
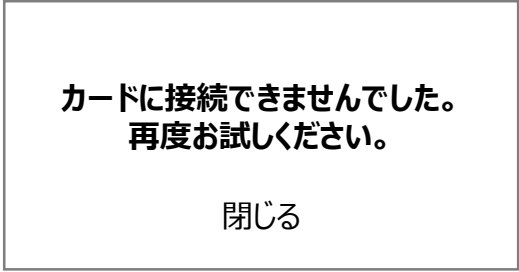


日本生命アプリ エラー表示への対応について

日本生命アプリについて、ご照会の多いエラー表示への対応方法を記載しております。その他、[こちらのFAQ](#)もご確認ください。

エラー内容	対応方法
<p>・「エラーになりました。最初からやり直してください。errorCode(160510000)」</p> 	<p>【原因】</p> <ul style="list-style-type: none">・お手続きの一部において、アプリ内からブラウザに遷移する際に生体認証エラーとなった場合に表示されます。 <p>【対応方法】</p> <ol style="list-style-type: none">①ブラウザで開いているタブを全て閉じます。②日本生命アプリを終了させます。③再度、日本生命アプリを起動・ログインし、ご希望のお手続きを実施します。 <p>※上記にて解消しない場合は、時間を置いて再度お試しいただくか、アプリの再インストールをお試しいただきます。</p>
<p>・マイナンバー登録時 「カードに接続できませんでした。再度お試しください。」</p> 	<p>【原因】</p> <ul style="list-style-type: none">・スマートフォンとマイナンバーカード（個人番号カード）の通信に失敗した場合に表示されます。・読取中にカードの位置がずれてしまった場合や、読取位置が異なる場合に通信が失敗することがあります。（スマートフォンによって読取位置が異なります） <p>【対応方法】</p> <ol style="list-style-type: none">①再度、「各種お手続き」から「マイナンバー（個人番号）の登録」を選択します。②前回読取中にカードの位置がずれてしまった場合は、固定して読取りを実施します。固定しても読取りができない場合は、読取位置を変えてお試しください。