

証明書発行サービスQ & A（利用者編）

No.	分類	項目	概要	回答
1	初回登録（離籍生）	申請できない	申請ボタンが押せない（活性化しない）。	・赤く囲まれた入力項目はないですか？ →未入力、もしくは入力誤りです。 ・本人確認画像は添付していますか？ →PDFは不可です。
2	初回登録（離籍生）	申請できない	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、先に進めない。	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。
3	初回登録（離籍生）	複数の課程のアカウント申請	複数の課程（学士・修士・博士など）を一つのアカウント（メールアドレス）で管理したい。	まず一方の課程で初回登録し、その後ログイン後の画面のメニューボタン（歯車アイコン）から「学籍記番号追加登録」を行ってください。
4	初回登録（離籍生）	論文博士のアカウント申請	論文博士のアカウント申請方法。	所属欄には学位を取得した学府・研究科を選択、学生番号欄には学位記番号「●●博乙第●号」（不明の場合は「論文博士」だけでも結構です）を記入、卒業年月日欄には学位授与日を記入して申請してください。
5	初回登録（離籍生）	入力項目	在学時の学生番号がわからない。	不明な場合、学生番号の記載は不要ですが、その場合は課程名（修士課程・博士後期課程など）を記載ください。
6	初回登録（離籍生）	アカウント承認	アカウント登録をしたが、登録完了のメールが届かない。	・アカウント登録をさせていただいてから承認まで、1両日程お時間をいただいております。 ・迷惑メールフォルダ等を一度ご確認ください。
7	初回登録	メールアドレス	メールアドレスが重複している旨のエラーが出る。	別のメールアドレスを使用してください。 院生の方は、学部在籍時に登録したアドレスを使用することができません。
8	ログイン（在籍生）	ログインできない	SSO-KIDで認証後、第2パスワードを求められる。	学生としてのSSO-KIDを使用してください。医員など職員としてのSSO-KIDでは在籍学生として認証されません。
9	ログイン（離籍生）	ログインできない	・メールが届いた初回パスワードでログインできない。 ・第2パスワードの設定まで完了したが、ログインできない。	初回パスワードでのログイン時は、第2パスワードは空欄です。 入力誤りなどで4回ログインに失敗するとそのパスワードは使用できなくなります（パスワードのロック）。「パスワードを忘れた場合」から再設定してください。
10	ログイン（離籍生）	任意のパスワードの設定ができない	初回ログイン後、任意のパスワードを設定できない。登録ボタンが押せない。	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。 ・8文字以上 ・大文字を使う ・小文字を使う ・記号は使えない
11	証明書	記載内容	在籍していた期間がわかる証明書はどれか。	・卒業証明書には、入学年月日と卒業年月日が記載されています。 ・修了証明書には、入学年月日と修了年月日が記載されています。 ・退学証明書には、入学年月日と退学年月日が記載されています。
12	証明書	記載内容	コース名が記載された証明書はどれか。	・成績証明書にはコース名が記載されています。 ・卒業証明書にコース名を記載する必要がある場合は、郵送を選択のうえ、備考欄にその旨を記載してください。
13	発行申請（コンビニ）	コンビニ発行できない	・コンビニ発行のボタンが表示されない。 ・発行したい証明書のメニューがない。	・発行可能年代の対象外ではないですか？（編入学者の扱いは部局によって異なるのでご注意ください） ・芸術工科大学、九州医療技術短期大学はコンビニ発行の対象外です。 ・学位名称や証明書氏名など、証明書の生成に必要な情報が未登録の可能性があります。 ※大学院○○研究科は、学位名称や証明書氏名などの情報が揃っていれば発行対象です。
14	発行申請（全般）	メニューに出てこない	「博士の修了見込証明書」がメニューに出てこない。	博士の修了見込証明書は、論文の最終審査合格後に発行可能になります。具体的な発行可能時期などの詳細は、所属の学生係にお問合せください。

15	発行申請（全般）	メニューに出てこない	「健康診断証明書」がメニューに出てこない。	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、学内の定期健康診断を受診しましたか？ ・健康診断証明書の発行可能な時期ですか？ ・コンビニ発行、もしくは学内発行を選択していますか？ ・二次検査の対象になっていませんか？ ・非正課生（研究生等）ではありませんか？ <p>学内の定期健康診断を受診していて、証明書発行サービスから発行できない場合は、キャンパスライフ・健康支援センターで発行申請してください。</p> <p>コンビニ発行、学内発行には対応していません。郵送メニューから申請してください。</p> <p>詳細は以下のシステム生命科学府Webサイトを確認ください。 http://www.sls.kyushu-u.ac.jp/support/certificate-2-2/</p>
16	発行申請（全般）	メニューに出てこない	システム生命科学府の「修士課程相当修了」に係る証明書。	<p>コンビニ発行、学内発行には対応していません。郵送メニューから申請してください。</p> <p>詳細は以下のシステム生命科学府Webサイトを確認ください。 http://www.sls.kyushu-u.ac.jp/support/certificate-2-2/</p>
17	発行申請（郵送）	複数の課程の証明書を郵送で受け取りたい	学部と修士を卒業・修了している離籍生が、両課程の証明書を郵送受取りで希望している場合、それぞれ郵送申請すると郵送料が二重にかかってしまう。	まず、一方の課程で「郵送」申請し、もう一方の課程で「窓口受取り」申請のうえ備考欄に「別課程分と併せて郵送希望」の旨を記載してください。
18	発行申請（郵送）	封筒	スマートレターとレターパックの違いは何か。	レターパックには、輸送状況の追跡機能があります。その他の違いについては、日本郵政のホームページ等でご確認ください。
19	発行申請（郵送）	封筒	返信用封筒には、決まった大きさがあるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・封筒の大きさに指定はありません。 ・角2号、長形3号などが一般的です。ご希望の用途に添うものをお送りください。
20	手数料・郵送料	課税・非課税	料金は課税か非課税か確認したい。	<ul style="list-style-type: none"> ・手数料：非課税 ・郵送料：課税
21	発行	スマートビット番号、印刷番号等	スマートビット番号や、学内印刷番号等が分からない。	登録されたメールアドレスに送信されています。また、証明書発行サービスログイン後の画面からも確認できます。
22	発行	印刷期限	コンビニ発行の印刷期限（申請から7日間。8日目深夜0時まで）を過ぎてしまった。	返金や無料での再発行できませんので十分ご注意ください。
23	その他	英語による案内	証明書発行サービス全般やシステムの操作に関する英語での説明はどこで確認できるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書発行の概要 <ul style="list-style-type: none"> →英語版Webサイト Certificatesのページ ・初回登録及びログイン手順のマニュアル <ul style="list-style-type: none"> →同ページ、離籍生ログインリンク直下（日英併記で後半が英語） ・発行申請手順のマニュアル <ul style="list-style-type: none"> →ログイン後のメニューボタン（歯車アイコン）内（日英併記で後半が英語） <p>※現在、システムの英語対応の準備中です。</p>
24	その他	学籍番号追加登録	在籍生のアカウントに離籍生の学籍を追加することはできるか(学籍番号追加登録)。	追加することはできません。院生の方が、学部生時の証明書を発行申請する場合は、別途、離籍生用のアカウントを取得してください。