

卒業（離籍）生向け 証明書発行サービス「よくある質問」

FAQ、操作マニュアルを確認してもなお、

- ログインできない
- メールが届かない
- 登録したメールアドレスやパスワードが不明
- 支払い画面でエラーが表示される

など、システム全般や支払い方法に関する不明点がある場合は、以下まで問い合わせてください。

証明書発行サービスコールセンター（24 時間 365 日対応）

☎ 06-6809-4327

1. ログイン・登録・操作について

No	内容	回答
1	ログインできません。どうすればいいですか	<p>●初めて証明書発行サービスを利用する方 「新規登録画面」URL にアクセスし、「証明書発行サービスログインマニュアル【卒業生向け】」を参照の上、ログイン手続きを進めてください。 なお、初回ログイン時、第2パスワードは入力不要です。</p> <p>●証明書発行サービスを利用したことがある方 メールアドレス、パスワード、第2パスワードのいずれかが誤っている可能性があります。卒業生ログインページの「パスワードを忘れた場合」からリセットしてください。</p>
2	登録したメールアドレスを忘れたのですが、どうすればいいですか	<p>卒業生ログインページ（リンク）にある「新規登録手続き」から利用したいメールアドレスを登録してください。</p> <p>●既に登録されているメールアドレスだった場合 入力したメールアドレスが、既に登録済みである旨、メール通知されます。ログイン画面よりメールアドレス・パスワードを入力の上、証明書の発行申請へ進んでください。パスワードを忘れた方は、ログイン画面「パスワードを忘れた場合」よりパスワードを再設定してください。</p> <p>●新しいメールアドレスだった場合 通知された登録用 URL から手続へ進んでください。個人情報を入力する前に「申請種別」を選択する欄があります。2回目以降の登録となるため、必ず「再申請（過去利用時のメールアドレスが利用できなくなった等）」を選択してください。</p>
3	初回ログイン後、任意のパスワードを設定できません	<p>パスワードポリシーに反していませんか。画面に記載のルールに合致するパスワードにしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8 文字以上 ・1 文字以上の半角英大文字（A-Z）を含む ・1 文字以上の半角英小文字（a-z）を含む ・1 文字以上の半角数字（0-9）を含む ・半角英数字以外は使用不可
4	大手前大学通信教育部の学籍番号を複数もっています。同時に申請はできますか また、郵送で一度に受け取ることは可能ですか	<p>複数の学籍番号を持っている場合、学籍番号追加登録を行うことで、1 つのメールアドレスで複数学籍を連携させ、同時に申請することができます。「証明書発行サービス」メニューにログインし、画面右上の設定（歯車）ボタンより、以下の手順のとおり「学籍番号追加登録申請」を行ってください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「卒業生初回ログイン」より、1 つ目の学籍情報を登録する。 2. 大学側で紐づけ承認処理が完了した後、次回ログイン時に、ログイン画面トップの設定（歯車）ボタン内、「学籍番号追加登録」から、2 つ目の学籍情報を登録する。 <p>学籍番号を追加するたびに、大学側で承認処理が行われ、すべての学籍情報が承認された後、証明書の同時申請が可能となります。</p> <p>なお、複数の学籍の証明書を郵送で一度に受け取る場合、紐づけしたアカウントから同時に申請する必要があります。学籍ごとに別々に申請を行った場合は、申請ごとに郵送料がかかります。</p>

5	初回利用申請はどのくらいで承認されますか	原則として当日 9 時～12 時の申請分は当日 17 時まで、当日 12 時～翌日 9 時までの申請分は、翌日 12 時まで承認・否認を行います。 土曜・日曜・祝祭日・長期休業期間は受付処理を行いませんので注意してください。
6	申請者情報登録後、初回ログイン用第一パスワードが記載されたメールが届きません	no-reply@otemae.ac.jp からメールを受信できるように設定してください。 また、迷惑メールのフォルダに届いていないか、確認してください。 なお、申請者情報は本学で確認の上、紐づけ承認処理を行い、受付処理完了後にメールが届きます。メールの到着まで今しばらくお待ちください。
7	在学時の学籍番号を忘れたのですが、どうすればいいですか	申請時に入力された氏名や生年月日などの情報で、本人を特定します。学籍番号は必須の入力項目のため、忘れた場合は「000000」と入力してください。
8	申請者登録時、生年月日などの入力事項を間違えて申請してしまった	本人に関する申請内容と本人確認書類を確認し、問題がある場合は申請を却下します。却下時はメールで通知されますので、届いたメールを確認のうえ、修正等を行い、再度申請してください。
9	卒業後に氏名が変更になったが、変更後の氏名で証明書を発行できますか	原則として、証明書は在学当時の氏名で発行されます。
10	在学時と氏名が変わっているのですが、本人確認書類は何をアップロードすればいいですか。また、氏名が変わったことの証明書類の提出は必要ですか	氏名が変わっている場合は、現在有効な、公的な身分証明書（以下のいずれか）をアップロードしてください。氏名が変わったことの証明書類の提出は任意です。 ・運転免許証 ・資格確認書 ・パスポート ・在留カード（または外国人登録証明書、特別永住者証明書） ・住民基本台帳カード ・マイナンバーカード ※社員証や他大学の学生証 等では対応できません。 ※個人番号（マイナンバー）の「通知カード」、「健康保険証」は本人確認書類として使用できません。 ※外国籍の方は、上記のうち、氏名が漢字・かな・英字のいずれかで表記されているものをアップロードしてください。
11	生年月日など日付を入力する項目を埋めても未入力と認識（入力フォームが赤く表示）され、先に進めません	日付の直接入力ではなく、カレンダーボタンから入力してください。
12	ログイン後の「メールアドレス変更」メニューから新規のメールアドレスを入力後、送付されてきたメールの URL をクリックすると「URL が無効です」と表示されます	証明書発行サービスを複数ブラウザや複数タブで開いている場合などに発生することがあります。処理は正常に終了しておりますので、変更後のメールアドレスでログインを試してください。

2. 証明書の申請・発行について

No	内容	回答
1	操作方法について、マニュアルはありますか	証明書発行サービスログイン後、右上の設定（歯車）ボタンより閲覧できます。マニュアルを確認してもなお不明点がある場合は、以下に問い合わせてください。 証明書発行サービスコールセンター（24 時間 365 日対応） ☎ 06-6809-4327
2	取得したい証明書が表示されず、選択することができません	本サービスで発行申請が可能な証明書は、「発行できる証明書の種類と受取方法」から確認してください。 証明書には、「コンビニ発行可能な証明書」と「郵送交付のみの証明書」があります。上記一覧にない証明書の発行をご希望の場合は、el-Campus のメッセージにて問い合わせてください。その際、必要な証明書の名称や使用目的などの詳細をお知らせください。

3	郵送での交付を希望し、郵送先住所等の入力をしたが、次に進めません	赤く囲まれた入力項目が未入力、もしくは入力誤りがあります。 必須項目に全て正しく入力されているかを確認してください。 なお、証明書は申請者本人以外への送付は行っていません。本人以外へ郵送による送付を希望する場合は、「4.印刷・受取」カテゴリ Q4」の回答を確認してください。
4	代理人が証明書発行サービスを利用して証明書を受け取ることは可能ですか	代理人による申請はできません。申請者本人（卒業生等）でないと、本サービスは利用できません
5	郵送申請において、本人確認書類に記載の住所と郵送先の住所が違っていても大丈夫ですか	問題ありません。郵送先住所に入力された住所へ郵送しますので、住所は入力間違いのないよう注意してください。 ただし、送付先の宛名は、申請者本人に限ります。
6	証明書を厳封してほしい	コンビニエンスストアで発行した証明書を厳封することはできません。厳封された証明書が必要な場合は、オンライン申請の印刷先選択画面にて「郵送」を選択のうえ、郵送先入力画面にて郵送オプションの「厳封を希望する」を選択してください。なお、「厳封を希望する」にチェックがない場合は、厳封は行いません。
7	4月1日以降に発行された証明書が必要ですが、発行申請を行えばいいですか	証明書の発行日について指定がある場合は、指定された日の10:00以降（日本時間）に発行申請してください。4月1日の10:00以前に申請した場合、システム反映のタイミングにより、発行申請日の前日が発行日付となる可能性があります。
8	卒業証明書はいつから発行できますか	卒業証明書は、学位授与式当日から発行申請が可能です。
9	出学日付が記載された成績証明書は、いつから発行できますか	卒業生：学位授与式当日 退学・除籍者：教授会で承認された後、出学日付の翌日以降 在籍継続を行わない科目等履修生：修了日（3月31日）の翌日（4月1日）以降
10	退学が確定し、進学先に「在籍期間証明書」の提出が必須ですが、表示されません	「在籍期間証明書」は、大学に在籍していた期間を証明するものです。そのため、在学中は発行申請できません。退学日の翌日以降に、申請証明書選択画面に表示されます。 なお、「在籍期間証明書」は郵送での交付のみとなり、受付後、一週間から10日程度で送付します。
11	証明書発行サービスで印刷した証明書は、「外務省」への提出に対応していますか	コンビニエンスストアで発行可能な各種証明書には、POPITAの技術により、偽造防止が施されています。外務省ではPOPITA（電子透かしマーク）を利用した証明書が認められていないので、証明書発行サービスへログイン後、必ず「郵送」で申請し、備考欄に「外務省提出用」と入力してください。 備考欄への入力がない場合、コンビニエンスストアで発行される証明書と同一仕様のものが郵送されますので、ご注意ください。
12	提出先指定様式の証明書に証明してほしい	事前に指定様式を添付のうえ、メッセージにて通信教育部事務室まで問い合わせてください。内容を確認後、発行申請手続きについて案内します。 なお、発行申請は郵送での対応となります。時間に余裕をもって問い合わせてください。
13	証明書をPDF等のデータで発行することはできますか	「オンライン送付」機能を使って、企業など提出先のメールアドレスへ証明書※のPDFデータを直接送付することは可能です。ただし、「オンライン送付」メニューで表示されない証明書のデータ送付はできません。証明書を受け取った企業などの担当者は、ワンタイムURLから証明書をダウンロードすることができます。 なお、「オンライン送付」で証明書を申請する前に、以下の事項を必ず提出先機関に確認してください。 ・デジタル証明書の提出可否 ・企業・団体等の名称（証明書に印字される提出先機関等の名称） ・送信先メールアドレス ※デジタル証明書には、タイムスタンプと電子署名が付与されており、紙の証明書と同等の真正性を担保しています。
14	一通の証明書を、複数の宛先にオンライン送付したい	「オンライン送付」機能は、1回の申請につき提出先を1件のみ指定できます。 1通の証明書を複数の提出先に送付することはできませんので、複数宛先への送付を希望する場合は、提出先ごとに証明書を申請してください。

15	証明書は、申請から受け取りまでにどれくらい時間がかかりますか	コンビニエンスストアで受け取れる証明書は、申請後すぐに発行・受取が可能です。一方、郵送交付のみの証明書や厳封が必要な証明書については、本学での受付後、発送までに約 1 週間～10 日程度かかります。時間に余裕をもって申請してください。
16	海外のコンビニで証明書の発行はできますか	海外のコンビニでは、発行できません。海外への発送をご希望の場合は、EMS（国際スピード郵便）での発送 となるため、オンライン申請は利用できません。海外への送付を希望する場合、通信教育部事務室までel-Campus のメッセージまたはお電話にて問い合わせてください。
17	証明書に記載の内容に誤りがありました。どうすればいいですか	発行された証明書の内容に誤りがあった場合は、通信教育部事務室までel-Campus のメッセージにて問い合わせてください。

3. 支払い・領収書について

No	内容	回答
1	証明書を申請後、印刷先・支払方法を変更したいのが可能ですか	印刷先や支払方法の変更はできません。自身が最初に指定した方法で証明書を発行してください。なお、いかなる場合においても返金は致しかねますので注意してください。
2	証明書発行申請のキャンセルはできますか	証明書発行申請の変更・キャンセルは一切行えません。また、いかなる場合においても返金は致しかねますのでご注意ください。決済前であれば、自動的にキャンセルとなります。
3	印刷期限（7 日間）内に証明書を発行することができませんでした 期限後でも発行は可能でしょうか	印刷期限（7 日間）を過ぎてしまった場合は、再度、申請いただく必要があります。その際は、改めて費用（発行手数料）がかかります。
4	オンライン申請で、領収書を発行できますか	オンライン申請を利用した証明書発行に関して本学から領収書は発行出来ません。コンビニ現金払いの場合は、レジでの支払い後にレシート等がコンビニのレジにて発行されます。クレジットカード決済・各種 Pay 決済・交通系 IC 決済・キャリア決済の場合は、各決済会社へ確認してください。

4. 印刷・受取について

No	内容	回答
1	コンビニのマルチコピー機からの印刷方法が分かりません	支払い完了後、登録のアドレスに届いたメールを確認してください。メールには「印刷予約番号」または「ユーザ番号」および、印刷方法の記載があります。詳細は、操作マニュアル「5.各種証明書の印刷」を確認してください。 ※コンビニマルチコピー機からの印刷には、別途印刷費として、1 枚あたり 60 円が必要です。 ※一部、マルチコピー機が設置されていない店舗がありますので、自身で事前に確認してください。
2	郵送での受け取りを希望した場合、別の書類を同封して返送することは可能ですか	証明書発行サービス（オンライン申請）で申し込んだ証明書以外の書類の同封はできません。
3	郵送受取の場合、どのような受取方法がありますか	証明書発行サービスで発行申請した証明書を郵送で受け取る場合、返送方法はレターパックライト（430 円）のみです

4	<p>郵送で証明書を受け取りたい場合、「宛名」は本人以外の名前でも可能ですか</p>	<p>申請者本人以外への証明書の送付は行っていません。ただし、証明書提出先が大学からの直送しか受け付けないという場合に限り、例外的に対応します。その場合は、以下のとおり手続きしてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 証明書発行サービスにログイン後、「郵送先住所」および「宛名」欄に、直送を希望する大学や機関の情報を正確に入力してください。 ※郵送トラブルを防ぐため、入力内容に誤りがないよう注意してください。 2. 「備考欄」に以下の3点を必ず明記してください(必須) <ul style="list-style-type: none"> - 「●●(直送先の名称)へ直送希望」 - 「直送を希望する理由」 - 「郵送中の事故について、私は大学の責任を問いません」という一文 <p>※上記の記載がない場合、申請者本人宛ての通常の証明書として処理します。</p>
---	--	---

5. 問い合わせ・サポートについて

システム・支払・操作に関する質問、不具合	<p>・証明書発行サービスコールセンター(24 時間 365 日対応) 06-6809-4327</p> <p>・チャットボット お問い合わせ</p>
証明書の内容、発行可能期間等に関する質問	<p>大手前大学通信教育部事務室 メッセージまたは電話(0798-32-5141 ※火曜日を除く平日 9:00~17:00)</p>