

高等学校等就学支援金オンライン申請システム（e-Shien）の利用に関するFAQ

No.	申請手順	質問	回答	参照先の利用者マニュアル	
				種類	ページ
1	事前準備	オンライン申請を行うために事前準備が必要なものは何ですか。	オンライン申請を行うためにはスマートフォン、パソコン等の端末、ログイン用のID・パスワードが必要です。そのほか、申請中に必要になるものについては、申請者向け利用マニュアルを確認してください。	—	
2		使用可能なスマートフォン、パソコン等の端末がない場合、どのように申請を行えばよいですか。	学校にて代替申請を行うので、学校に連絡の上、所定の用紙にて申請を行ってください。	—	
3	ログイン	ログイン画面にはどうやってアクセスすればよいですか。	こちらのURL（ https://www.e-shien.mext.go.jp ）からアクセスしてください。	—	
4		ログイン用のID・パスワードはどのように入手できますか。	入学時などに、学校から配布されます。転校した場合は、転校先の学校において発行されたログイン用のID・パスワードを利用してください。	—	
5		ログイン用のID・パスワードを忘れてしまったのですが、どうすればよいですか。	ログイン用のID・パスワードを忘れてしまった場合、学校に問合せください。	—	
6	意向登録 継続意向登録	誤って意向登録をしてしまった場合、どのようにすればよいですか。	誤った意向を登録してしまった場合、自身で修正することはできません。学校に連絡し、学校から登録解除の連絡を受けた後に、再度登録してください。	—	
7		収入状況が不明のため、支給の対象になるか分かりません。	支給対象かどうかの判断がつかなくても、支給を希望する場合は、申請を行ってください。審査の結果、対象外と判定された場合は、不認定通知が届きます。	—	
8		継続意向登録において、保護者等情報の変更が必要な場合はどのような場合ですか。	再婚等により、保護者等の変更（追加・削除）がある場合、保護者等の課税地、収入状況提出方法等の情報を変更する場合に、保護者等情報の変更が必要です。	③継続届出編 ⑥家計急変・継続届出編	③p.7 ⑥p.7
9		前回の申請以降に保護者等の引越しがあったのですが、課税地の変更は必要でしょうか。	前回の申請と今回の申請とで引越し等により課税地が異なる場合は、変更が必要です。課税地はその年の1月1日現在（申請又は届出をする月が1～6月の場合には、その前年の1月1日現在）の住民票の届出住所となります。そのため、申請又は届出を行う月、引越しによる住民票の変更を行った月に応じて、課税地を変更する必要があるか確認してください。	③継続届出編 ⑥家計急変・継続届出編	③p.7 ⑥p.7
10		保護者等情報の変更の有無を選択するために、現在の登録状況を確認できますか。	現在の登録状況は、ポータル画面から「認定状況」の「表示」ボタンをクリックすることで、確認できます。	①共通編	①p.16
11	生徒・学校情報入力	メールアドレスは登録しなくても問題ないですか。	学校から案内があった場合は、その内容に従ってください。案内がなかった場合、メールアドレスを登録しなくても申請は可能ですが、登録した場合、審査完了時にメール通知を行うため、審査結果をすぐに確認できます。	—	
12		支給停止されていた期間がわからなくなってしまったのですが、どうすればよいですか。	支給停止の期間がわからない場合は、学校に問合せください。	—	
13		過去に就学支援金を受給していたのですが、「受給資格消滅通知」が手元にありません。	状況を学校に伝えた上で、対応方法を確認してください。	—	
14		収入状況届出、保護者等情報変更届出を行う際、前回申請時の生徒情報から変更があったのですが、どうすればよいですか。	メールアドレスは申請画面で変更が可能ですが、それ以外の生徒情報に変更がある場合、学校に連絡してください。	—	
15	保護者等情報入力 <共通>	収入状況の提出が必要な保護者等として、誰を登録すればよいかわかりません。	新規申請時に、保護者等の情報を登録する画面で、「親権者はいますか。」等の質問が表示されます。各質問に回答すると、収入状況の提出が必要な保護者等が確認できます。	②新規申請編 ④変更手続編 ⑤家計急変・新規申請編 ⑦家計急変・変更手続編	②p.11 ④p.8 ⑤p.12 ⑦p.12
16		「未成年後見人」、「主たる生計維持者」とは何ですか。	「未成年後見人」とは、親権者の死亡等のため未成年者に対し親権を行う者がいない場合に、申立てにより、家庭裁判所が選任する者です。「主たる生計維持者」とは、生徒に親権者や未成年後見人がいない場合、生徒の生計の主な部分をその収入により維持している者です。入学時に未成年であった生徒が、在学中に成年（18歳以上）となった場合は、未成年時の親権者が「主たる生計維持者」に該当します。	②新規申請編 ④変更手続編 ⑤家計急変・新規申請編 ⑦家計急変・変更手続編	②p.11 ④p.8 ⑤p.12 ⑦p.12

No.	申請手順	質問	回答	参照先の利用者マニュアル	
				種類	ページ
17		保護者等の収入状況を提出するためにはどのようにしたらよいですか。	収入状況は、次のいずれかによる提出が必要となります。申請画面で提出方法を選択してください。 ①個人番号カードを持っている場合 →保護者等の個人番号カードを読み取り、マイナポータルから課税情報等を取ります。 ②個人番号カードを持っていない場合 →都道府県で課税情報等を確認するため、保護者等の個人番号を入力します。過去に提出済みの場合、再提出は不要です。 ③上記のいずれも難しい場合 →書面で、保護者等の課税証明書又は個人番号カードの写し等を学校に提出します。	—	
18		個人番号カードや通知カード等、個人番号がわかるものがない場合、どのように申請を行えばよいですか。	収入状況提出方法として「システム外で個人番号カードの写し等を提出する」を選択し、課税証明書を学校に提出してください。提出方法の詳細は、学校に問合せください。	—	
19		収入状況の提出ができない保護者等がいる場合、どのようにすればよいですか。	保護者等が海外に居住しており、日本国内での住民税が課されていない場合は、「日本国内に住所を有していない」にチェックを付けてください。 そのほかの理由にて収入状況の提出ができない場合、学校に問合せください。	②新規申請編 ④変更手続編 ⑤家計急変・新規申請編 ⑦家計急変・変更手続編	②p.12 ④p.10,14 ⑤p.14,28 ⑦p.14,18
20	保護者等情報入力<個人番号カードを使用して自己情報を提出する場合>	個人番号カードを使用して自己情報を取得するために、準備が必要なものはありますか。	次のものがが必要です。 ・個人番号カード ・個人番号カードの読み取りが可能なスマートフォン又はICカードリーダー ・マイナポータルアプリ（スマートフォン等にインストール） ・券面事項入力補助用パスワード（4桁の数字）	—	
21		「個人番号カード事前チェック」で個人番号カードをかざすと、「システムエラーが発生しました。ブラウザを再起動して、再度ログインしてください。」というエラーが表示されます。 [令和4年4月8日追加]	ご利用端末の設定が以下に該当する場合、システムエラーが発生することがあります。下部の情報を参照し、設定を変更のうえ操作をお願いします。 ・マイナポータルアプリの推奨環境外のブラウザがデフォルトブラウザとして設定されている（例：iPhone端末のデフォルトブラウザとしてChromeが設定されている等） ・操作途中で接続するネットワークが切り替わっている（Wifi接続-携帯キャリア回線での接続など） ・プライベートブラウズモード(シークレットモード等)で利用している <参考：マイナポータル よくあるご質問（抜粋）> Q. iPhoneのSafariブラウザを使用しているのに、マイナポータル(アプリ)でカードを読み取った後に別のブラウザが起動します。 A. デフォルトのブラウザAppがSafari以外に設定されている可能性があります。マイナポータル(アプリ)はカード読み取り後にデフォルトのブラウザAppを開くため、カード読み取り後もSafariブラウザを使用する場合は、以下の手順でデフォルトのブラウザのAppをSafariに変更してください。 1. 「設定」を開いて、下にスクロールし「Safari」をタップする 2. 「デフォルトのブラウザApp」をタップし、「Safari」を選択する（※） ※「デフォルトのブラウザApp」は、デフォルトブラウザをSafari以外に設定している場合のみ表示されます。 https://faq.myna.go.jp/faq/show/3597 Q. マイナポータル(アプリ)は、プライベートブラウズモード(シークレットモード等)で利用できますか。 A. 利用できません。通常モードでご利用ください。 https://faq.myna.go.jp/faq/show/2789	—	
22		「この個人番号カードは使用できません。個人番号カードの発行を受けた市区町村に登録内容を確認するか、前の保護者等情報を入力する画面に戻って、収入状況提出方法で個人番号カードを使用して自己情報を提出する以外を選択してください。収入状況届出の場合は、学校に問い合わせてください。」というエラーが表示されます。 [令和4年4月8日追加]	以下の操作を行った場合、システムエラーが発生することがあります。正しい手順を確認し、再度操作を行ってください。 ・保護者2名分のカードを逆に登録した ・異なる順番で税額取得時の操作を実施した 正：①保護者1の事前チェックを実施 ②保護者1の税額を取得 ③保護者2の事前チェックを実施 … 誤：①保護者1の事前チェックを実施 ②保護者2の事前チェックを実施 ③保護者1の税額を取得 …	②新規申請編 ③継続届出編 ④変更手続編 ⑤家計急変・新規申請編 ⑥家計急変・継続届出編 ⑦家計急変・変更手続編	②p.14 ③p.11 ④p.15 ⑤p.16,29 ⑥p.11 ⑦p.19
23		「個人番号カード事前チェック」、「マイナポータルから自己情報を取得する」ボタンを押しても反応がありません。	マイナポータルのシステムメンテナンス中の可能性があります。しばらく時間をおいてから再度実行してください。	—	

No.	申請手順	質問	回答	参照先の利用者マニュアル	
				種類	ページ
24		個人番号カードがうまく読み取れません。どうすればよいですか。	スマートフォンを利用している場合、一度スマートフォンをカードから離し、もう一度近づけてください。また、以下のページも参考にしてください。 パソコンを利用している場合、ICカードリーダーがパソコンにしっかりと接続されているか確認してください。 <iPhoneの場合> https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/flow/mykey-get/howtoread/iphonefaq.html <Androidの場合> https://mynumbercard.point.soumu.go.jp/flow/mykey-get/howtoread/androidfaq.html 上記の対応を行っても読み取れない場合は、収入状況提出方法を選択する画面に戻り、「個人番号を入力する」に変更し、申請を実施してください。	—	
25		個人番号カードの券面事項入力補助用パスワード、利用者証明用電子証明書パスワードを忘れたのですが、どうすればよいですか。	住民票がある市区町村の窓口にて、パスワードの再設定を行う必要があります。変更ができない場合は、収入状況提出方法を選択する画面に戻り、「個人番号を入力する」に変更し、申請を実施してください。 なお、利用者証明用電子証明書パスワードを3回連続で間違えた場合、パスワードロックがかかってしまうためご注意ください。	—	
26		「個人番号カード事前チェック」の実施後、エラーがでてしまいました。	エラーメッセージの内容に従い、登録した保護者等の個人番号カードであるか、入力した保護者等の生年月日に誤りがないかを確認してください。 誤りがない場合、個人番号カードの登録情報に誤りがある可能性があるため、収入状況提出方法を選択する画面に戻り、「個人番号を入力する」に変更し、申請を実施してください。	—	
27		「マイナポータルから自己情報を取得する」ボタンを押した後、「自己情報取得中」と画面に表示されたまま、動かなくなりましたが、どうすればよいですか。	情報取得まで20秒程度かかる場合があります。エラーが表示されていない場合は正常に処理が行われているため、しばらくお待ちください。	—	
28		マイナポータルから自己情報を取得しましたが、転記されていない項目があります。このまま申請して問題ないですか。	申請提出時にエラーが発生した場合は、エラーメッセージの内容に従い、収入状況提出方法を変更してください。 エラーが生じていない場合は、審査を行うことができますので、そのまま申請してください。 なお、税の申告を行っていない場合、個人番号を提出しても審査ができないため、申告手続きを行ってください。	—	
29	保護者等情報入力<個人番号を入力する場合>	個人番号カード等で本人確認を行う場合は、何を確かめればよいですか。	登録した保護者等本人の個人番号カードであることを確認の上、正しい個人番号を確認してください。	—	
30		個人番号を入力する際に気を付けることはありますか。	入力された個人番号や課税地が異なる場合は判定ができないので、内容が正しいことを複数回確認してください。また、税の申告を行っていない場合、個人番号を提出しても審査ができないため、事前に申告手続きを行ってください。	—	
31		生徒本人の個人番号を入力しましたが、本人確認用画像がアップロードできません。	本人確認用画像はjpeg又はPDF形式で登録する必要がありますので、形式を確認してください。 スマートフォン又はカメラにて撮影された元の写真は形式が異なる可能性があるため、jpeg形式の写真を撮影できるよう設定を変更するか、撮影後に写真の形式を変換してください。 (なお、iphone7以降の機種でiOS11以上の場合、「設定」⇒「カメラ」⇒「フォーマット」より、カメラ撮影を「互換性優先」とすることで、jpeg形式で写真を撮影できます。)	—	
32	審査結果	メールアドレスを登録したにも関わらず、審査完了のメールが来ませんが、どうすればよいですか。	都道府県において審査を行っているため、審査完了までしばらくお待ちください。審査の状況は、ポータル画面から「認定状況」の「表示」ボタンをクリックすることで確認できます。 審査状況が「審査完了」と表示されているにもかかわらず、メールが受信できない場合は、登録したメールアドレスに誤りがないか確認してください。 そのほか、通知メールは「e-shien@mext.go.jp」より送付されるため、受信拒否設定等に問題がないか確認してください。	—	
33		審査完了のメールが届き、認定されたことを確認しましたが、支給額はどこで確認できますか。	システム外で、学校から書面による通知が届くので、そちらで支給額が確認できます。	—	
34	その他	一度開始したオンライン申請を途中で中断しても問題ないですか。	オンライン申請中に一時保存した場合は、中断前の状態から申請が再開できます。 中断した申請の再開方法は、各申請者向け利用マニュアルを参照してください。	②新規申請編 ④変更手続編 ⑤家計急変・新規申請編 ⑦家計急変・変更手続編	②p.22 ④p.28 ⑤p.34 ⑦p.37,53
35		申請手続きが正常に完了しているかを確認することはできますか。	ポータル画面から「認定状況」の「表示」ボタンをクリックすることで、審査状況を確認できます。審査状況が「審査中」となっていれば正常に申請手続きが完了しています。	①共通編	①p.16
36		就学支援金を受給していますが、休学する場合はどうすればよいですか。	システム外にて、学校に支給停止の申出を行う必要があります。詳細は、学校に問合せください。	—	
37		停止している支給を再開したいのですが、どうすればよいですか。	ポータル画面から、「支給再開申出」を行ってください。	④変更手続編 ⑦家計急変・変更手続編	④p.23 ⑦p.30
38		登録したメールアドレスやその他の情報を変更したいのですが、どうすればよいですか。	保護者等情報を変更する場合は、ポータル画面から、「保護者等情報変更届出」を行ってください。 なお、受給資格認定申請等の審査中は、変更手続ができないため、学校に問合せください。 メールアドレスや電話番号のみの変更であれば、「受給資格認定申請」「収入状況届出」「支給再開申出」を行う際にも変更が可能です。	④変更手続編 ⑦家計急変・変更手続編	④p.6 ⑦p.9

No.	申請手順	質問	回答	参照先の利用者マニュアル	
				種類	ページ
39		以下の事象が発生していますが、改善する方法はありますか。 <ul style="list-style-type: none"> ・画面表示に時間がかかる ・画面表示されずにエラーとなる ・画面のレイアウトが崩れる [令和5年3月24日追加]	令和5年3月下旬に新システムへ移行した影響で、一時的に左記の事象が発生している可能性があります。この場合は、ブラウザのキャッシュをクリアしてから再度アクセスしてください。	—	