

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	対処方法
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 カードを利用している。	マイナンバーカードを利用してください。 通知カードは利用できません。
	カードの置き方が悪かった り、読み取り中に動かしたり して読み込めない。	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。
	マイナンバーカードのIC チップが衝撃や変形などで壊 れているため読み込めない。	お住まいの市役所で読み込み状態を確認し てください。
	伊勢市に転入後、マイナン バーカードの継続利用の処理 (カード内情報の書き換え)を していない。	お住まいの市役所で手続きしてください。
	マイナンバーカードに利用者 証明用電子証明書が搭載され ていない。	お住まいの市役所で手続きしてください。
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。
サービスを提供し ていない市区町村 です。	コンビニ交付サービスを実施 していない市区町村のマイナ ンバーカードを利用しようと した。 (例) ・本籍地が伊勢市外にある人 が戸籍、戸籍の附票の証明書 を請求しようとしたが、本籍 地のある市区町村がコンビニ 交付サービスを実施していな い場合 ・1月2日以降に伊勢市に住所 を移した人が、1月1日現在に 住所を置いていた市区町村の 税の証明書を請求しようとし たが、コンビニ交付サービス を実施していない場合	サービスを提供していない市区町村の証明 書は、窓口で請求する、郵便で請求するな ど別の手段で請求してください。

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	対処方法
交付可能な証明書がありません。	<p>伊勢市から交付可能な証明書が無い。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> 伊勢市に住所がある人が戸籍、戸籍の附票の証明書を請求するときに、必要な証明書の選択画面で、市外在住の人が請求する場合の「本籍地の戸籍関連証明書」を選択した場合 世帯内で転出予定の人がいる場合 伊勢市に課税権がない、印鑑登録をしていないなど 	<ul style="list-style-type: none"> 伊勢市に住所がある人が戸籍、戸籍の附票の証明書を請求するときは、本籍地が伊勢市外であっても、必要な証明書の選択画面で「お住まいの市区町村の証明書」を選択してください。 世帯内で転出手続き中の人が出てコンビニ交付で証明書をとれない場合は、市役所窓口で証明書を請求してください。 その他不明な点は市役所に問い合わせてください。
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場合に表示される。	再度最初から操作してください。
暗証番号が間違っております。	利用者証明用電子証明書(4桁)の暗証番号が間違っている。	正しい暗証番号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暗証番号再設定の手続きをしてください。
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。	お住まいの市役所でロック解除、暗証番号再設定の手続きをしてください。
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。利用時間は午前6時30分から午後11時まで(戸籍の証明は平日午前9時から午後5時15分まで)です。年末年始(12月29日～1月3日)は利用できません。
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部以内にして発行してください。11部以上証明書が必要な場合は、何回かに分けて発行してください。
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がいが発生した。	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る場合は、店舗の店員に報告してください。

エラーメッセージが表示されないが、希望する証明書が請求できないケース

【注】支援措置対象者は、すべての証明書についてコンビニ交付を利用できません。

住民票の写し	伊勢市に住民登録がない。
印鑑登録証明書	伊勢市に印鑑登録をしていない。 印鑑登録していたが、婚姻などにより印鑑登録している氏名と一致しなくなったため、印鑑登録が廃止されている。
戸籍	最近、戸籍の届出をしており、届出内容が反映される前である。 伊勢市に本籍があるが、伊勢市民ではない（本籍地利用登録申請を行えば、戸籍証明書を請求できます）。 【注】登録状況は、利用登録状況確認画面(外部サイトへリンク)(別ウインドウで開きます)に申請番号を入力することで確認できます。
所得証明書 課税証明書 所得・課税証明書	発行年度の1月1日に伊勢市民ではない。 収入の申告をしていない。