よくある質問

【目次】

１．事前準備について

２．証明書を申請できるかについて

３．申請内容について

４．申請がうまくいかない場合について

５．電子署名について

６．決済について

７．証明書の審査・発行・返送について

参考．ポップアップブロックの解除方法について

１．事前準備について

質問	回答
いつ利用できますか。	24 時間 365 日申請可能です。 ただし、システムメンテナンス等により利用できない場合があります。
スマートフォン、マイナンバーカード、クレジットカード、PayPay アプリがない場合はどうすればいいですか。	大変申し訳ございませんが、オンライン申請をご利用いただけませんので、窓口か郵送による申請をご利用ください。

２．証明書を申請できるかについて

質問	回答
自分が証明書を取得できるか分かりません。	証明書の発行可否については、申請前に税制課 税事務推進係（電話番号：058-214-2003）へお問合わせください。
最近納付した税金の納税証明書は、オンライン申請できますか。	納税していただいたことが市役所で確認できるまで、3～7日程度かかります。コンビニで納付された場合は、2～3週間かかります。 この期間内に納税証明書を申請される場合は、領収書の写しをご準備のうえ、窓口か郵送による申請をご利用ください。

３．申請内容について

質問	回答
申請内容を変更（キャンセル）したい場合は、どうすればいいですか。	決済を行う前であれば変更（キャンセル）は可能ですので、税制課 税事務推進係（電話番号：058-214-2003）へご連絡ください。 なお、決済後の変更（キャンセル）はできませんのでご注意ください。
正しく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「仮申請完了のご案内」が送信されます。

登録したメールアドレスにメールが届きません。	以下の可能性が考えられます。 • 申請が完了していない可能性 個人の方は、確定前金額を確認後、送信ボタンを押下したあとに、あらためて「xID アプリ」を利用してマイナンバーカードを使った公的個人認証を実施する必要があります。詳しくは「オンライン申請操作手順書」をご確認ください。 • 迷惑メールに分類されている可能性 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。「no-reply@logoform.jp」のアドレスからメールが送信されますので、迷惑メールに関する設定をご確認ください。

4．申請がうまくいかない場合について

質問	回答
申請の手順が分かりません。	個人の方の詳しい操作手順は、「オンライン申請操作手順書」をご確認ください。
xID アプリをインストールしましたが、アプリから申請できません。	xID アプリから直接申請はできませんので、岐阜市公式ホームページ内の「オンライン申請フォーム」から申請してください。

「送信」ボタンを押しましたが、申請できません。	個人の方は、「送信」ボタンを押下後、マイナンバーカードを使った公的個人認証を行う必要があります。上記「オンライン申請操作手順書」P9 以降をご確認のうえ、最初から手順どおり実行して解消するかご確認ください。
xID アプリの公的個人認証画面が自動で表示されません。	上記「オンライン申請操作手順書」P10 ⑬の画面（xID アプリの公的個人認証画面）が表示されない場合は、下記【その他の原因】に該当するものがないか確認し、最初から手順どおり実行して解消するかご確認ください。

【その他の原因】

- サポート対象 OS とブラウザはこちら（外部リンク）をご確認ください。別ブラウザをご利用されている場合は標準ブラウザをご利用ください。
- アプリ内ブラウザはサポート対象外ですので、上記リンク先の対象ブラウザで開き直しをお願いします。
- xID アプリは事前にインストールしてから、申請フォームにアクセスしてください。
- xID アプリは最新バージョンにしてください。
- ブラウザの「戻る」ボタンを押すと正常に動作しない場合があります。

また、各スマートフォンで、以下の設定についてもご注意ください。

➢ Android の場合

Android（Chrome）のシークレットブラウジングはエラーになる可能性があります。

バッテリーセーバーをオフにした状態で申請する必要があります。

➢ iPhone の場合

低電力モードや、Safari のプライベートブラウズモードはエラーになる可能性があります。

※ 上記を全て確認いただいても事象が解消されない場合は、お手数ですが窓口か郵送申請のご利用をお願い致します。

５．電子署名について

質問	回答
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すればいいですか。	現在お住いの市区町村の窓口（岐阜市の場合は市民課）で暗証番号の再設定を行ってください。
「お住いの自治体は、クロスアイディ連携サービスに対応していません」と表示が出る場合はどうすればいいですか。	xID アプリの中から申請はできませんので、xID アプリを閉じて（タスクを切って）いただき、岐阜市公式ホームページ内の「オンライン申請フォーム」から申請してください。
電子証明書が無効とはどういうことですか。	個人の方で、お引越しやご結婚等で住所・氏名の変更があった場合や、マイナンバーカードの有効期限が切れた場合は、電子証明書の再設定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。 このままでは、オンライン申請が利用できませんので、現在お住まいの市区町村の窓口（岐阜市の場合は市民課）で電子証明書の再設定を行ってください。

６．決済について

質問	回答
決済を行うために必要なパスワードが見当たりません。	パスワードは、申請後にお送りした「仮申請完了のご案内」のメールに記載されています。 メールが見つからない場合は再送しますので、税制課 税事務推進係（電話番号：058-214-2003）へご連絡ください。
クレジットカードの名義人が、申請者と異なる場合も利用できますか。	有効なクレジットカードであれば利用可能です。
領収書は発行されますか。	領収書は発行されませんので、領収書が必要な場合は、窓口か郵送による申請をご利用ください。
PayPay 決済をしようとしましたが、PayPay アプリに切り替わりません。	お使いのブラウザで「ポップアップブロック」が有効になっていると、PayPay への画面遷移ができませんので、ブラウザの設定から「ポップアップブロック」を解除してください。（参考：ポップアップブロックの解除方法） なお、一度決済に失敗すると、再度やり直す場合に画面エラーとなる場合がありますので、30 分ほど時間を空けてから再度お試しください。 また、「ポップアップブロック」が解除されているのに、PayPay アプリに切り替わらない場合は、次の回答をご確認ください。

決済処理を誤ってしまい、試行回数上限を越えてしまった場合はどうすればいいですか。	決済処理の試行回数が上限（9 回）を超えるとエラーになりますので、申請から再度やり直していただく必要があります。 なお、以下の場合は決済時にエラーとなりますのでご注意ください。 【クレジットカード決済】 • カード情報が間違っている場合 【PayPay 決済】 • お使いのブラウザで「ポップアップブロック」が有効になっている場合 • プライベートブラウザやアプリ内ブラウザを利用している場合 • iPhone をご利用の方で Safari ではなく、その他(Chrome 等)のブラウザを利用している場合 • Android をご利用の方で、PayPay アプリが一時停止状態になっている場合

７．証明書の審査・発行・返送について

質問	回答
夜間や休日に申請を行った場合はどうなりますか。	翌開庁日以降に申請内容を審査します。
申請してからどのくらいで証明書は発送されますか。	申請内容に不備がなければ、申請の翌開庁日までに決済案内メールをお送りし、決済後の翌開庁日までに証明書を発送します。
証明書は電子で発行されますか。	電子の交付ではありません。紙の証明書を発行し郵送します。

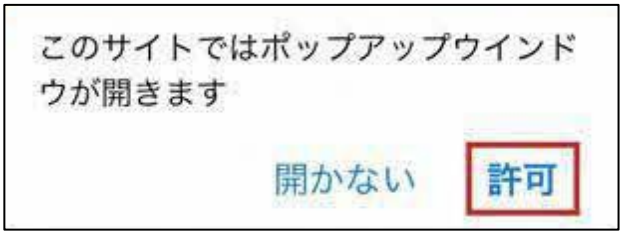
ポップアップブロックの解除方法について

決済方法で PayPay 決済を選択し、「決済情報確認画面へ進む」⇒「決済して申請を完了する」をタップすると、PayPay アプリに自動で切り替わります。

しかし、お使いのスマートフォンの設定によっては画面が切替わらない場合がありますので、以下の手順を参考にして、ポップアップブロックを解除してご利用ください。

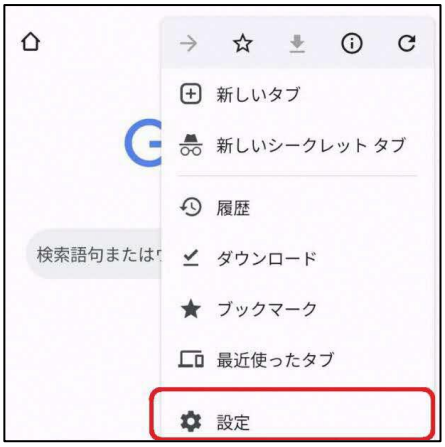
このほか、コンテンツブロッカーもオフにしてご利用ください。

ポップアップブロック解除の方法（iOS の場合）

1．ホーム画面の「設定」アイコンをタップする 	2．設定画面を下にスワイプし、「Safari」をタップする 
3．「一般」の中にある「ポップアップブロック」をオフにする 	4．フォーム画面を再読込し、下図が表示された場合は「許可」をタップする 

Android での解除方法は次ページをご覧ください

ポップアップブロック解除の方法（Android の場合）

1．Chrome を起動し「：」をタップする 	2．メニューの「設定」をタップする 
3．「サイトの設定」をタップする 	4．「ポップアップとリダイレクト」をタップする 
5．「ポップアップとリダイレクト」をオフにする 