

オンライン申請のよくあるお問い合わせ

目次

オンライン申請のよくあるお問い合わせ	1
1 手続全体について	3
スマートフォン申請はどのように行いますか	3
申請には何が必要ですか	3
スマートフォン・マイナンバーカード・クレジットカードがない場合は?	3
どの証明を取得できますか	3
「納税証明書」と「町税の滞納がないことの証明」の違いは何ですか	3
スマートフォン申請の流れを教えてください。	4
軽自動車税（種別割）の納税証明（車検用）・法人に関する証明は申請できますか	4
過去の証明も申請できますか	4
申請してからどのくらいで届きますか	4
本人以外でも申請できますか	4
本人確認に必要なものを添付する必要はありますか	4
証明書は電子証明書で発行されますか	4
証明発行手数料はいくらですか	4
返送方法（速達等）の指定はできますか	4
郵送料はいくらですか	5
2 申請フォームについて	5
なぜマイナンバーカードを読み込むのですか	5
マイナンバーカードの暗証番号が分からない場合はどうしたらよいですか	5
QRコード決済や電子マネーで支払えますか	5
クレジットカードの名義人が、申請者と異なる場合も当該カードで決済ができますか ..	5
3 申請後の確認・修正などについて	5
申請を取消したい場合、返金してもらえますか	5
正しい申請が完了したかどのように確認できますか	6
Graffer アカウント登録をする場合としない場合で、どのような違いがありますか	6
登録したメールアドレスにメールが届かないのはなぜですか	6
メールアドレスや電話番号を間違えて入力して申請してしまった場合、どうすればいいですか	6
4 電子証明書について	7
電子証明書が無効とはどういうことですか	7
電子証明書が無効の場合、申請はできますか	7
マイナンバーカードの電子証明書が有効でない場合はどうすればいいですか	7
マイナンバーカードの暗証番号がわかりません	7
マイナンバーカードの暗証番号を間違えて入力し、ロックされてしまいました	7

1 手続全体について

スマートフォン申請はどのように行いますか

申請にあたっては、スマートフォンにより本町ホームページから申請してください。パソコンで申請することもできますが、どちらで申請いただく場合でも、途中で本人確認を行うためにお手持ちのスマートフォンを使い、専用アプリでマイナンバーカードを読み取り、本人確認を行っていただく必要があります。

そのため、事前にスマートフォンに専用アプリ「Graffer 電子署名アプリ」をインストールの上、申請してください。なお、税務課からご連絡を差し上げる場合の連絡先として「電話番号」「メールアドレス」を必ずご入力いただきます。また、申請の際に証明書発行手数料及び郵送料をクレジットカードによりお支払いいただきます。

申請には何が必要ですか

「署名用電子証明書が有効なマイナンバーカード」、「マイナンバーカードの読み取りに対応したスマートフォン」、「クレジットカード(対応ブランドは、VISA、Mastercard、AmericanExpress、JCB、Diners Club)」が必要です。

スマートフォン・マイナンバーカード・クレジットカードがない場合は？

大変申し訳ございませんが、スマートフォン申請をご利用いただけません。税務課で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。

どの証明を取得できますか

所得・課税証明書、納税証明書、町税の滞納がないことの証明の3つです。

また、「個人かつ本人」のものが対象となります。それ以外についてはオンライン申請の対象外となりますので、税務課窓口で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。また、手数料免除事由に該当し、免除を希望する方も税務課窓口で申請してください。

「納税証明書」と「町税の滞納がないことの証明」の違いは何ですか

「納税証明書」

年度ごとのすべての税目・税額・納税額が記載されます。

「町税の滞納がないことの証明」

滞納がない事実のみ記載され、税額等の情報は記載されません

スマートフォン申請の流れを教えてください。

- (1) 申請情報を入力
- (2) 専用アプリでマイナンバーカードを読み取り電子署名を行う。
- (3) 入力内容を確認し、クレジットカードによる手数料決済と申請を行う。
- (4) 申請完了。申請内容を確認し、証明書を発送。

軽自動車税（種別割）の納税証明（車検用）・法人に関する証明は申請できますか

スマートフォン申請については、対象外となります。税務課窓口で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。

過去の証明も申請できますか

現年度を含めた直近5年度分まで申請可能です。

申請してからどのくらいで届きますか

申請いただいてから2日から1週間程度で、郵送にて証明を送付します。万が一、1週間以上たっても届かない場合は、税務課までお問い合わせください。

本人以外でも申請できますか

マイナンバーカードをご利用いただくため、代理人（相続人や納税管理人を含む）による申請は対象外となっております。

本人確認に必要なものを添付する必要はありますか

スマートフォン申請では、マイナンバーカードに登載された電子証明書を使って本人確認を行いますので、原則書類は不要となります。ただし、申請内容によっては、個別に税務課よりご連絡させていただく場合があります。

証明書は電子証明書で発行されますか

電子での交付ではありません。紙の証明書を発行し、郵送にてお送りします。

証明発行手数料はいくらですか

通常の手数料と同様、証明書1通300円です。郵送料金は別途かかります。

返送方法（速達等）の指定はできますか

普通郵便又は速達郵便に対応しています（速達希望の場合は、別途速報料金がかかります）。

郵送料はいくらですか

3通以内の請求は84円、4通以上は94円で送付いたします。また、速達希望の場合は、+260円がかかります。

2 申請フォームについて

なぜマイナンバーカードを読み込むのですか

マイナンバーカードに登載されている電子署名を専用のスマホアプリで読み取り、読み取った「氏名・住所・生年月日」をもとに本人確認を行うためです。

マイナンバーカードの暗証番号が分からない場合はどうしたらよいですか

暗証番号の紛失等に係るご相談は、お住いの市区町村役場の受付窓口（苅田町役場の場合は、住民課）へお問い合わせください。

QRコード決済や電子マネーで支払えますか

お支払いはクレジットカードのみです。

クレジットカードの名義人が、申請者と異なる場合も当該カードで決済ができますか

有効なカードであれば使用可能です。

3 申請後の確認・修正などについて

申請を取消したい場合、返金してもらえますか

証明を送付する前であればキャンセルは可能です。申請完了時にシステムから届いたメールに記載されている申請の詳細確認用URLにて、「ステータス」をご確認ください。ステータスが「未処理」かそれ以外で、次の手順が異なります。

・「未処理」の場合

システムから取下げ処理を行ってください。取下げ処理を行っていただくと、自動で返金処理がなされます。

・「未処理」以外の場合

システムから取り下げることができないため、税務課まで至急ご連絡ください。

正しい申請が完了したかどのように確認できますか

申請が正常に完了した場合、申請時にご登録いただいたメールアドレス宛てに申請完了メールが送信されます。メールに記載されたURLから、対応ステータス（未処理、処理中、完了など）を確認できます。

Graffer アカウント登録をする場合としない場合で、どのような違いがありますか

Graffer アカウント登録をすると、手続完了後も、履歴がシステム上でご確認いただけます。（処理中の進捗ステータスは、アカウント登録をせずともご確認いただけます。）

アカウント登録を行う際は、Graffer アカウント規約（外部サイト）をご確認ください。なお、本サービスは Graffer 社のシステムを利用しておりますが、Graffer アカウントを登録しなくても証明発行のオンライン手続きを行うことが可能です。

登録したメールアドレスにメールが届かないのはなぜですか

以下の可能性が考えられます。

- ・迷惑メールに分類されている可能性

お客様のメールの設定によっては、迷惑メールに分類されてしまっている可能性があります。「noreply@mail.graffer.jp」のアドレスからメールが送信されますので、お使いのメールの迷惑メールに関する設定をご確認ください。

- ・メールアドレスの入力誤りの可能性

Graffer アカウントを登録せずに申請された場合、メールアドレスの入力を誤っている可能性があります。お手数ですが再度お手続きいただきますようお願いいたします。

メールアドレスや電話番号を間違えて入力して申請してしまった場合、どうすればいいですか

システムで一度取り下げしていただき、再度正しい内容でご申請ください。

ご自身で取り下げができるかについては、システムから届いたメールに記載されている申請の詳細確認用 URL にて、「ステータス」をご確認ください。ステータスが「未処理」かそれ以外かで、次の手続が異なります。

- ・「未処理」の場合

システムから取り下げ処理を行ってください。

- ・「未処理」以外の場合

システムから取り下げることができないため、税務課へ至急ご連絡ください。

4 電子証明書について

電子証明書が無効とはどういうことですか

お引越しやご結婚等で、住所や氏名の変更があった場合には電子証明書の再登録が必要となりますが、そのお手続きが完了しておらず、古い情報のままになっている状態です。この場合は、スマートフォン申請の受付ができませんので、お住まいの市区町村役場の窓口(荻田町の場合は、住民課)で電子証明書の再登録を行ってください。

電子証明書が無効の場合、申請はできますか

電子証明書が無効の場合、一旦申請自体を送信することはできますが、本人確認が実施できず、申請の取り下げ処理を行います。申請者には、取り下げ通知メールが届きます。

マイナンバーカードの電子証明書が有効でない場合はどうすればいいですか

電子証明書を有効にするには、お住まいの市区町村役場の窓口（荻田町の場合は、住民課）でお手続きください。

マイナンバーカードの暗証番号がわかりません

お住まいの市区町村役場でお手続きが必要です。

マイナンバーカードの暗証番号を間違えて入力し、ロックされてしまいました

お住まいの市区町村役場でお手続きが必要です。