

## コンビニ交付 よくあるお問い合わせ

### 《はじめに》

ここにはない質問については、市役所開庁時間に担当課にお問い合わせください。

市役所開庁時間：平日 午前8時30分から午後5時まで

毎月第4土曜日 午前8時30分から正午まで

※なお、12月29日～1月3日は休業です。

担当課：住民票、印鑑登録証明書、  
戸籍全部（個人）事項証明書  
戸籍の附票

市民課証明担当

TEL:0463-21-8773（直通）

FAX:0463-25-1660

市民税・県民税証明書（所得証明）・固定資産税課償却資産担当

TEL:0463-21-8768（直通）

FAX:0463-25-1562

※第4土曜日は、対応できません。

※担当課が不明な場合は、市役所代表番号（0463-23-1111）にお問い合わせください。

## Q1 コンビニ交付の利用と取り扱う証明書について

### ●利用できる方

平塚市に住民登録があり、マイナンバーカード（有効な※利用者証明用電子証明書が付いているもの）をお持ちの方。

戸籍全部（個人）事項証明・戸籍の附票については住所も本籍地も平塚市にある方に限ります。

### ※利用者証明用電子証明書とは

インターネットサイトやキオスク端末等ログインする際に利用します。ログインした人が本人であることを証明することができます。

なお、15歳未満の方、成年被後見人の方は上記の条件を満たしていても、御利用になれません。

### ●利用できるコンビニ

マルチコピー機が設置されている全国のセブン-イレブン、ローソン（ローソン・スリーエフを含む）、ファミリーマート、ミニストップ、ポプラ（生活彩家、くらしハウス、スリーエイトを含む）、マックスバリュ東海

### ●取り扱う証明書

- |   |        |
|---|--------|
| ① 住民票の写し ※                              | 1通300円 |
| ※住民票コード記載の住民票は、窓口でのみの取り扱いとなります。御注意ください。 |        |
| ② 印鑑登録証明書                               | 1通300円 |
| ③ 戸籍全部事項証明                              | 1通450円 |
| 戸籍個人事項証明                                | 〃      |
| ④ 戸籍の附票                                 | 1通300円 |
| ⑤ 市民税・県民税証明書（所得証明）                      | 1通300円 |
| ※最新年度、申請者本人のものに限る。                      |        |

### ●利用できる日時

上記①②⑤については、  
午前6時30分から午後11時まで

上記③④については、  
平日・・・午前8時30分から午後8時まで  
（12/28と1/4は午後5時まで）

土日祝日・・・午前9時から午後5時まで

※すべての証明書について、年末年始（12/29から1/3）及び臨時システムメンテナンス日は休業です。

## **Q2 本庁や窓口センターよりも手数料は安い？**

すべての証明書について、窓口での交付と同額です。

## **Q3 どのように証明書が交付されるのか？**

コンビニに設置してあるマルチコピー機を御自身で操作しての自動交付です。マルチコピー機の「行政サービス」を選択し、所定の位置にマイナンバーカードを置き、カード交付時に御自身で設定した暗証番号を入力した後、画面の指示に従って操作をしてください。

## **Q4 暗証番号を忘れた場合は？**

暗証番号を忘れた場合、コンビニ交付で証明書を取得することはできません。市役所の開庁時間に市役所またはお近くの市民窓口センターにて取得してください。土日祝日であっても証明書の種類によっては、駅前市民窓口センターで取得できるものもあります。詳しくは駅前市民窓口センターにお問い合わせください。

駅前市民窓口センター TEL:0463-22-3786

平日・・・午前9時から午後8時まで

(12月28日と1月4日は午後5時まで)

土日祝日・・・午前9時から午後5時まで

※毎月第3日曜日、年末年始(12月29日～1月3日)は休業

駅前市民窓口センターの詳細については市役所ホームページを参照してください。

URL：[http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page-c\\_01537.html](http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page-c_01537.html)

またマイナンバーカードの暗証番号の再設定が必要です。お手続きの詳細については市役所ホームページを参照してください。

URL：[http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page-c\\_03297.html](http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page-c_03297.html)

## **Q5 マルチコピー機の操作方法がわからないときは？**

操作方法についてはコンビニ店員にお尋ねください。ただし、コンビニ店員が操作に手を貸すことはできません。

## **Q6 紙詰まり等により印刷が失敗したときには？**

コンビニ店員にお声掛けください。印刷不良の証明書に無効印を押し、領収書と引き換えに、コンビニにて手数料を返金します。印刷不良の証明書については御自身でお持ち帰りいただきます。

## **Q7 操作ミスにより必要のない証明書をとってしまったときは？**

誤って取得した場合でも、返金や差し替えはできません。よく御確認のうえ御請求ください。

## **Q8 コンビニにてマイナンバーカードを紛失してしまったときの対応は？**

マイナンバーカードコールセンターに御連絡ください。カード機能を一時停止します。コールセンターは365日24時間対応しています。

### ◆マイナンバーカードコールセンター◆

TEL:0120-95-0178 (無料)

0570-783-578 (有料)

マイナンバーカードの再交付に関するお手続きの詳細については市役所ホームページを参照してください。

URL：[http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page38\\_00017.html](http://www.city.hiratsuka.kanagawa.jp/todokede/page38_00017.html)

## **Q9 コンビニにてマイナンバーカードを拾得した場合の対応は？**

コンビニ店内で拾得した場合、コンビニ店員にお渡しください。コンビニから警察に届けます。

コンビニの外で拾得された場合はマイナンバーカード裏面に記載のあるマイナンバーカードコールセンターにお電話の御協力をお願いします。お電話いただくとカード機能が一時停止します。その後、警察に遺失物としてお届けをお願いします。

※コールセンターの電話番号についてはQ8を参照ください。

### **Q10 マイナンバーカードの交付を受けた日からコンビニ交付の利用ができるのか？**

利用者証明用電子証明書のついたマイナンバーカードの交付を受けた翌日から利用できます。

### **Q11-1 平塚市外から平塚市への住所変更手続き（転入届）をした日からコンビニ交付は利用できるのか？**

市役所にてマイナンバーカードに新住所を記載するお手続きが終了した日の翌日から利用できます。（マイナンバーカードに新住所を記載するお手続きをされてない場合は利用できません）

### **Q11-2 平塚市内での住所変更手続き（転居届）をした日から届出内容の反映された証明書をコンビニ交付で取得できるのか？**

取得できます。ただし届出内容の反映に時間がかかる場合があります。

### **Q11-3 戸籍に関する届（出生・婚姻・離婚・転籍等）の手続きをした日から届出内容の反映された証明書をコンビニ交付で取得できるのか？**

【住民票、印鑑登録証明書、市民税・県民税証明書について】

取得できます。ただし届出内容の反映に時間がかかる場合があります。

【戸籍全部(個人)事項証明・戸籍の附票について】

届出内容の反映に数日から数週間を要します。出来上がり日については、お手続きの際に職員にお尋ねください。証明書を窓口で申請した場合も同様です。

## **Q12 コンビニ交付で戸籍や戸籍の附票を申請したが、取得できなかった。どうしてか？**

平塚市のコンビニ交付で戸籍全部（個人）事項証明・戸籍の附票を交付できるのは以下の条件を全て満たす方です。

- ① 住民登録が平塚市にあること
- ② 本籍地が平塚市にあること
- ③ 有効な利用者証明用電子証明書の付いたマイナンバーカードを持っていること
- ④ 利用者証明用電子証明書の暗証番号を正しく入力できること（暗証番号を忘れた場合はQ4へ）

以上の条件を満たしているにも関わらず、取得ができなかった場合は、市役所開庁時間に担当課までお問い合わせください。

担当・・・市民課証明担当

TEL:0463-21-8773（直通）

FAX:0463-25-1660

また、本籍地が他市区町村の場合、平塚市の窓口でも戸籍全部（個人）事項証明・戸籍の附票を取得することはできません。御自身の本籍地がある市区町村にお問い合わせください。

## **Q13 コンビニ交付で取得した証明書の内容について質問がしたい。**

市役所開庁時間に担当課までお問い合わせください。

住民票、印鑑登録証明書、  
戸籍全部（個人）事項証明書  
戸籍の附票

市民課証明担当

TEL:0463-21-8773（直通）

FAX:0463-25-1660

市民税・県民税証明書（所得証明）・・・市民税課個人市民税担当

TEL:0463-21-8766（直通）

FAX:0463-21-8798

※第4土曜日は、対応できません。

## Q14 操作途中に次のような画面がでたが、どうしたらいいか？



このような画面が出た場合、市役所開庁時間に担当課にお問い合わせください。

住民票、印鑑登録証明書、  
戸籍全部（個人）事項証明書  
戸籍の附票



市民課証明担当

TEL:0463-21-8773（直通）

FAX:0463-25-1660

市民税・県民税証明書（所得証明）・固定資産税課償却資産担当

TEL:0463-21-8768（直通）

FAX:0463-25-1562

※第4土曜日は、対応できません。