がありません。	取下げ理由の入力欄は取下げ理由が不要な場合、表示されません。														
2	「取下げ」ボタンが表示されない、または非活性で取下げができません。	<p>システムで取下げができるタイミングは申請状況が下表の○となる場合のみです。その他の申請状況時は各提出先機関へ個別にお問い合わせください。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">申請状況</th> <th colspan="2">提出先機関</th> </tr> <tr> <th>年金事務所</th> <th>健康保険組合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>送信待ち</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>処理中</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>(上記以外)</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>	申請状況	提出先機関		年金事務所	健康保険組合	送信待ち	○	○	処理中	○	×	(上記以外)	×	×
申請状況	提出先機関															
	年金事務所	健康保険組合														
送信待ち	○	○														
処理中	○	×														
(上記以外)	×	×														

5. 全般

No.	質問	回答
1	電子申請に関わるシステムのサービス提供時間を教えてください。	<p>■PROSRV on Cloud</p> <p>7:00～25:00</p> <p>年末年始(12月31日～1月3日)、計画停止、メンテナンス等を除く。詳しくは利用規定をご確認ください。</p> <p>■Web マイナンバー管理サービス</p> <p>7:00～22:00</p> <p>年末年始(12月31日～1月3日)、計画停止、メンテナンス等を除く。詳しくは利用規定をご確認ください。</p>
2	e-Govでの電子申請は継続して利用できますか？	はい。可能です。但し、e-GovはPROSRV on Cloudと異なるサービスであることから、申請履歴はPROSRV on Cloud内に残りませんのでご注意ください。