

## コンビニ交付が利用できない場合

マルチコピー機端末の画面上、エラーがどの時点で表示されたかをご確認ください。

### 1. マイナンバーカードをセットした後（読み込みが終わらないもしくはエラー）

エラーメッセージ	「ご利用いただけないカードです。」
----------	-------------------

・ マイナンバーカード本体の故障が考えられます。市民課にカードをご持参いただくことで故障かどうかを確認できます。カードが故障していた場合、市民課で再交付申請をしていただけます。

・ マイナンバーカード以外のカード（印鑑登録証、住民基本台帳カード等）を使用していませんか？

### 2. 「お住まいの市区町村の証明書」を選択

エラーメッセージ	「住民登録している市区町村は、コンビニ交付サービスを提供しておりません。」
----------	---------------------------------------

・ **最近転出届出をしていませんか？**

→ 転出届をしてから、転入手続きをするまでの間コンビニ交付は利用できません。

・ **カードの継続利用の手続きはお済みですか？**

→ 転入手続き後、カードの継続利用の手続きが必要です。

### 2. 「お住まいの市区町村と本籍地が異なる方の戸籍関係証明書」を選択

エラー	市区町村選択の画面が表示されるが吉野川市が選択肢にない。
-----	------------------------------

\* 吉野川市外のコンビニを利用する場合や市外に一時滞在している場合も必ず「**お住まいの市区町村の証明書**」を選択してください。

\* 「**お住まいの市区町村と本籍地が異なる方の戸籍関連証明書**」は、吉野川市に住民登録がなく本籍のみある方（利用登録申請承認済）が、戸籍証明書等を取得する場合に選択します。吉野川市に住民登録がある方は、必ず「**お住まいの市区町村の証明書**」を選択してください。

エラーメッセージ	「交付可能な証明書がありません。」
----------	-------------------

・ **事前に利用者登録はお済みですか？**

→ 吉野川市に住民登録がなく本籍のみある方は、事前に「利用登録申請」が必要です。

### 3. 暗証番号を入力した後すぐ

エラーメッセージ	「ご利用いただけないカードです。市区町村にお問い合わせください。」
----------	-----------------------------------

・ **利用者証明用電子証明書の有効期限が過ぎていませんか？**

→ 利用者証明用電子証明書の有効期限は、原則、カード発行後5回目の誕生日です。有効期限が経過している場合は、更新手続きが必要です。更新手続きについては、市民課へお問い合わせください。

・ **マイナンバーカード申請時、利用者証明用電子証明書の搭載は希望されましたか？**

→ 利用者証明用電子証明書は、カードの申請時に希望された方のみ搭載されています。搭載を希望される方は、申請が必要です。申請方法については、市民課へお問い合わせください。

- ・ **利用者証明用電子証明書の発行または更新を当日行っていませんか？**  
→ 電子証明書の発行または更新日の翌日以降にご利用ください。
- ・ **マイナンバーカードを当日受け取った。または継続利用手続きを当日行っていませんか？**  
→ 受け取り日もしくは継続利用手続き完了日の翌日以降にご利用ください。
- ・ **外国人の方で、在留期間の満了日を経過していませんか？**  
→ 在留期間延長後、利用者証明用電子証明書の更新も別途必要です。
- ・ **暗証番号のロックはかかっていますか？**  
→ 暗証番号の入力を3回連続で間違えるとロックがかかります。(コンビニ交付に限らず、利用者証明用電子証明書の暗証番号を過去に間違えた場合も含まれます。) 市民課にて暗証番号の再設定が必要です。申請方法については、市民課へお問い合わせください。

#### 4. 証明書の一覧に必要な証明書を選択できない。

##### 【住民票】

- ・ **同一世帯内に転出予定者の方はいらっしゃいませんか？**  
→ 同じ世帯の中で転出された方がいて転出予定が未来日の場合、その世帯員の住民票は交付できなくなりますので、転出予定日到達後または転入後（転入確定を吉野川市で処理後）に発行可能となります。

##### 【印鑑登録証明書】

- ・ **吉野川市で印鑑登録はお済みですか？**  
→ 印鑑登録手続きについては、市民課までお問い合わせください。
- ・ **婚姻等により印鑑登録されている氏名から変更していませんか？**  
→ 新しい氏または名で改印登録手続きが必要です。

##### 【戸籍証明書】

- ・ **最近、戸籍届出をしていませんか？**  
→ 戸籍届出から戸籍に記載されるのは、数日後となります。夜間休日、または吉野川市以外の市町村で戸籍届出された場合は、さらに日数がかかることがありますので、事前に市民課までお問い合わせください。
- ・ **吉野川市に住民登録はありますか？**  
→ 吉野川市に本籍はあるが、住民登録がない方は利用登録申請が必要です。(申請から登録完了までに5開庁日必要です)
- ・ **利用者登録申請をしていた方が、マイナンバーカードの電子証明書の更新またはカード再交付を行った際に利用登録申請はお済みですか？**  
→ 新しく情報を連携するために再度利用登録申請が必要です。
- ・ **本籍を異動されていませんか？**  
→ 除籍になった方の戸籍はコンビニ交付では発行できません。除籍の戸籍が必要な場合は、窓口または郵送でご請求ください。現在の戸籍が必要な場合は、新しい本籍地に請求してください。

##### 【所得課税証明書】

- ・ **発行年度の1月1日に吉野川市に住民登録されていましたか？**  
→ 発行年度の1月1日及び現時点で吉野川市に住民登録されている必要があります。1月1日に住民登録していた市区町村へご請求ください。
- ・ **吉野川市に所得の申告はお済みですか？**  
→ 所得の申告が必要です。

#### お問い合わせ

市民部市民課	TEL : 0883-22-2210	FAX : 0883-22-2245
総務部税務課	TEL : 0883-22-2215	FAX : 0883-22-2247