

## よくある質問（コンビニ交付Q & A）

更新日：2024年7月12日

### ◎コンビニ交付について

Q1. コンビニ交付はどんなサービスですか？

A1. マイナンバーカードを利用して全国のコンビニ等に設置されたマルチコピー機から、各種証明書が取得できるサービスです。

Q2. コンビニ交付を利用するには、何が必要ですか？

A2. ①有効な利用者証明用電子証明書が搭載されたマイナンバーカード（個人番号カード）、②暗証番号（利用者証明用）、及び③手数料が必要になります。

なお、利用者証明用電子証明書が失効している場合は、発行（更新）が必要です。

Q3. 利用できるコンビニを教えてください。

A3. セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、ミニストップなどのマルチコピー機を設置しているコンビニで利用できます。詳しくは、地方公共団体情報システム機構のホームページ<<https://www.lg-waps.go.jp>>をご覧ください。

Q4. コンビニ交付で取得できる証明書の種類は何ですか？

A4. コンビニ交付で取得できる証明書・手数料

証明書の種類	手数料	注意事項
住民票の写し	300円／通	本人を含む同一世帯のいずれかの方の分、または世帯全員分を取得できます。 本籍や筆頭者の氏名及び世帯主の氏名や世帯主との続柄、個人番号の記載の有無は選択できます。 住所履歴は、前住所のみ記載されますが、それ以前の住所は記載されません。 除票及び改製原住民票は取得できません。
印鑑登録証明書	300円／通	本人の分のみ取得できます。転出届後は取得できません。
戸籍全部事項証明書 （戸籍謄本）  戸籍個人事項証明書	450円／通	八幡浜市に本籍がある方で、本人及び同一戸籍に記録されている方の分を取得できます。 除籍や改製原戸籍については、取得できません。

(戸籍抄本)		住所が八幡浜市外にある方は事前登録(詳細はQ28をご覧ください)が必要です。
戸籍の附票の写し	300円/通	八幡浜市に本籍がある方で、本人及び同一戸籍に記録されている方の分を取得できます。 除籍及び改製原戸籍の附票については、取得できません。 住所が八幡浜市外にある方は事前登録(詳細はQ28をご覧ください)が必要です。
課税・所得証明書	300円/通	証明書を取得する日及び証明年度の賦課期日の1月1日時点で八幡浜市に住民登録がある方について、最新年度分を本人分のみ取得できます。毎年度、6月上旬に新年度分への切り替えを行います。 ただし、税の申告をされていない方など、取得できない場合があります。

Q5. コンビニ交付は、何時から何時まで利用できますか？

A5. 午前6時30分から午後11時までです。

Q6. コンビニ交付は、土曜日、日曜日や祝日も利用できますか？

A6. 土曜日、日曜日、祝日も取得できます。なお、年末年始(12月29日から1月3日まで)と保守点検日はご利用できません。

Q7. コンビニ交付は、八幡浜市以外のコンビニでも利用できますか？

A7. 全国のコンビニの多機能端末機(マルチコピー機)で利用できます。

※住民票の写しや印鑑証明書を八幡浜市以外の市町村のコンビニで取得する場合の注意  
お住まいが八幡浜市の方で、他市町村のコンビニで住民票の写しや印鑑証明書の取得をするとき

マイナンバーカードを読み取らせた後、証明書交付市区町村の選択をするページに飛びますが、「お住まいの市区町村の証明書」と「他市町村の証明書(お住まいの市町村以外の証明書)」の「お住まいの市区町村の証明書」を選択します。

こちらを選択されなかった場合、取得することができません。

「他市町村の証明書(お住まいの市町村以外の証明書)」は、本籍地が住所地と異なる方がコンビニで戸籍謄本等を取得される場合に使用します。

八幡浜市に本籍がなく住民票のみある場合はQ27を、住民票がなく本籍のみある場合はQ28をご確認ください。

Q8. 暗証番号(利用者証明用電子証明書)を忘れました。

A8. 暗証番号は数字4桁です。

市役所市民課、保内庁舎管理課で再設定ができます。

必ず、ご本人自身がマイナンバーカード(個人番号カード)をお持ち下さい。

Q9. 八幡浜市に転入した当日からコンビニ交付ができますか？

A9. 転入の手続きをし、マイナンバーカード(個人番号カード)の継続利用申請した当日はコンビニ交付を利用できず、原則翌日から利用できるようになります。

なお、課税・所得証明書については、1月1日現在お住まいであった自治体へお問い合わせください。

Q10. 自分のマイナンバーカード(個人番号カード)を使って、同じ世帯の他の人の住民票を取得することができますか？

A10. できます。自分以外の同じ世帯の人だけの住民票でもコンビニで取得できます。

コンビニの多機能端末機(マルチコピー機)で、証明の必要な人を選んで取得してください。(同じ住所であっても別世帯の方の住民票は取得できません。)

Q11. 八幡浜市に住民登録がありますが、ほしい証明書がとれません。

A11. 以下の理由が考えられます。証明書を取得できないことがありますので、市役所等の窓口で請求してください。

#### 【コンビニで交付できない場合】

コンビニ交付では次のような証明書を交付することができませんので、次に掲げる証明書の発行を希望する方は、窓口で交付申請をしてください。

- ・ 転出や死亡した方の住民票(除票)
- ・ 住所や氏名の異動履歴等を記載した住民票
- ・ 住民票コードを記載した住民票
- ・ 世帯主が設定されていない世帯の住民票
- ・ 住民票記載事項証明書
- ・ 氏名や住所にシステム上無い文字が使われている方の戸籍証明書
- ・ 転出予定(転出届出済)の方の印鑑登録証明書
- ・ 発行制限措置を受けている方の住民票

・前年所得等の申告等の提出がない場合の課税・所得証明書

※マイナンバー(個人番号)カードの交付・継続利用申請した当日はコンビニ交付を利用できず、原則翌開庁日から利用できるようになります。

※マイナンバー(個人番号)カードを所持していても、転入時にカードの継続利用をしてない方や利用者証明用電子証明書の交付を受けていない方は利用できません。

※戸籍届出後の処理が完了するまでの間、戸籍証明書は交付できません。

Q12. 住民基本台帳カードでもコンビニ交付を利用できますか？

A12. 住民基本台帳カードではできません。

Q13. 複数枚にわたる証明書を取得したら、バラバラで出力されました。ホッチキス留めはされませんか？

A13. コンビニ交付の場合、ホッチキス留めはされません。

証明書左下に表示されている固有の番号でひとつづりの証明書と判断できるようになっています。

また、複数枚になる場合は証明書右上にページ番号が記載されています。枚数を確認の上、お取り忘れのないようご注意ください。

Q14. セキュリティは大丈夫ですか？

A14. 利用者自らマルチコピー機を操作して取得するので、個人情報为他人の目に触れることはありません。また、専用回線を使ったネットワークの利用、通信の暗号化及び証明書交付センターとマルチコピー機間で証明書データを保持しないなど、個人情報漏えい防止の対策を施されており、マルチコピー機の画面表示や音声案内により、マイナンバーカード及び証明書の取り忘れ防止対策も施されています。

Q15. コンビニ交付で取得した証明書は手続きにちゃんと使えますか？

A15. コンビニ交付の証明書の用紙は普通紙を利用していますが、印刷時に偽造防止検出画像やけん制文字等の改ざん防止処理がされるため、証明書の真正性は確保されています。そのため、窓口で発行した証明書と同様、コンビニ交付の証明書も証明書が必要な手続きにご利用いただくことができます。

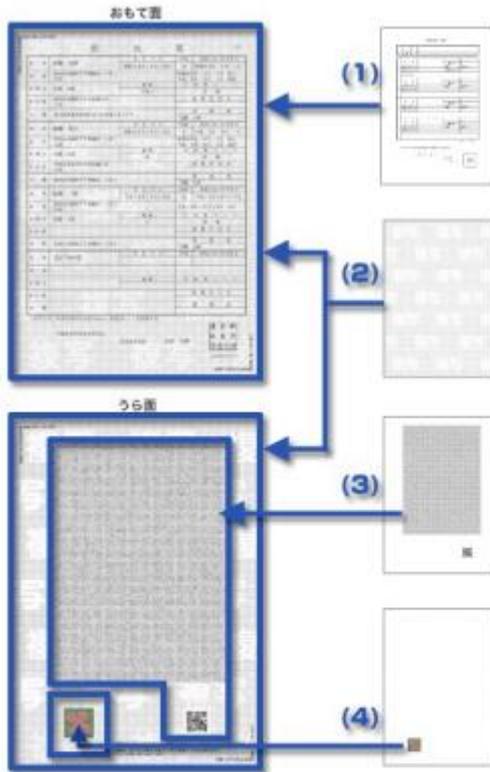
Q16. コンビニの店員に証明書が見られてしまうことはありませんか？

A16. 見られません。

申請者本人が、申請から交付までのすべての手続きをコンビニの多機能端末機(マルチコピー機)で行うので、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。

Q17. 窓口の証明書と同じ紙で発行されますか？

A17. 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、偽造や改ざんを防止する対策が施されています。<<https://www.lg-waps.go.jp/02-01.html>>



1. 住民票データ
2. [けん制文字](#)<外部リンク>  
コピーすると「複写」という文字が浮かびあがることで、偽造されていないか確認することが出来ます。
3. [スクランブル画像](#)<外部リンク>  
インターネット上の「[問合せサイト](#)<外部リンク>」で証明書が改ざんされていないか確認が出来ます。
4. [偽造防止検出画像](#)<外部リンク>  
潜像画像を確認することで、証明書が偽造されていないか確認することが出来ます。

Q18. 個人情報の流出防止対策はされていますか？

A18. 専用の通信ネットワークの利用、通信内容の暗号化、及び証明書交付センターとマルチコピー機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。

Q19. コンビニで暗証番号を間違えてロックがかかりました。

A19. 暗証番号を3回間違えるとロックがかかり、使用できなくなります。  
暗証番号の再設定は八幡浜市市民課、保内庁舎管理課の窓口で行います。

必ず、ご本人自身がマイナンバーカードを持って来て下さい。

Q20. 証明書を間違えて取得してしまいました。返金や交換はしてもらえますか？

A20. コンビニで取得した証明書の返金や交換、差替はできません。証明書を取得される前に、必要な通数や記載事項等を必ず確認してください。

### ◎証明書について

Q21. 住民票コード記載の住民票の写しはコンビニで取得できますか？

A21. できません。市役所市民課、保内庁舎管理課、出張所の窓口で交付申請し、住民票の写しを取得してください。

Q22. マイナンバー記載の住民票の写しはコンビニで取得できますか？

A22. できます。証明書の記載項目を選択する画面が現れたら、「個人番号の記載」で「有」を選択してください。

マイナンバーは、番号法に定められた事務に限り利用することができる大切な個人情報です。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。

Q23. 世帯主、続柄、本籍地や筆頭者が記載された住民票の写しはコンビニで取得できますか？

A23. できます。証明書の記載項目を選択する画面が現れたら、「世帯主・続柄の記載」、「本籍地・筆頭者の記載」で「有」を選択してください。

The screenshot shows a web form titled "住民票の記載項目を選択して確定するボタンを押してください。" (Select the items to be recorded on the certificate and click the confirm button). The form has three rows of options:

世帯主・続柄の記載	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
本籍地・筆頭者の記載	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無
個人番号の記載	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無

At the bottom of the form, there are three buttons: "戻る" (Back) in red, "戻る" (Back) in red, and "確定" (Confirm) in blue.

Q24. コンビニで印鑑登録証明書を取得する際に、印鑑登録証の持参は必要ですか？

A24. 必要ありません。マイナンバーカード(個人番号カード)があれば、本人の印鑑登録証明書を取得できます。なお、窓口で印鑑登録証明書を取得する場合は、印鑑登録証が必要

でしたが、これからは本人が来庁し本人のマイナンバーカードがあれば取得できます。

Q25. コンビニで印鑑登録証明書が取得できません。

A25. 印鑑登録はお済みでしょうか。登録されていない方は、まず窓口で印鑑登録をお願いします。印鑑登録の手続き完了日の翌日からコンビニでも印鑑登録証明書を取得できるようになります。

Q26. 相続のため除籍謄本や改製原戸籍が必要です。コンビニで取得できますか？

A26. できません。コンビニで取得できる戸籍は現在戸籍のみです。

除籍謄本や改製原戸籍が必要な場合は市役所市民課、保内庁舎管理課にてお手続きください。

Q27. 八幡浜市に住民登録があれば、八幡浜市に本籍がなくてもコンビニで戸籍の証明書は取得できますか？

A27. 本籍のある市区町村が、コンビニ交付サービスを実施し「戸籍証明書交付の利用登録」に対応している必要がありますので、本籍のある市区町村に確認してください。

Q28. 八幡浜市に住民登録がありませんが本籍があります。コンビニで戸籍の証明書は取得できますか？

A28. できます。ただし、コンビニの多機能端末機(マルチコピー機)で利用登録申請が事前に必要です。

「証明書交付サービス(本籍地証明書申請)」を選択し、本籍地、戸籍筆頭者、電話番号、生年月日、マイナンバーカード(個人番号カード)の有効期限及びセキュリティコード、暗証番号の入力が必要です。

登録申請から3~5営業日後(土曜日・日曜日・祝日、年末年始を除く)に利用ができます。



Q29. コンビニ交付で取得できる課税・所得証明書はいつのものですか？

A29. 最新年度分のみです。毎年度、6月上旬に新年度分への切り替えを行います。

Q30. 前年度の課税・所得証明書を取得するにはどうしたらいいですか？

A30. お手数ですが、市役所税務課、保内庁舎管理課までお越しいただくか、郵送によりご請求ください。

Q31. 自分のマイナンバーカード(個人番号カード)を使って、同じ世帯の他の人の課税・所得証明書が取得できますか？

A31. できません。マイナンバーカードの本人の証明書のみ取得できます。

Q32. 申告内容を修正しました。いつから修正後の課税・所得証明書を取得できますか？

A32. 申告の情報がコンビニ交付サービスに反映されるまで日数を要します。

お急ぎの場合は、市役所税務課までお問い合わせください。

#### ◎マイナンバーカードについて

Q33. マイナンバーカード(個人番号カード)を作成するのは簡単ですか？

A33. 申請には、必ずご本人が本人確認書類((例)運転免許証などの顔写真付きの公的機関発行書類1点または健康保険証と診察券(手書きでないもの)など2点)と通知カード(無くても可)をご持参ください。

顔写真撮影(無料)は、市役所市民課、保内庁舎管理課でできます。通常、申請から受け取りまでに、約1か月かかります。

Q34. マイナンバーカード(個人番号カード)の発行手数料はいくらですか？

A34. 新規発行手数料は、無料です。

ただし、紛失・破損等により、再発行する場合は1,000円(カード発行800円と電子証明200円)の手数料が必要になります。

Q35. マイナンバーカード(個人番号カード)に有効期限がありますか？

A35. マイナンバーカード(個人番号カード)の有効期間は18歳以上の方の場合は10回目の誕生日まで、利用者証明用電子証明書の有効期間は5回目の誕生日までです。

コンビニ交付は、利用者証明用電子証明書の有効期間内は取得できます。

◇◇◇◇◇コンビニ交付が利用できない原因について◇◇◇◇◇

まず初めに、端末操作の中の「お住まいの市区町村の証明書」と「他市区町村の証明書」の選び方を間違えていないかご確認ください。

1. マイナンバーカードをセット後、読み込みが終わらないもしくはエラーになる  
→マイナンバーカード本体の故障が考えられます。市役所市民課、保内庁舎管理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、窓口で再交付申請をしていただけます。申請から交付通知書発送まで1ヵ月程度かかります。

2. 戸籍の利用登録申請をするとき「生年月日、有効期限、セキュリティコードのうち少なくとも1つ以上が間違っています。」とエラーがでる

→生年月日は、和暦の年2桁、月2桁、日2桁を入力してください。

(例) 令和6年4月1日生 →「060401」と入力

有効期限は、生年月日の右側にある有効期限の西暦4桁を入力してください。

(例) 2030年4月1日まで有効 →「2030」と入力

**注意：入力する有効期限は、マイナンバーカードの有効期限の西暦4桁です。電子証明書の有効期限ではありませんので、ご注意ください。**

セキュリティコードは、顔写真の下にある4桁を入力してください。

3. 暗証番号入力後エラーになる

→コンビニ交付の利用に必要な利用者証明用電子証明書の有効期限（5年）が切れている可能性が考えられます。

→最近転出の届出をしていませんか。転出の届出から、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。

→(外国人の方) 在留期間の満了日を経過していた場合、コンビニ交付は利用できません。在留期間延長後、マイナンバーカードの再交付申請が必要です。申請から交付通知書発送まで1か月程度かかります。

4. 証明書の一覧の中から必要な証明書を選択した後

4-1. 住民票が取得できない

→下記の場合、コンビニ交付での住民票が発行できません。

- ・世帯のどなたかが転出予定の届出をされてから、その方が実際に転出されるまでの間
- ・世帯の中に在留期間の満了日を経過した方がいる

・ドメスティック・バイオレンス、ストーカー被害者等への支援に関する住民基本台帳事務取扱要綱における支援を受けている

#### 4-2. 印鑑登録証明書が取得できない

→八幡浜市で印鑑登録をしていない場合、発行できません。

→婚姻等により登録していた印影に変更が必要となった場合、印鑑登録証明書の発行ができなくなります。

#### 4-3. 課税・所得証明書が取得できない

→発行年度の1月1日及び現時点で八幡浜市に住民登録されている必要があります。(R5年度の税証明→R5.1.1 八幡浜市に住民登録が必要)

→扶養に入っておらず収入の申告をされていない場合、所得データがないため発行できません。

#### 4-4. 戸籍証明書等が取得できない

→八幡浜市に本籍がない方が八幡浜市に対して戸籍の取得請求をしている場合、発行できません。(本籍地へお問い合わせください。)

→最近戸籍の届出をした場合、届出内容が反映されるまで発行できません。(届出内容の反映には1週間から数週間かかります。)

→本籍が八幡浜市で、八幡浜市外にお住まいの方は事前に利用登録申請が必要です。(A28)

→戸籍内にお一人しかいない場合「個人事項証明書」のボタンを選択すると発行できません。「全部事項証明書」をご選択ください。

#### 4. 他市区町村の証明書を選択し、本籍地の市区町村（八幡浜市）選択後

→最近戸籍の届出をした場合、届出内容が反映されるまで発行できません。(届出内容の反映には1週間から数週間かかります。)

→戸籍の利用登録申請をしていない、もしくは承認されていない場合、発行できません。

→戸籍内にお一人しかいない場合「個人事項証明書」のボタンを選択すると発行できません。「全部事項証明書」をご選択ください。