

# オンライン申請のよくあるご質問（北九州市）

## 目次

1 手続全体について

2 申請フォームについて

3 申請後の確認・修正などについて

4 電子証明書について

5 問合せ先

## 1 手続全体について

### Q1 スマートフォン申請はどのように行いますか

A1 申請にあたっては、スマートフォンにより本市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 Identity」をインストールの上、申請してください。なお、東部市税事務所市民税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。

### Q2 申請するページはどこですか

A2 北九州市のホームページの「北九州市 デジタル窓口」画面上にアイコンが掲載されています。アイコンをクリックしますと案内コンテンツにつながり、その画面にあるQRコードをスマートフォンで読み取ることで申請できます。マイナンバーカード（電子署名）の読み取りに必要なスマートフォンアプリをインストールするための案内もこちらに記載しています。

### Q3 申請には何が必要ですか

A3 「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、American Express、JCB、Diners Club）」が必要です。

### Q4 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どうすれば良いですか

A4 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。各市税事務所や各区税務課等で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。

## Q5 どの証明を取得できますか

A5 所得額証明等（所得額（課税・非課税）証明書、納税証明書、市税に係る徴収金に滞納がないことの証明書）及び固定資産税関係（固定資産税評価額証明書（土地・家屋：単独名義、共有名義）（償却資産）、固定資産公課証明書（土地・家屋）（償却資産）、無資産証明書、土地・家屋課税台帳兼名寄帳（単独名義、共有名義）、償却資産課税台帳）で、「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スマートフォン申請の対象外となりますので、各市税事務所や各区税務課等で申請いただくか、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各市税事務所や各区税務課等で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。

## Q6 スマートフォン申請の流れを教えてください。証明書の種類によって申請方法が変わりますか。

A6 税務証明交付のスマートフォン申請の流れには、

（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。

までは、申請の種類に関係なく同じ手続きですが、その後の手続きの進み方に違いがあります。

「所得額証明等」の手続きでは、手数料は事前決済となります。

（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、２～３営業日後に住民登録のある住所地へ証明書を発送。

「固定資産税関係」の手続きでは、手数料は事後決済となります。

（３）' 入力内容を確認し申請すると、受付完了メールが送信される。

（４）' 受付完了後、２～３営業日後に審査結果、手数料の決済依頼メールが送信され、クレジットカードによる手数料決済を行う。

（５）' 申請完了。住民登録のある住所地へ証明書を発送。

## Q7 軽自動車税（車検用）に関する証明・法人に関する証明は申請できますか

A7 スマートフォン申請については、軽自動車税車検用納税証明書（継続検査用）及び法人に関する証明は対象外となります。各市税事務所や各区税務課等で申請いただくか、郵送による請求をご利用ください。

## Q8 過去の証明も申請できますか

A8 現年度を含めた直近６年度分まで申請可能（ただし、納税証明書は現年を含めた直近４年度分まで申請可能）です。

**Q9 申請してからどのくらいで届きますか**

A9 申請いただいてから2日から1週間程度で、お申込みいただいた東部市税事務所市民税課より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、申請いただいた東部市税事務所市民税課までお問い合わせください。

**Q10 本人以外でも申請できますか**

A10 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。各市税事務所や各区税務課等で申請してください。

**Q11 本人確認に必要なものを添付する必要はありますか**

A11 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、個別に東部市税事務所市民税課よりご連絡させていただく場合があります。

**Q12 証明書は電子証明書で発行されますか**

A12 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。

**Q13 返送先は指定できますか**

A13 住民登録のある住所地以外には送付することができません。申請フォームには、マイナンバーカードから読み取った住民票登録内容の「氏名・住所・年月日」が自動で入力され、変更できません。

**Q14 証明発行手数料はいくらですか**

A14 通常の手数料と同様、証明書1件300円からとなります。郵送料金は別途かかります。

**Q15 返送方法（速達等）の指定はできますか**

A15 速達に対応いたします。

**Q16 郵送料はいくらですか**

A16 発行する各種証明書発行手数料とは別に、ご希望の返送方法に対応する郵送料をお支払いいただきます。普通郵便84円、速達をご希望の場合は更に+260円となります。なお、固定資産税関係のオンライン申請につきましては、申請後に本市から証明書発行手数料と郵送料（重量に応じた金額）を依頼し、お支払いいただきます。

## 2 申請フォームについて

Q1 なぜマイナンバーカードを読み込むのですか

A1 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。

Q2 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

A2 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（北九州市の場合は、お住いの区の区役所市民課）へお問い合わせください。各市税事務所や各区税務課では分かりかねますのでご了承ください。

Q3 QRコード決済や電子マネーで支払えますか

A3 お支払いはクレジットカードのみです。

Q4 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

A4 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

#### Q1 申請をキャンセルしたい場合、返金してもらえますか

A1 申請を行った東部市税事務所市民税課から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、申請した東部市税事務所市民税課まで至急ご連絡ください。

#### Q2 正しい申請が完了したかどのように確認できますか

A2 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。

#### Q3 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

A3 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。（北九州市としてGrafferアカウントの登録を求めるものではありません。）

#### Q4 スマートフォンでマイナンバーカードを読み取れる際に、エラー表示はでないが、ずっと読み取れないのはなぜですか

A4 マイナンバーカードをスマートフォンに当てる位置が正しくない可能性があります。詳細はマイナポータルのページ（外部サイト）をご確認ください。

**Q 5 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**

A 5 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。

**Q 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**

A 6 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、次の手順が異なります。

- ・「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、申請した東部市税事務所市民税課へ至急ご連絡ください。

**Q 7 不明な点はどこに問い合わせればいいですか**

A 7 オンライン申請した証明書の内容については、東部市税事務所市民税課にお問い合わせください。また、オンライン申請以外の窓口で発行した証明書等の内容に関するお問い合わせは、各市税事務所及び各区税務課までお問い合わせください。

## 4 電子証明書について

### Q1 電子証明書が無効とはどういうことですか

A1 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(北九州市の場合は、お住まいの区の区役所市民課)で電子証明書の再登録を行ってください。

### Q2 電子証明書が無効の場合、申請はできますか

A2 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、区役所での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、取下げ通知メールが届きます。

### Q3 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

A3 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(北九州市の場合は、お住まいの区の区役所市民課)でお手続きください。その際、「署名用電子証明書」を有効にするようお手続きください。(各市税事務所や各区税務課では対応することができません。)

### Q4 マイナンバーカードの暗証番号がわかりません

A4 お住まいの市区町村役場でお手続きが必要です。北九州市にお住まいの方は「公的個人認証サービス(電子証明書)について」をご確認ください。(各市税事務所や各区税務課では対応することができません。)

### Q5 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

A5 お住まいの市区町村役場でお手続きが必要です。北九州市にお住まいの方は「公的個人認証サービス(電子証明書)について」をご確認ください。(各市税事務所や各区税務課では対応することができません。)

## 5 お問い合わせ先

市税証明書等交付のオンライン申請をされた方のお問い合わせ先

担当窓口	電話番号
東部市税事務所市民税課	093-582-3420

窓口で証明書等を申請された方のお問い合わせ先

区	担当窓口	電話番号	
門司区	東部市税事務所	門司税務課	093-331-9811
小倉北区		市民税課	093-582-3364
小倉南区		小倉南税務課	093-951-0043
若松区	西部市税事務所	若松税務課	093-761-4182
八幡東区		八幡東税務課	093-681-5851
八幡西区		市民税課	093-642-1452
戸畑区		戸畑税務課	093-871-0571