

よくある質問（コンビニ交付Q & A）

コンビニ交付全般について

Q 1	コンビニ交付サービスってなんですか？
A 1	マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）で各種証明書を発行するサービスのことです。
Q 2	キオスク端末とはなんですか？
A 2	タッチパネル等の簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、様々なサービスを利用できる端末で、マルチコピー機とも呼ばれています。
Q 3	コンビニ交付の利用に必要なものはなんですか？
A 3	(1) マイナンバーカード (2) 利用者証明用電子証明書【数字4ケタ】の暗証番号 (3) 交付手数料
Q 4	市内のコンビニしか利用できないのですか？
A 4	大洲市内に限らず、全国のコンビニエンスストアで利用できます。（例：セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップなど）ただし、キオスク端末（マルチコピー機）設置店舗に限られます。
Q 5	コンビニ交付で発行できる証明書はなんですか？手数料はいくらですか？
A 5	住民票の写し（300円） 印鑑登録証明書（300円） 戸籍証明書（450円） 戸籍の附票の写し（300円） 課税・所得証明書（300円）
Q 6	コンビニ交付は24時間いつでも利用できますか？
A 6	土曜日、日曜日、祝日を含め毎日、午前6時30分から午後11時まで利用可能です。 ※12月29日から1月3日及び臨時的なメンテナンス日等は利用できません。
Q 7	コンビニエンスストアの店員が作成を手伝ってくれるのですか？
A 7	金融機関のATM機のように店舗内のキオスク端末（マルチコピー機）の画面を見ながらご自身で取得していただきます。他人の手は介しないことで、周りの人の目に触れず安心して証明書を取得することができます。
Q 8	キオスク端末はどうやって使うのですか？
A 8	マルチコピー機にモニターが付いており、画面のメニューから「行政サービス」を選択していただくと、証明書を取得する操作手順が表示されます。案内に従って、内容を確認しながら順番に操作してください。

Q 9	今までのように市役所では証明書が取れないのですか？
A 9	今までどおり市役所や連絡所、市民サービスセンターでも各種証明書は取得できます。
Q 1 0	証明書を発行している途中に午後 1 1 時を過ぎた場合、どうなりますか？
A 1 0	発行中の証明書が中断されることはありません。ただし、午後 1 1 時を過ぎた後、新たな証明書の発行はできません。
Q 1 1	コンビニで証明書を発行するのに時間はかかりますか？
A 1 1	証明書 1 枚あたり 3 0 秒から 2 分程度です。証明書発行中はキオスク端末から離れないようお願いします。
Q 1 2	紙詰まりを起こした場合、どうすればよいですか？
A 1 2	店舗従業員にお知らせください。
Q 1 3	証明書を間違えて取得してしまいました。返金や交換は可能ですか？
A 1 3	誤って取得した場合でも、コンビニ交付で取得した証明書の返金や交換はできません。証明書を取得される前に必要な通数や記載事項等を確認してください。
Q 1 4	コンビニ交付を利用するにあたり、個人情報の流出防止対策はされていますか？
A 1 4	専用の通信ネットワークの利用、通信内容の暗号化、および証明書交付センターとキオスク端末で証明書データを保持しないことで防止対策を実施しています。
Q 1 5	マルチコピー機に個人情報が残りませんか？
A 1 5	出力した証明書の情報はマルチコピー機から自動ですぐに消去されるため個人情報は残りません。
Q 1 6	発行した証明書の印刷状態がよくありません。どうすればよいですか？
A 1 6	その場で店舗の店員にお申し出いただくと証明書に無効印を押印のうえ返金してもらえます。店舗を出た後や後日では対応できませんので、その場ですぐにご確認ください。
Q 1 7	コンビニ交付でも手数料の免除を受けられますか？
A 1 7	コンビニ交付では手数料を免除することはできません。手数料免除理由に該当される場合は窓口へお越しくください。

各種証明書について

Q 1	窓口で取得する証明書と異なる用紙ですか？
A 1	証明書は普通紙（市役所窓口と異なる用紙）に印刷されますが、高度な偽造や改ざん防止が施されています。

Q 2	証明書が複数枚になった場合、そのままでも証明書として有効ですか？
A 2	コンビニ交付の場合、窓口で交付する証明書と違い、ホッチキス留や打ち抜き契印はありませんが有効です。証明書に記載のページ番号と固有の番号で一連のものと判断できるようになっています。
Q 3	自分のマイナンバーカードを使って、同じ世帯の家族の住民票も取れますか？
A 3	同じ世帯の人であればコンビニでも取得できます。証明の必要な人を選んでください。
Q 4	コンビニでも世帯主、続柄、本籍地、筆頭者、個人番号が記載された住民票が取れますか？
A 4	証明書の記載項目を選択する画面で、必要な項目を選択すればコンビニでも取れます。個人番号は、法律等で定められた事務に限り利用することができます。提出先へマイナンバー入り住民票の写しが必要かどうか、事前に確認をしてから申請してください。
Q 5	マイナンバーカードを持っているのに、コンビニで証明書が取れません。
A 5	利用者証明用電子証明書がついていない、あるいは利用者証明用電子証明書の有効期限が切れているなどの理由が考えられます。 その他、15歳未満の方、成年被後見人の方、支援措置の申出をされている方等は、コンビニ交付サービスを利用できません。
Q 6	発行できない住民票はありますか？
A 6	<ul style="list-style-type: none"> ・死亡された方、転出された方の住民票除票 ・大洲市外への転出予定者を含む住民票 ・住民票コードの記載された住民票
Q 7	住所を変更しました。変更後の住民票の写しは当日、コンビニで取れますか？
A 7	届出された当日には変更後の住民票の写しは取れません。翌日以降に取得されるようお願いいたします。
Q 8	外国人住民の場合、住民票の写しには国籍や在留資格等が記載されますか？
A 8	外国人住民となった年月日、区分（中長期在留者または特別永住者）、在留カード情報などの項目は記載されます。
Q 9	コンビニで印鑑登録証明書を取るときは、印鑑登録証はいらないのですか？
A 9	必要ありません。マイナンバーカードがあれば本人の印鑑登録証明書が取得できます。ただし、連絡所や市民サービスセンターで取得するときや、本庁・支所窓口で本人以外が委任を受けて取得するときは提示が必要なため廃棄しないでください。
Q 10	印鑑登録証明書を取得できませんでした。
A 10	大洲市で印鑑登録をされていないと証明書は取得できません。未登録の場合、まずは窓口で印鑑登録の手続きが必要です。

Q 1 1	コンビニで取れる戸籍証明書はどんなものですか？
A 1 1	現在戸籍のみです。
Q 1 2	自分のマイナンバーカードを使って夫の戸籍証明書も取れますか？
A 1 2	大洲市に本籍があれば本人及び同一戸籍に記載されている方の証明書が取得できます。
Q 1 3	相続などの手続きに戸籍証明書が必要です。コンビニで取れますか？
A 1 3	相続の手続きに必要な故人の出生から死亡までの戸籍謄本（除籍謄抄本や改製原戸籍謄抄本）等はコンビニでは取れません。窓口で申請してください。
Q 1 4	婚姻届を提出しました。住民票の写しなど氏名は自動的に変更されていますか？
A 1 4	戸籍の届出は、本籍地において審査・受理決定するまで反映されません。特に閉庁日に届書を提出された場合、最新の戸籍をコンビニで取得するには時間がかかりますのでご注意ください。
Q 1 5	本籍地は大洲市ですが、住民登録は大洲市以外です。戸籍証明書は取れますか？
A 1 5	住民登録が市外の方は事前に「利用登録申請」が必要です。（インターネットまたはコンビニなどのマルチコピー機から申請できます）利用登録申請後、利用できるまでに開庁日で5日間ほどかかります。
Q 1 6	住民登録は大洲市ですが、本籍地は大洲市以外です。戸籍証明書は取れますか？
A 1 6	本籍のある市区町村がコンビニ交付サービスを実施しているかご確認いただき、事前に「利用登録申請」が必要です。詳しくは本籍地のある市区町村窓口にお尋ねください。
Q 1 7	「利用登録申請」の結果はどうやって確認するのですか？
A 1 7	地方公共団体情報システム機構のサイトにある「戸籍証明書交付の利用登録状況確認」画面に「申請番号」を入力することで確認することができます。 申請内容に不備がある場合、平日の日中に市民課から電話連絡をする場合があります。
Q 1 8	「利用登録申請」の際に必要なマイナンバーカードの有効期限やセキュリティーコードはどこを見ればいいのか？
A 1 8	マイナンバーカードの表面をご覧ください。 ①カードの有効期限・・・生年月日の右側に印字されています ②セキュリティーコード・・・顔写真右下に印字されている4桁の数字です
Q 1 9	発行できない課税・所得証明書はありますか？
A 1 9	・死亡された方、転出された方の課税・所得証明書 ・大洲市外への転出予定者を含む課税・所得証明書 ・申告のない方の課税・所得証明書

Q 2 0	発行できる課税・所得証明書は何年度分ですか？
A 2 0	最新年度分のみの発行になります。 例として、令和4年度分の課税・所得証明書は、令和3年1月から12月までの所得が記載。毎年6月1日から新年度分の課税・所得証明書が発行できるようになります。
Q 2 1	最近、大洲市に転入したが、課税・所得証明書は発行できますか？
A 2 1	課税・所得証明書は、必要な年度の1月1日に住民登録があった市区町村で発行します。転入された方が、必要な年度の1月1日に大洲市に住民登録がなければ課税・所得証明書は発行できません。

マイナンバーカードについて

Q 1	マイナンバーカードの暗証番号を忘れたり、間違えたりしたらどうなりますか？
A 1	暗証番号は3回間違えるとロックがかかり使用できなくなります。また、暗証番号を忘れた場合、コンビニ交付は利用できません。市役所（あるいは各支所）にマイナンバーカードをお持ちください。
Q 2	コンビニにマイナンバーカードを忘れないか心配です。
A 2	コンビニ交付では、操作上マイナンバーカードを取り外さないと進まなくなっています。マイナンバーカードを取り外した後は使いませんのでお忘れのないよう各自で保管してください。
Q 3	コンビニ交付に必要な利用者証明用電子証明書とはなんですか？
A 3	インターネットサイトやキオスク端末等にログインした人が利用者本人であることを証明する仕組みです。利用者証明用電子証明書には数字4ケタの暗証番号を用います。電子証明書は本人の希望に応じて発行しているため、設定されていない場合もあります。
Q 4	コンビニ交付に必要な利用者証明用電子証明書の有効期限はどこを見ればわかりますか？
A 4	マイナンバーカード表面の手書き記入欄に書かれている日付です。交付時の市区町村によっては、記入していない場合もあります。