

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

1	Q	市役所や支所などで、今までのように証明書が取れなくなるのですか。
	A	今までどおり市役所や支所などでも各種証明書を取得できます。
2	Q	キオスク端末とは何ですか。
	A	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したりすることができる端末で、マルチコピー機とも呼ばれるものです。
3	Q	証明書の裏面に印刷されているざらざらの画像やQRコードは何ですか。
	A	証明書の偽造・改ざん防止加工のひとつで、スクランブル画像とよばれるものになります。また、QRコードは、スクランブル画像を確認する際に使用するものです。
4	Q	マイナンバーカードを使用しますが、マイナンバーを使用して証明書を発行するのですか。
	A	証明書の発行にはカードに搭載されております「利用者証明用電子証明書」の暗証番号を使用しますので、マイナンバーは使用しません。
5	Q	キオスク端末内に証明書の情報が残るのですか。
	A	印刷結果に関わらず端末内に証明書の情報は残りません。
6	Q	証明書を発行している途中で23時(午後11時)を過ぎてしまった場合、どうなりますか。
	A	発行中の証明書が中断されることはありません。 ただし、23時を経過した後、新たな証明書の発行はできませんのでご注意ください。
7	Q	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	偽造・改ざん防止のため特殊な印刷を行います。発行枚数や証明書種別、使用機によって印刷時間は異なります。証明書発行中は、キオスク端末から離れないようにお願いします。 ※印刷時間の目安：証明書1枚あたり30秒から2分程度
8	Q	紙詰まりを起こした場合、どうすればよいですか。
	A	店舗従業員にお知らせください。

各種証明書について

1	Q	発行した証明書が印字不良で出力されたのですが、どうすればよいですか。
	A	証明書を発行した当日中に、発行した店舗で印字不良の証明書(複数枚にわたる場合は全部)と領収書をもって従業員にお申し出ください。
2	Q	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	有効です。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、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。
3	Q	住民票の写しの除票や、除籍謄抄本は取得できますか。
	A	除票及び除籍謄抄本についてはサービス対象外です。
4	Q	マイナンバーが記載された住民票の写しは取得できますか。
	A	取得できます。ただし、法律や条例で決められている場合を除き、マイナンバーの利用は禁止されていますので、マイナンバー記載の可否は、事前に提出先へご確認ください。

よくある質問(コンビニ交付Q&A)

その他

1	Q	どうすれば利用者証明用電子証明書をマイナンバーカードに搭載できますか。
	A	カード申請時または交付時に「不要」の申出をしていない限りは原則搭載されております。搭載されていない人で、新規の発行を希望される場合は、以下リンク先より詳細をご確認ください。 リンク <u>・電子証明書の発行（署名用及び利用者証明用）</u>
2	Q	コンビニでマイナンバーカードを拾った場合、どうすればよいですか。
	A	拾った店舗まで届けてください。
3	Q	コンビニでマイナンバーカードを落としてみづかりません。どうすればよいですか。
	A	マイナンバー総合フリーダイヤル（0120-95-0178）へ電話し、一時利用停止のお手続きを行ってください。なお、署名用電子証明書を搭載されている場合、一時利用停止のお手続きをされますと同証明書が失効しますので、一時利用停止を解除する際に、合わせて同証明書の発行も行ってください。詳細は以下リンク先よりご確認ください。 リンク <u>・マイナンバーカードの一時利用停止／一時利用停止解除</u> <u>・電子証明書の発行（署名用及び利用者証明用）</u>
4	Q	領収書の但し書きには、どのように印字されますか。
	A	「地方公共団体証明書代」として印字されます。