

## ◎マルチコピー機にエラーメッセージが表示されるケース

	エラーメッセージ	原因	対応方法
①	ご利用いただけないカードです。市区町村にお問合わせください。	マイナンバーカード以外のカードを使用している。	マイナンバーカードまたは住民基本台帳カードを利用する。
		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でください。
		カードを正しく読み込めない(マルチコピー機の故障)。	店舗の店員に報告してください。
		転入手続き後カードの継続利用処理をしていない。	須賀川市役所での手続きが必要になります。
		カードが壊れている。	須賀川市役所での手続きが必要になります。
		利用者証明用電子証明書が搭載されていない。	須賀川市役所での手続きが必要になります。
		マイナンバーカード交付や電子証明書の更新後すぐにコンビニ交付を利用。	カードの交付及び更新後は翌日からコンビニ交付が利用可能になります。
②	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を利用できない。	メンテナンス終了時間が表示されますので、メンテナンスが終了してから利用してください。
③	交付可能な証明書がありません	須賀川市に印鑑登録をしていないなどにより須賀川市から交付可能な証明書がない。	印鑑登録されていない。または氏名変更等により印鑑登録がなくなった方は、須賀川市役所での手続きが必要になります
④	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。	再度最初から入力してください。タイムアウトしないように操作してください。
⑤	暗証番号が間違っております。	暗証番号(利用者証明書用電子証明書)が間違っている。	正しい暗証番号(利用者証明証電子証明書)を入力してください。 暗証番号がわからなくなった場合は、須賀川市役所で暗証番号再設定ができます。
⑥	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。	須賀川市役所での手続きにより暗証番号再設定ができます。
⑦	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してください。(AM6:30～PM11:00) また、年末年始はサービス提供をしておりません。
⑧	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。	10部以下に指定して印刷してください。 10部以上の場合は数回に分けて発行してください。
⑨	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してください。 再度エラーメッセージが表示された場合は店舗の店員に報告してください。

※住民基本台帳カード(住基カード)については、多目的利用サービスが登録済で、有効期限内のカードであればマイナンバーカードと同様コンビニ交付が利用できます。  
サービスを利用する時は、4桁の暗証番号の入力が必要になります。戸籍証明書の取得には更に第2暗証番号の入力も必要になりますのでご注意ください。  
マイナンバーカードと同様、3回暗証番号を間違えるとカードがロックされます。平成28年1月からのマイナンバーカード発行に伴い、住基カードの新規発行、暗証番号の再設定は現在行っておりません。  
そのため、住基カードがロックされた場合、コンビニ交付が利用できなくなりますのでご注意ください。再度、コンビニ交付サービスを利用する場合は、マイナンバーカードの申請が必要になります。

## ◎マルチコピー機にエラーメッセージが表示されませんが、希望する証明書が請求できないケース

### 住民票の写し

●現在、須賀川市に住民登録をしていない。 ●申請者本人または同一世帯内に転出予定者がいる。

### 印鑑登録証明書

●須賀川市に印鑑登録をしていない。 ●須賀川市に印鑑登録したことがあるが、須賀川市以外の市町村に転出した。 ●婚姻等により印鑑登録されている氏名と一致なくなっている。

### 所得課税証明書

●発行年度の1月1日及びコンビニ交付利用日に須賀川市民ではない。 ●須賀川市に収入の申告をしていない。

### 戸籍証明書

●最近、戸籍届出をしており、戸籍の記載が完了していない。 ●須賀川市に本籍があるが、須賀川市民ではない。(本籍地利用登録を申請すれば、戸籍証明書をコンビニ交付で請求できます。)