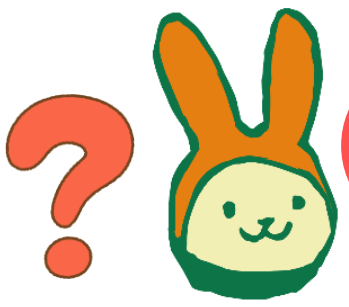
よくある質問

－　目　次　－

1　証明書オンライン申請（初回利用時のみ） ---------- pp.1-3
2　証明書発行申請時 ---------- pp.3-4
3　発行・受取時 ---------- pp.5-7
4　その他 ---------- p.8
お問い合わせ ---------- p.9

1　証明書オンライン申請（初回利用時のみ）



Q1 初回利用申請時に氏名、生年月日等を誤った内容で申請してしまったのですが、どうすればいいですか？

A1 大学にて本人確認の際に、申請内容と本人確認書類に相違がある場合、サービス利用申請は却下されます。メールにて却下の旨が通知されますので、再度、最初から申請し直してください。

Q2 初回利用申請後、却下の通知がメールで届きました。メール文に「詳細は別途ご連絡しますので、そちらをご確認ください」と記載があったので待っていましたが、何も連絡がありません。なぜですか？

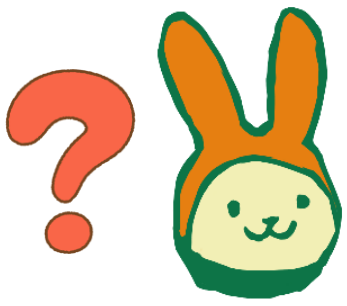
A2 システム上、メール文には「詳細は別途ご連絡しますので、そちらをご確認ください」との記載がありますが、大学からの連絡はございません。却下理由はメール文の下部に記載されていますので、よくご確認のうえ、再度、最初から申請し直してください。

Q3 手元に有効期限内の本人確認書類がない場合はどうすればいいですか？

A3 有効期限内の本人確認書類がない場合は、サービス利用申請を行うことができません。必ず有効期限内の本人確認書類をご用意のうえ、ご申請ください。なお、有効期限内の本人確認書類がない状態でご申請いただいた場合、サービス利用申請は却下されます。メールにて却下の旨が通知されますので、再度、最初から申請し直してください。

よくある質問

1　証明書オンライン申請（初回利用時のみ）



Q4 急いでいるので、初回利用申請の大学側の承認を即日にしてもらえますか？

A4 個人のご事情への対応はできかねます。申請から承認までは2営業日程度かかることをご念頭に置いていただき、お時間に余裕をもってご申請ください。

Q5 在籍当時と氏名が異なりますが、どのように申請すればよいですか？

A5 初回利用申請時は現在の氏名の本人確認書類を添付し、ご申請ください。なお、証明書は本学在籍時の氏名で発行いたします。

Q6 学部・大学院特別学生、科目等履修生等は利用できますか？

A6 学部特別学生や大学院特別学生、科目等履修生は、窓口もしくは郵送のみの受付になります。証明書オンライン申請（証明書学外発行サービス）はご利用いただけませんのでご了承ください。

Q7 短期大学部の卒業生は利用できますか？

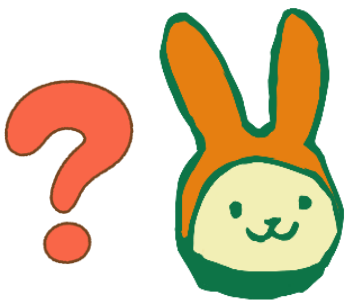
A7 短期大学部の卒業生は、窓口もしくは郵送のみの申請受付になります。証明書オンライン申請（証明書学外発行サービス）はご利用いただけませんのでご了承ください。

Q8 通信教育課程の学生や卒業生は利用できますか？

A8 通信教育課程の学生や卒業生はご利用いただけませんので、通信教育部事務課の案内に沿って証明書発行申請を行ってください。

よくある質問

1　証明書オンライン申請（初回利用時のみ）



Q9　複数の学籍（学生証番号）を持っています。
それぞれで利用申請が必要ですか？

A9

【在学生でない方】
1つのメールアドレスで複数の学生証番号をご登録いただけます。
初回利用申請時に学籍追加登録を行ってください。ただし、通信教育課程や学部・大学院特別学生の場合はご利用いただけませんので、通信教育部事務課や学部・大学院事務の案内に沿って証明書発行申請を行ってください。
【在学生の方】
ご所属の学部・研究科事務室にご相談ください。事務側で複数学籍の紐づけ処理を行います。
※2026年度以降に大学院に内部進学された方は、事務側であらかじめ一括して紐づけ処理を行いますので、対応不要です。

2　証明書発行申請時

Q1　決済完了後のキャンセルはできますか？

A1　決済完了後の変更・キャンセル・返金は一切行いません。
※ただし、支払方法で「コンビニ決済」を選択し支払期限を過ぎた場合は、申請内容が自動キャンセルされます。

Q2　海外のコンビニで証明書を発行することは可能ですか？

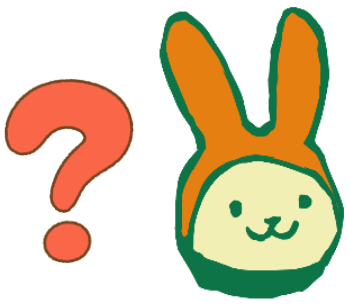
A2　国内のコンビニの開店時間内ならいつでもご利用いただけます。
ただし、マルチコピー機のメンテナンス中は利用できません。

Q3　EMS以外の方法で海外発送できますか？

A3　海外発送はEMSのみご利用いただけます。EMS取り扱い国・地域以外への発送はできませんので、送付先が対象かを事前に日本郵便EMS（国際スピード郵便）の取り扱い国・地域一覧をご確認ください。
送付先がEMSの取り扱い国・地域対象外の場合は、証明書に関する問い合わせ先にご相談ください。

よくある質問

2　証明書発行申請時



Q4 デジタル証明書（PDF）は何度も使いまわしできますか？

A4 デジタル証明書の複数回のご利用はできかねます。
証明書発行申請時に提出先（企業・大学名）を入力する必要がありますので、
1回のみの使用となります。複数の提出先に証明書の提出が必要な場合には、
その都度、証明書発行申請してください。

Q5 クレジットカードを持っておらず、現金決済したい場合はどうすればいいですか？

A5 支払方法で「コンビニ決済」を選択してください。コンビニのレジにて現金決済が可能です。

Q6 受取方法でコンビニ発行を選択して、証明書発行申請をしたのですが、
「証明書発行申請完了とお支払いについて」メールや「証明書発行準備完了」
メールが届かない場合はどうすればいいですか？

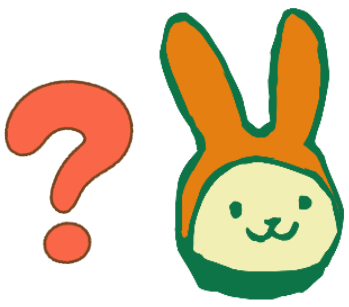
A6 証明書オンライン申請専用サイトにログインのうえ、「証明書発行申請履歴」から
該当する「申請番号」をクリックしてください。
「発行申請詳細」画面より支払情報や印刷情報が確認できます。

Q7 離籍生は受取方法でコンビニ発行を選択できますか？

A7 証明書の種類、離籍年度により異なります。
詳細は、証明書オンライン申請（証明書学外発行サービス）【卒業生 / 修了生 / 離籍者】
ご案内資料をご確認ください。

よくある質問

3　発行・受取時



Q1 コンビニのマルチコピー機で証明書を発行する際、ユーザー番号入力でエラーが発生してしまうのはなぎですか？

A1 ユーザー番号を入力する際に「O」（アルファベットのオー）と「0」（数字のゼロ）を誤って入力している可能性があります。よくご確認ください。

Q2 国内のコンビニ発行は開店時間内ならいつでも利用可能ですか？

A2 国内のコンビニの開店時間内ならいつでもご利用いただけます。
ただし、マルチコピー機のメンテナンス中は利用できません。

Q3 受取方法にコンビニ発行を選択しましたが、発行店舗指定したコンビニを忘れた場合はどうすればいいですか？

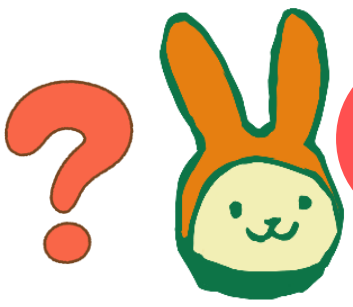
A3 証明書オンライン申請専用サイトにログインのうえ、「証明書発行申請履歴」から該当する「申請番号」をクリックしてください。
受取方法として『印刷予約番号』と表示された場合は「セブンイレブン」、『印刷情報（ネットワークプリントサービス）』と表示された場合は「ファミリーマート」または「ローソン」で印刷することができます。

Q4 証明書発行申請内容を忘れてしまった場合はどうすればいいですか？

A4 サービス利用申請時にご登録いただいたメールアドレス宛に確認メールが届いておりますので、ご確認ください。
メールが見当たらない場合は、証明書オンライン申請専用サイトにログインし、「証明書発行申請履歴」ボタンをクリックしてください。発行申請履歴一覧の「申請番号」をクリックすると、申請内容が確認できます。

よくある質問

3　発行・受取時



Q5 コンビニ発行での受取の際に何か持参するものはありますか？

A5 スマートフォンやPC、タブレット端末など証明書発行準備完了メール内容を確認できるものが必要です。また、未決済の場合はレジでの決済の準備が必要となります。発行準備完了メール紛失の場合に備えて、証明書オンライン申請専用サイトへログインできるようにインターネット環境やログインID、パスワードもあると安心です。

Q6 コンビニ発行で受け取った証明書に「複写」「COPY」の文字が出た場合はどうすればいいですか？

A6 コンビニのマルチコピー機で発行する証明書には、偽造防止のための地紋印刷が施され、コピーすると「複写」「COPY」の文字が浮かび上がります。ごくまれに、コンビニの店舗によっては、発行した証明書に「複写」「COPY」の文字が濃く浮かび上がってしまうことがあります。証明書の交換をご希望の場合は、所属（卒業・修了）学部・研究科事務室にお問い合わせください。状態を確認のうえ、交換対応いたします。

Q7 発行した証明書の内容に誤りがあった場合はどうすればいいですか？

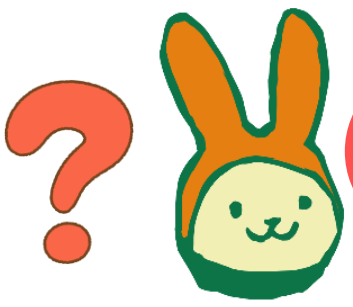
A7 発行した証明書の内容に誤りがあった場合、速やかに証明書に関する問い合わせ先にご連絡ください。

Q8 コンビニの発行方法がわからない場合はどうすればいいですか？

A8 "証明書発行準備完了"メールが届いているのを確認し、当該メール内の「プリント予約番号」「ユーザー番号」をマルチコピー機に入力してください。

よくある質問

3　発行・受取時



Q9 郵送受取で証明書発行申請をしましたが、申請完了から数日経っても証明書が届きません。

A9 証明書の種類、卒業・修了年度によってお時間を頂戴する場合がございます。
発行時間の目安はこちらをご確認ください。

Q10 コンビニのマルチコピー機で証明書発行するよう申請し、コンビニで証明書発行料の支払いを済ませました。
この後マルチコピー機で証明書を発行するにはどうすればいいですか？

A10 30分以内に“証明書発行準備完了”メールが配信されます。
メール記載の「プリント予約番号」または「ユーザ番号」をマルチコピー機に入力し、証明書を印刷してください。

Q11 コンビニ発行で証明書発行申請をしましたが、印刷期限が過ぎてしまいました。

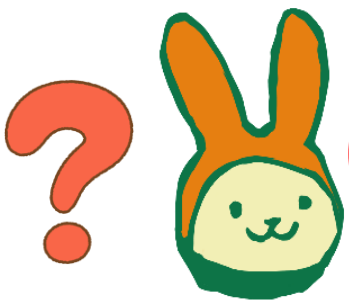
A11 “証明書発行準備完了”メールに記載の印刷期限を過ぎると印刷することができません。
なお、返金は一切行いません。
あらためて証明書発行申請し、印刷期限内にコンビニ発行してください。

Q12 デジタル証明書（PDF）発行で証明書発行申請をしましたが、ダウンロード有効期間を過ぎてしまいました。

A12 デジタル証明書（PDF）のダウンロード有効期間は14日間となっています。
有効期間を過ぎるとダウンロードすることができません。
なお、返金は一切行いません。あらためて証明書発行申請し、有効期間内にダウンロード完了してください。

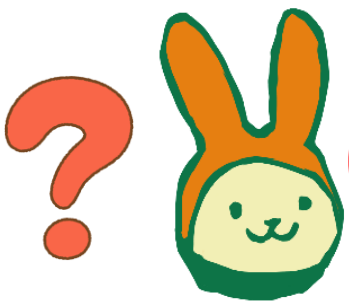
よくある質問

4　その他



Q1 卒業生・修了生ログイン画面でパスワードの入力を複数回誤ってしまい、アカウントがロックされてしまいました。

A1 アカウントがロックされてしまった場合は、時間をあけてから再度ログインをお試しください。
パスワードをお忘れの場合は、卒業生・修了生ログイン画面の下部に表示されている「パスワードを忘れた場合」からパスワード再設定を行ったうえでログインしてください。



Q2 いつまで経っても受信ボックスにメールが届きません。
なぜですか？

A2 メールソフトの自動フィルタリング機能により、自動的にメールが迷惑メールフォルダに振り分けられてしまう場合があります。
しばらく経過してもメールが届かない場合には、迷惑メールフォルダをご確認ください。

お問い合わせ

よくある質問をご確認のうえ、それでも解決しない場合はお問い合わせください。

システムに関する問い合わせ

証明書学外発行サービスヘルプデスク	
電話番号	0120-954-993
受付時間	9:00～23:00（365日対応）
留意事項	・お問い合わせの際は、氏名・ユーザーID等をお伝えください。 ・ヘルプデスクへのお問い合わせに際し、個人情報提供にあたっての留意事項をご確認ください。

証明書に関する問い合わせ

キャンパス		市ヶ谷	多摩	小金井
学部	在学生	各学部事務室へお問い合わせください。		
	卒業生 離籍者	市ケ谷地区証明書受付へお問い合わせください。 （デザイン工学部を除く） ＜電話番号＞ 03-3264-9394 ＜受付時間＞ 月～金曜日 10:00～16:00（休憩 11:30～12:30） ※4月・9月は9:00～17:00（夏季休業期間を除く） 土曜日 9:00～12:00 ※デザイン工学部ご卒業・離籍の方は デザイン工学部事務室へお問い合わせください。	ご卒業の学部事務室へ お問い合わせください。	
大学院・ 専門職大学院	在学生 修了生 離籍者	各研究科事務室へお問い合わせください。		