



よくある質問(Q&A)



カード編

- Q1 : **マイナンバーカードとは？**  
 A1 : プラスチック製のカードで表に氏名、住所、顔写真等が記載され、裏にマイナンバーが記載されたものです。紙製の通知カードではコンビニ交付は利用できません。
- Q2 : **コンビニ交付手続き中に暗証番号を間違えたらどうなりますか？**  
 A2 : 連続して3回間違えるとロックされ、コンビニ交付が利用できなくなります。ご本人がマイナンバーカードと免許証などの本人確認書類をご持参の上、住所地の市役所(松山市であれば市民課または支所)で、暗証番号の再設定のお手続きをしてください。
- Q3 : **利用者用電子証明の暗証番号を忘れました。どうすればよいですか？**  
 A3 : 暗証番号の変更・再設定の手続きをお願いします。住所地の市役所(松山市であれば支所でも可)で手続きができます。
- Q4 : **マイナンバーカードがあれば証明書を取得できますか？**  
 A4 : 利用者証明用電子証明書(4桁数字の暗証番号)の搭載されたマイナンバーカードが必要です。  
 ※搭載していない場合は、マイナンバーカードを持参して住所地の市役所(松山市であれば市民課または支所)でお手続きをしてください。

- Q5 : **マイナンバーカードの有効期限内はコンビニ交付を利用できる？**  
 A5 : 利用者証明用電子証明書(4桁数字の暗証番号)の有効期間内は利用できます。
- Q6 : **マイナンバーカードの交付や転入手続きに伴う継続利用手続きをした当日からコンビニ交付を利用できますか？**  
 A6 : 各種手続き後のコンビニ交付利用が利用できるまでの時間は次のとおりです。

転入後の継続利用手続き	翌日から
新規カード交付手続き	
利用者証明用電子証明の搭載の手続き	
マイナンバーカードの一時停止解除後	
利用者証明用電子証明の有効期限内の更新	
利用者証明用電子証明の有効期限切れ	即時
暗証番号の変更後	
暗証番号誤りによるロック解除後	

- Q7 : **カードを紛失してしまったのですが・・・**  
 A7 : 直ちに次のいずれかの番号に電話をして、一時停止の手続きを行ってください。  
 マイナンバー総合フリーダイヤル 0120-95-0178 (365日24時間対応)  
 マイナンバーカードコールセンター 0570-783-578、つながらない場合は、(050-3818-1250)。  
 あわせて、警察に遺失届を出していただき受理番号を控えてください。その後、カードが見つかった場合は、住所地の市民課(松山市役所 本館1階)の窓口で一時停止の解除を行ってください。  
 マイナンバーカードの再発行をご希望される場合の必要書類は、市民課へお問い合わせください。

## 証明書編1

- Q1 : **取得できる証明書は？**  
A1 : 戸籍証明書、住民票の写し、印鑑登録証明書、市県民税課税(所得)・非課税証明書です。ただし、最新(年度)のものに限ります。詳しくは、ホームページの取得できる証明書の詳細をご覧ください。
- Q2 : **手数料は？**  
A2 : 市役所の窓口の手数料と同額です。  
戸籍証明書は450円。住民票の写し、印鑑登録証明書、市県民税課税(所得)・非課税証明書は300円です。
- Q3 : **自分のマイナンバーカードを使って、同じ世帯の他の人の住民票の写しを取得できますか？**  
A3 : できます。同一世帯員の必要な人を選んで取得してください。
- Q4 : **住民票の写しで取得できないケースは？**  
A4 : 最新の証明書のみのため以下のケースは取得できません。  
①住民票の除票(転出や死亡)  
②住民票の発行制限をかけている人 など。  
※転出手続きをした人は、転出予定日か新住所地で転入届をされた日のいずれか早い日以降は取得できません。
- Q5 : **住民票の写しで表示できるものは？**  
A5 : 本籍地・筆頭者、続柄(世帯主からみた関係)、マイナンバーは表示、非表示の選択ができます。  
ただし、住民票コードは表示できません。
- Q6 : **取得できる戸籍証明書とは？**  
A6 : 現在の戸籍証明書のみです。縦書きの戸籍(改製原戸籍)や除かれた戸籍(除籍謄本)は取得できません。  
(例) 婚姻により従前の戸籍から除籍され新戸籍を編製した場合、コンビニ交付で取得できるのは新戸籍のみ。
- Q7 : **本籍地が松山市なのに戸籍証明書のボタンが表示されません**  
A7 : 戸籍の届出をされた方及びその方と同じ戸籍にいる方は、処理をしている間コンビニ交付で戸籍証明書の発行ができません。
- Q8 : **利用登録申請とは？**  
A8 : 本籍は松山市にあるが、住民票が松山市外の市町村にある方が、コンビニ交付で戸籍証明書の交付を受けるために必要な事前の手続き  
詳しい方法は、ホームページの「コンビニで取得できる戸籍証明書」をご覧ください。
- Q9 : **コンビニで戸籍を取得する場合、本籍の地番や筆頭者氏名の情報は必要ですか？ また、窓口交付は従来どおりですか？**  
A9 : 必要ありません。(ただし、市内本籍・市外住民登録者は、「利用登録申請」が必要。Q7参照)  
窓口で戸籍を取得する場合は、従来どおり申請書に本籍地と筆頭者氏名の記入が必要となります。
- Q10 : **市役所の窓口で戸籍の届出をした場合、証明書が取得できるのはいつですか？**  
A10 : その日の処理件数によりますので、戸籍の届出時に確認してください。
- Q11 : **市役所が空いていない時に戸籍の届出をした場合、証明書が取得できるのはいつですか？**  
A11 : Q9と同じく、処理件数によりますので、翌開庁日以降に市民課戸籍担当(089-948-6336)へお電話ください。
- Q12 : **市県民税課税(所得)・非課税証明書を取得できる条件を詳しく教えてください。**  
A12 : 次の全ての条件に該当する場合に取得できます。  
①賦課期日(証明発行年度の年度に属する1月1日)現在、松山市の住民である人

- ②申請時に松山市の住民である人
  - ③松山市が所得などを確認できている人
- ※(例)平成30年度の市県民税課税(所得)証明書をコンビニで取得するためには、平成30年1月1日時点と申請時点で松山市に住民登録をしていることが必要です。

- Q13 : 市県民税課税(所得)・非課税証明書を取得できない場合を詳しく教えてください。
- A13 : 次に該当する場合は、市県民税課税(所得)・非課税証明書をコンビニ交付できません。ご不明な場合は、納税課(089-948-6299)までお問い合わせください。
- ①事業所や公的年金等の支払者などから松山市に収入報告がなく、所得税の確定申告や市県民税の申告もない場合
  - ②松山市で課税更正中や課税に関する調査中である場合など
- Q14 : 自分のマイナンバーカードを使って、同じ世帯の人の市県民税課税(所得)・非課税証明書を取得できますか？
- A14 : できません。本人のみです。

## 証明書編2

- Q1 : 証明書が複数枚ある場合はどのように発行されますか？
- A1 : ホッチキス留めされませんので、ページ番号を確認のうえ、取り忘れのないようにお願いします。
- Q2 : 市役所の窓口と同じ紙で発行されますか？
- A2 : 証明書は市役所とは違う用紙に印刷されますが、偽造や改ざん防止加工がされています。
- Q3 : 誤って発行してしまいました。返金できますか？
- A3 : 返金や交換ができませんので、取得する際には慎重に操作をお願いします。

## セキュリティ編

- Q1 : コンビニの店員に証明書が見られてしまうのですか？
- A1 : 見られません。申請者本人が申請から取得までのすべてをマルチコピー機で行うため、周りの目にも触れずに安心して証明書を取得できます。
- Q2 : 個人情報の流出防止対策は？
- A2 : 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。