

【オンライン予約制についてのQ&A】

=目次=

- Q1 当日予約はできますか。
- Q2 電話予約はできますか。
- Q3 希望する日時の予約が取れません。
- Q4 申請と(申請とは別目的の)受領を同時に行いたい場合、それぞれ予約が必要ですか。
- Q5 申請(または受領)が複数あります。予約は1件でよいですか。
- Q6 大使館へ訪問できる日時が未定のため、複数の予約を入れてもよいですか。
- Q7 予約サイトにアクセスできません。
- Q8 予約できる日がまったく表示されません。
- Q9 予約サイトでは、名前や電話番号の入力は必要ですか。
- Q10 予約画面の印刷や予約番号のメモを忘れてしまいましたが、電話で予約番号を問い合わせたら教えてもらえますか。または、予約時間に大使館に行けば問題ありませんか。
- Q11 予約時間に遅れそうです。
- Q12 予約時間より早く到着したのですが、受け付けてもらえますか。
- Q13 予約をキャンセルしたい。
- Q14 予約を変更したい。
- Q15 申請でも受領でもなく相談に行きたいのですが、どちらを予約すればよいですか。
- Q16 戸籍の届出(婚姻届・出生届など)をしたい。
- Q17 遠隔地に居住しています。パスポートは、申請と同じ日に受け取れますか。

Q1 当日予約はできますか。

A1 予約サイトに空きがあれば当日予約することができます。

Q2 電話予約はできますか。

A2 2021年1月4日(月)の来館予約分より電話予約はできません。予約サイトより、申請または受領のいずれかの目的に合わせてご予約願います。万が一、予約サイトを使用できない場合は当館へお電話(020 7465 6565)にてお問い合わせください。

Q3 希望する日時の予約が取れません。

A3 希望する日時が表示されない場合は、予約が定員に達していますので、その他の日時からご予約ください。3週間先までの開館日が予約可能期間となります。「3週間先」とは、たとえば、本日が12月24日(木)の場合、3週間先の木曜日である1月14日(木)までとなります。

なお、キャンセルが出た場合には、表示されなかった時間帯の予約が可能になる場合があります。時間をおいてから、改めて予約サイトをご確認ください。土曜日、日曜日及び3週間先が閉館日に当たる場合は更新されません。

Q4 申請と(申請とは別目的の)受領を同時に行いたい場合、それぞれ予約が必要ですか。

A4 いいえ。「申請」窓口のみ予約してください。ただし、「受領」窓口を予約された場合、申請を受け付けることはできませんのでご注意ください。来館時に窓口にて、両方の手続きがあることをご知らせください。

なお、申請を行っていない内容の受領を予約することはできませんので、申請後に受領の予約をお願いします。

Q5 申請(または受領)が複数あります。予約は1件でよいですか。

A5 はい。該当する窓口を1件のみ予約してください。A4及びA6もご参照ください。

Q6 大使館へ訪問できる日時が未定のため、複数の予約を入れてもよいですか。

A6 いいえ。予定が確定してから予約をお取りください。なお、同一目的での複数の予約、あるいは同一目的での「申請」と「受領」を同時に予約されていることを当館で確認した場合には、当館にて予約を全てキャンセルさせていただきますので、ご了承ください。

Q7 予約サイトにアクセスできません。

A7 予約画面の表示に時間がかかる場合があります。インターネットアクセスの通信状態に問題がないかご確認ください。また、予約サービス提供事業者の都合により、予告なくメンテナンスが行われることがあります。問題が解決されない場合、当館へお電話（020 7465 6565）にてお問い合わせください。

Q8 予約できる日がまったく表示されません。

A8 3週間先までの期間で「緑色」に表示された日のみ予約可能です。3週間後以降の日が「緑色」に表示される場合がありますが、システム上表示されるもので、予約はできません。3週間先までの期間で日付が「白色」になっている場合は、その日の予約枠が定員に達していることを表しています。

日付が変わりますと、3週間先の新たな日付の予約が可能となりますので、改めて予約をお願いいたします。なお、土曜日、日曜日及び3週間先が休館日に当たる場合は更新されません。

ご不便をおかけしますが、待合室内の密集を避け、新型コロナウイルスの感染拡大抑制を目的に入館人数を制限するための措置ですので、ご理解をお願いいたします。

Q9 予約サイトでは、名前や電話番号の入力は必要ですか。

A9 いいえ。個人情報の入力は不要です。

Q10 予約画面の印刷や予約番号のメモを忘れてしまいましたが、電話で予約番号を問い合わせたら教えてもらえますか。または、予約時間に大使館に行けば問題ありませんか。

A10 いいえ。予約番号は一度しか表示されず、再表示することができません。システム上、当館でも確認ができないため、お問い合わせ頂いてもお答えできません。その際には、改めてご予約をおとりいただく必要がありますが、予約できる枠数は限りがありますので、ご予約の際はご注意ください。

なお、予約が確定すると、8桁の予約番号(Appointment ID)が記載された画面が表示されますので、①同画面を印刷したもの、②スマートフォン等に保存された同画面のスクリーンショット、③予約番号のメモ、のうち①から③のいずれかを来館日当日に、正面玄関で確認させていただきます。ただし、来館日当日に、このいずれかもお準備ができない、またはお忘れになられた場合には入館をお断りしますのでご注意ください。

Q11 予約時間に遅れそうです。

A11 予約時間は、申請窓口は30分間隔、受領窓口は15分間隔で設定しており、同時間帯に複数の方の対応を行いますので、数分の遅れは問題ありません。

ただし、予約時間から、申請は30分、受領は15分が経過してもお越しにならない場合はキャンセルとさせていただきます、入館をお断りしますので、改めて予約をお取り直してください。

Q12 予約時間より早く到着したのですが、受け付けてもらえますか。

A12 申請書を記入するためなどの理由により、予約時間前に当館待合室への入室は可能です。ただし、チケットは予約時間になりましたらお取りください。

Q13 予約をキャンセルしたい。

A13 可能な限り速やかに、来館目的(「申請」または「受領」)、8桁の予約番号及び予約日時を記入の上、cancel@ld.mofa.go.jp 宛てにメールにてご連絡願います。なお、予約サイトで予約をキャンセル又は変更することはできません。

Q14 予約を変更したい。

A14 A13のとおり予約をキャンセルしてから、再度予約サイトで予約をお取り直してください。

Q15 申請でも受領でもなく相談に行きたいのですが、どちらを予約すればよいですか。

A15 まずは、当館へお電話(020 7465 6565)にてご相談ください。

Q16 戸籍の届出(婚姻届・出生届など)をしたい。

A16 戸籍(国籍)関係の届出は、原則として郵送による提出をお願いしております。日本国籍留保の必要な出生届に関し、法定の届出期間(出生の日から3か月以内)に間に合わない可能性がある場合には至急お電話(020 7465 6565)でご相談ください。詳しくは、以下のリンク先をご参照ください。

https://www.uk.emb-japan.go.jp/itpr_ja/index_000049.html

Q17 遠隔地に居住しています。パスポートは、申請と同じ日に受け取れますか。

A17 午前10時または10時30分の枠にご予約の上、申請していただければ、可能な限り当日午後3時半以降に交付いたしますが、それ以降の申請枠を予約された場合には、申請と同日の発給はできませんので、午前10時または10時30分の枠をご予約ください。申請時に窓口において受領可能時間(再来館時間)をお伝えしますので、受領の予約は不要です。

ただし、提出書類に不備がある場合や、旅券作成機の故障等問題が生じた場合などには、当日中に発給できないこともありますので、あらかじめご了承ください。詳しくは当館 HP (https://www.uk.emb-japan.go.jp/itpr_ja/index_000035.html) をご確認ください。