

証明書コンビニ交付サービス利用時におけるエラーメッセージの一覧(代表的なものを記載)

エラーメッセージ	原因	対応方法
ご利用いただけません。市区町村にお問合せください。	マイナンバーカード以外のカードを利用している	・マイナンバーカードを利用する
	カードのかざし方が不十分	・カードを正しくセットし、読み込みが完了するまで動かさない
	カードを正しく読み込めない(マルチコピー機の故障)	・店舗の店員に報告
	転入手続き後カードの継続利用処理をしていない	・エラー内容を市の担当者に相談
	カードが壊れている	・エラー内容を市の担当者に相談
	利用者証明用電子証明書が搭載されていない	・エラー内容を市の担当者に相談
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。	緊急的なシステムメンテナンスのためサービスが利用できない	・メンテナンスが終了してから利用する ※原因によっては復旧まで数日かかることもあります ・急ぎの場合は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。	交付可能な証明書が無い。 (例: あきる野市に課税権が無く、印鑑登録もしておらず、同世帯に転出予定者がいる場合など)	・エラー内容を市の担当者に相談
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	・再度最初から操作し、タイムアウトしないように操作を行う
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(利用者証明用電子証明書)を入力する
		・暗証番号がわからなくなった場合は市の担当者に相談
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、カードにロックがかかっている	・ロック解除について市の担当者に相談
サービス提供時間外のため、現在ご利用いただけません。	サービス提供時間外のため	・サービス提供時間内に利用する
正しい部数を入力してください。	証明書の発行部数が11部以上に指定されている	・証明書の発行部数を10部以下に指定して発行する ・証明書の発行部数が11部以上必要な場合は、発行部数を10部以下にして発行を繰り返す
エラーが発生しました。店員にご連絡ください。	コンビニ交付サービスシステムでシステム障害が発生した	・中止ボタンをタッチし、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店舗の店員に連絡