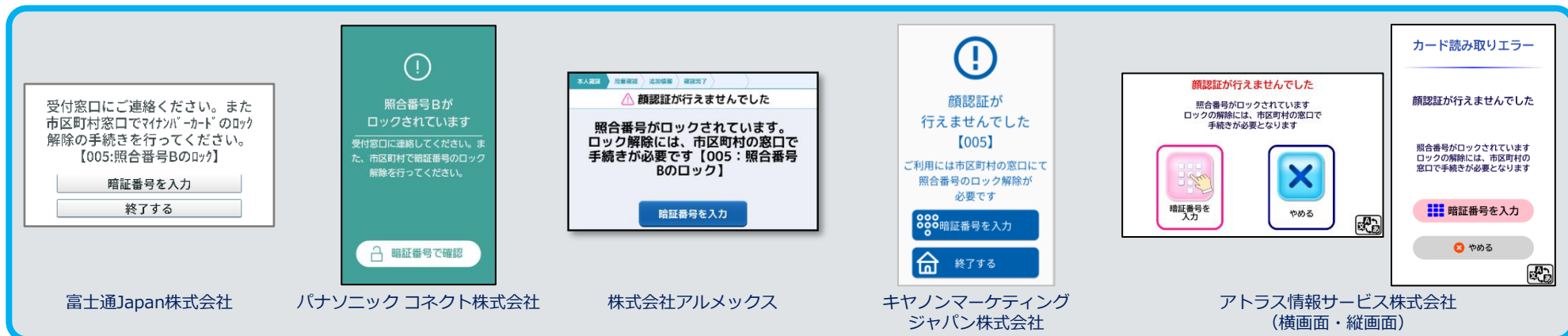


照合番号（B） ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について

顔認証付きカードリーダーを用いた本人確認時の画面において以下の表示がされた場合



※照合番号（B）：マイナンバーカードの券面に印刷された生年月日6桁、有効期限の西暦4桁及びセキュリティコード4桁の計14桁の数字

市区町村窓口における手続が必要となることから、利用者から医療機関等受付窓口にお問合せがあった場合は、以下のご対応をお願いします。

- 別紙1「医療機関等において顔認証付きカードリーダーを用いた際にロックがかかったマイナンバーカードに対するご対応について」を印刷願います。
- 利用者に対して以下をお伝え願います。
 - ・マイナンバーカードの券面の汚損等が原因で顔認証に失敗したこと、及び券面事項確認アプリケーションにロックがかかっているため、ロックを解除するまで顔認証ができないことをお伝え願います。
 - ・住民票がある市区町村窓口での券面事項確認アプリケーションの解除手続が必要となること、及び印刷いただいた別紙1をご案内いただいた上で、市区町村窓口での解除手続がスムーズに行えることをお伝え願います。

照合番号（B）ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について

なお、当該利用者については暗証番号による本人確認によりオンライン資格確認が可能です。

※ 詳細は「顔認証付きカードリーダー操作マニュアル」を参照ください。

暗証番号認証ができない場合は、資格確認端末で目視確認モードに切り替え、目視による本人確認によりオンライン資格確認を行ってください。

※ 詳細は「手順書・マニュアル」の一覧＞2.端末の設定や操作について知りたい方はこちら＞③操作マニュアル＞B「操作マニュアル（一般利用者・医療情報閲覧者編）」を参照ください。

https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365