

証明書コンビニ交付サービス利用におけるエラーメッセージ（代表的なもの）

エラーメッセージ	考えられる原因	対応方法
ご利用いただけないカードです。	マイナンバーカードが廃止済又は一時停止中である。	市役所本庁又は支所の窓口で、カードの状況を確認して必要な 手続を行う。
	転入手続後、カードの継続利用処理が行われていない。	
	利用者証明用電子証明書が無効又は未搭載である。	
	利用登録されていない（本籍地と住所地が異なる方が戸籍 証明書を請求する場合、事前に利用登録申請が必要）。	画面の案内に沿って、本籍地への利用登録申請を行う。
	カードを正しく読み込めない（マルチコピー機の故障）。	コンビニ店舗の店員に連絡する。
	マイナンバーカード以外のカードをセットしている。	マイナンバーカードを画面で指示された正しい位置にセット する。エラーが解消されない場合、市役所本庁又は支所の窓口 でカードの故障診断を依頼する。
カードを読み取りできませんでした。	カードをセットする位置がずれている。 カードが物理的又は電磁的に破損している可能性がある。	
メンテナンス中のため、サービスをご利用いただけま せん。	システムメンテナンス中のためサービスが利用できない。	メンテナンス終了時間の後に利用する。お急ぎの場合は、市役 所本庁か支所の窓口で証明書を請求する。
交付可能な証明書がありません。 指定した証明書を交付できません。	交付不可の世帯員がいる等の理由により、指定された証明 書を交付できない。	思いあたる原因がない場合は、市役所本庁に問い合わせる。
課税（所得）証明書のボタンが表示されない	賦課期日（1月1日）現在に大津市在住でなかった。 大津市から転出済又は転出予定である。 課税データがない（申告されていない）。	6月1日（土日祝の場合は翌開庁日）から最新年度の証明書（当 該年度の前年の1月1日から12月31日まで）が交付可能。 例）令和4年度の証明書の賦課期日は令和4年1月1日
無操作タイムアウトにより処理を終了します。	5分以上操作しなかった。	再度最初から操作する。
暗証番号が間違っております。	暗証番号（利用者証明用電子証明書）が間違っている。	正しい暗証番号を入力する。
暗証番号ロック中のため、ご利用いただけません。	暗証番号の入力を3回間違えたため、ロックされている。	市役所本庁又は支所の窓口で、暗証番号（利用者証明用電子証 明書）の初期化再設定を申請する。
サービス提供時間外のため、ご利用いただけません。	サービス提供時間外のため利用できない。	サービス提供時間内（午前6時30分から午後11時まで）に操作 する。但し、戸籍証明書は平日午前9時から午後5時まで。
正しい部数を入力してください。	発行部数が未入力、0部又は11部以上に指定されている。	証明書の発行部数を10部以下に指定する。
システム障害と思われるエラーメッセージ（「ただ今、 込み合っております」「エラーが発生しました」等）	システム障害又は通信障害が発生している。	中止ボタンを押し、再度最初からやり直す。それでもエラーメ ッセージが出る場合は市役所本庁に連絡する。