

NEO マイナンバー申請から申請できない場合

概要

NEO マイナンバー申請時にエラーとなった場合、エラーメッセージを表示します。
メッセージ内容を基にご対応ください。なお、問題が解決されない場合は「確認頂きたい内容」をスタッフ様よりヒアリング頂き、サポートセンターまでご連絡下さい。

メッセージ表示について

NEO マイナンバー申請から申請を行った際、メッセージを表示します。

例) メッセージ(上:通常メッセージ、下:エラー発生時)

申請確認

本人のマイナンバー(個人番号)と本人確認資料(画像)を申請します。
よろしいですか？

申請 キャンセル

詳細メッセージ

本人の申請内容をご確認ください

マイナンバー(12桁)には12桁の数値を入力してください。
マイナンバー(確認)には12桁の数値を入力してください。

閉じる

大メッセージ

詳細メッセージ

●大メッセージ一覧

エラーが発生した場合に、「どのエリアでエラーとなっているか」を赤字で表示します。

メッセージ	表示される原因
本人の申請内容をご確認ください	スタッフ本人のマイナンバー入力に不備がある場合に 表示します
選択した本人確認資料をご確認ください	スタッフ本人の本人確認資料に不備がある場合に表示 します
申請内容をご確認ください	スタッフ家族のマイナンバー入力に不備がある場合に 表示します

●詳細メッセージ一覧

メッセージ種別は「Information」「Warning」「Error」の3種類存在します。「Information」の場合は、お知らせメッセージとなりますので、注意する必要はありません。

「Warning」「Error」の場合は、何らかの問題が考えられる為、下記一覧の「表示されるタイミング・原因」を参考に、ご確認ください。

なお、問題が解消されない場合は、「[確認頂きたい内容](#)」をスタッフ様にご確認頂き、サポートセンターまでお問い合わせください。

種別	メッセージ内容	表示されるタイミング・原因
Information	マイナンバーの申請を受け付けました。 ご対応ありがとうございました。	マイナンバーの申請完了時に表示されます。
Information	本人のマイナンバー(個人番号)と本人確認資料(画像)を申請します。 よろしいですか？	マイナンバー申請時に表示されます。
Information	{0}KB を超えるサイズの画像情報を登録します。 登録してよろしいですか？ (モバイルデータ通信をご利用の場合はご注意願います)	会社マスタで設定しているファイルサイズを超過した画像データを用いて申請を行おうとした際に表示されます。
Information	家族のマイナンバーの申請を受け付けました。 ご対応ありがとうございました。	家族のマイナンバー申請完了時に表示されます。
Information	マイナンバーの検査用数字が違います。	チェックディジットを用いて入力チェックを行っている為に表示されます。マイナンバーを正しく入力頂いた後は表示されなくなります。
Warning	既にマイナンバー(個人番号)が申請されています。 再申請が必要な場合は管理者までお問い合わせください。	マイナンバー申請が完了した後、再度マイナンバー申請を行おうとした場合に表示されます。 スタッフエクスプレス上でマイナンバーの登録が完了した後も表示される場合は、サポートセンターまでお問い合わせください。
Error	マイナンバー申請画面への遷移ができませんでした。 NEO 画面へ戻り再度メニューから画面遷移してください。	マイナンバー申請画面の表示がうまく行えない場合に表示されます。 キャッシュをクリアした後、再度メニューからマイナンバー申請画面を表示してください。

Error	セッションがタイムアウトしました。 NEO 画面へ戻り再度メニューから マイナンバー(個人番号)の申請を 行ってください。	マイナンバー申請画面を開いたまま放置 し、セッションが切れた場合に表示されま す。 再度メニューからマイナンバー申請画面を 表示してください。
Error	マイナンバー(12 桁)には 12 桁の 数値を入力してください。	入力したマイナンバーに不備がある場合に 表示されます。 マイナンバーを正しく入力してください。
Error	マイナンバー(確認)には 12 桁の 数値を入力してください。	入力したマイナンバー(確認用)に不備があ る場合に表示されます。 マイナンバー(確認用)を正しく入力してくだ さい。
Error	マイナンバーの入力内容が正しく ありません。 入力内容を確認してください。	入力したマイナンバー、マイナンバー(確認 用)が一致しない場合に表示されます。 マイナンバー、マイナンバー(確認用)は同 一内容を正しく入力してください。
Error	確認資料を選択してください。	本人確認資料を選択していない場合に表示 されます。 本人確認資料を選択してください。
Error	個人番号カードは両面の画像が 必要です。	本人確認資料「個人番号カード」を選択し、 本人確認資料の画像を選択していない ま たは 表面・裏面のどちらかしか選択してい ない場合に表示されます。 本人確認資料の表面、裏面それぞれの画 像を選択してください。
Error	追加資料を選択してください。	本人確認資料「通知カード」「住民票(マイナ ンバー付)」を選択し、追加資料を選択して いない場合に表示されます。 追加資料を選択してください。
Error	追加資料は本人の住所、氏名、顔 が確認できる画像を選択してくださ い。	追加資料の画像を選択していない場合に表 示されます。 追加資料の画像を選択してください。
Error	確認資料に選択した資料の画像 を選択してください。	本人確認資料の画像を選択していない場合 に表示されます。 本人確認資料の画像を選択してください。
Error	マイナンバー申請を中止しました。 以下の情報を確認し、管理者へ確 認してください。{0}	マイナンバー申請が中断された場合に表示 されます。 キャッシュをクリアした後、再度メニューから マイナンバー申請画面を表示してください。

Error	{0} [{1}] は存在しません。¥r¥n 申請を中止します。	マイナンバー申請画面を開いたまま、スタッフマスタから削除された場合に表示されます。 スタッフエクスプレスのスタッフマスタをご確認ください。
Error	{0} [{1}] ¥r¥n {2} のマイナンバー申請はご利用になれません。 申請を中止します。	スタッフ本人または家族のマイナンバー申請が利用できない状態で申請した場合に表示されます。 スタッフエクスプレスの該当スタッフの NEO タブの「マイナンバー申請」「家族のマイナンバー申請」の状態をご確認ください。
Error	1 名以上の申請をしてください	家族のマイナンバー申請画面で、家族のマイナンバーを入力しないまま申請ボタンを押下した際に表示されます。 家族のマイナンバーを入力してください。
Error	{0} 様の入力情報を見直してください。	家族のマイナンバー申請画面で、入力したマイナンバーに不備がある場合に表示されます。 マイナンバーを正しく入力してください。

**注意**

NEO 上ではなく、サーバ側でエラーを表示する場合があります。
上記一覧にないメッセージが表示された場合は、サポートセンターまでお問い合わせください。
※エラーメッセージ内容も併せてお知らせください。

確認頂きたい内容

以下の内容をスタッフ様へご確認ください。調査を行う上で、必要な情報となります。
確認後の内容をサポートセンターまでお知らせください。

1. PC、スマートフォン、タブレットのうち、どの端末をご利用でしょうか？
 2. 1の端末がPCの場合、スペック(HDDの空き容量と最大メモリ数)を教えてください。
 3. 1の端末のOS、バージョン、端末名を教えてください。
※端末名はスマートフォンのみで結構です。
 4. ブラウザの種類とバージョンは何でしょうか？
 5. どのようなエラーが表示されたでしょうか？エラーメッセージの正確な内容を教えてください。
※可能であれば、エラーが表示されている画面のスクリーンショットを撮ってください。
 6. どのような操作を行った場合にエラーが表示されたでしょうか？
※申請ボタンが押下できない、申請ボタンを押した後にエラーが表示された等
 7. 本人確認資料で用いる画像はどのような種類でしょうか？
※JPG、BMPなど、画像の形式がわかれば教えてください。
- 6-1. スマートフォンやタブレットで撮影した画像を利用していますか？
- 6-2. デジカメ等の他端末で撮影した画像を使用する場合、画像のサイズを教えてください。