

運転免許手続の予約制導入に関するQ&A (更新)

令和6年3月29日



予約制に関すること

項番	区分		質疑	回答
1	制度	全般	予約制を導入する目的は何ですか。	来場者の混雑緩和や待ち時間、滞在時間の縮減を図り、都民の利便性向上を図ることを目的としています。
2	制度	全般	なぜ、高齢者（70歳以上の方）は予約が不要なのですか。	他の更新者と違い、試験場等で講習を受講する必要がないためです。 高齢者講習を受講済みの方は、更新はがきに記載している受付時間内に来場してください。
3	制度	全般	予約した時間の何分ぐらい前に行けばよいのですか。	予約した時間が受付時間となっているため、受付時間に合わせて来場(署)してください。 受付時間を過ぎて来られた場合、手続きができない場合があります。
4	制度	全般	家族や友人等に代理で予約をしてもらうことはできますか。	代理で予約できますが、必ず来場者（更新者及び受験者）の名前、生年月日等で予約してください。 その際、予約完了時に表示されるQRコードをスクリーンショットで保存するか印刷してもらってください。QRコードをスクリーンショットで保存するか印刷ができない場合は、予約完了時に表示される受付番号を更新連絡はがきにメモしてもらってください。手続当日に必要となります。
5	制度	全般	いつまで予約をすることができますか。 (講習・試験の何時間前までですか。)	受付時間の直前まで予約可能です。ただし、例えば8:00受付の場合、7:59までに予約完了画面を表示させる必要があります。
6	制度	全般	予約枠はどのくらい先まで見られますか。	更新は、80日先まで見ることができますが、実際に予約できるのは誕生日の前後1か月の更新期間内となります。 学科試験は、90日先まで予約可能です。
7	制度	全般	警察署等に電話をすれば予約をとることはできますか。	警察署等にお電話をいただいても予約をとることはできません。

更新予約に関すること

番号	区分	質疑	回答
1	予約 更新	予約用 I D を教えてください。	更新連絡はがきに記載しています。はがきがない方は、個人情報保護等の観点等から、電話での回答は行いません。免許更新期間内に、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所にお越してください。なお、更新センター及び指定警察署は、講習室の定員が少ないため、可能な限り運転免許試験場にお越してください。 講習区分によって受付時間が異なりますので、警視庁ホームページを参照してください。講習区分が分からない場合は、お近くの警察署・交番に来所の上、講習区分の確認をお願いします。
2	予約 更新	更新連絡はがきが届かない場合や予約をする前にはがきを紛失した場合は、どのようにすればいいですか。	免許更新期間内に、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所にお越してください。なお、更新センター及び指定警察署は、講習室の定員が少ないため、可能な限り運転免許試験場にお越してください。
3	予約 更新	他道府県から転入してきた場合は、予約は必要ですか。	免許更新期間内に、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所にお越してください。なお、更新センター及び指定警察署は、講習室の定員が少ないため、可能な限り運転免許試験場にお越してください。 他道府県の更新連絡はがきを紛失し、講習区分が分からない場合は、お近くの警察署・交番に来所の上、講習区分の確認をお願いします。
4	予約 更新	予約した時間に講習が受けられるのですか。	予約時間は受付時間のため、予約した時間に講習は受けられません。講習は、受付時間から申請自動受付機で手続きを行い、適性検査等を終了した後の受講となります。
5	予約 更新	更新連絡はがきがまだ届いていませんが、予約できますか。	更新連絡はがきが届いてからの予約となります。更新期間になっても届かない場合は、免許更新期間内に、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所にお越してください。なお、更新センター及び指定警察署は、講習室の定員が少ないため、可能な限り運転免許試験場にお越してください。
6	予約 更新	「受付番号（12桁）」とは何ですか。	運転免許手続予約サイト又は自動音声予約ダイヤルで、予約完了時に表示又は伝えられる番号です。 手続当日に申請自動受付機に入力するために必要な番号となります。QRコードを保存又は印刷し、持参した場合は不要です。なお、更新連絡はがきには、受付番号記載欄がありますので、メモをお願いします。

番号	区分		質疑	回答
7	予約	更新	免許証の有効期限が切れていますが、予約はできますか。	予約できません。失効手続となりますので、警視庁ホームページで必要書類をご確認の上、直接運転免許試験場に来場し職員にご相談ください。
8	予約	更新	更新の期間内ですが、免許証をなくしています。予約できますか。	更新連絡はがきがあれば予約可能ですが、運転免許試験場のみでの手続になります。警視庁ホームページで必要書類をご確認の上、直接運転免許試験場に来場し職員にご相談ください。
9	予約	更新	期間前更新をする場合も予約が必要ですか。	予約は不要です。ご自身の講習区分で更新可能な手続場所にお越しください。なお、更新センター及び指定警察署は、講習室の定員が少ないため、可能な限り運転免許試験場にお越しください。講習区分が分からない場合は、お近くの警察署・交番に来所の上、講習区分の確認をお願いします。
10	予約	更新	受付番号を忘れてしまいました。	運転免許手続予約サイト又は自動音声予約ダイヤルで確認できます。 電話でのお問い合わせには対応しておりません。
11	予約	更新	免許の有効期限が間近であり、更新の予約をしたいのですが、行きたい更新会場の予約が埋まっていて期限までに更新できません。	選択できるすべての更新可能な場所、すべての時間が予約で埋まっている場合は、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所（可能な限り運転免許試験場）に、直接お越しください。

その他

番号	区分		質疑	回答
1	予約	その他	運転免許証の住所変更の手続にも予約が必要ですか。	予約は不要です。
2	予約	その他	予約のキャンセル・変更は、できますか。	予約のキャンセルは、運転免許手続予約サイト又は自動音声予約ダイヤルで行ってください。 予約の変更は、一度予約をキャンセルし、新たに予約を取り直してください。
3	予約	その他	予約した時間に遅れた場合、どうすればいいですか。	予約した時間に遅れた場合は、手続できないことがあります。また、手続できる場合でも、長時間お待たせすることがありますので、可能な限り一度キャンセルし再度予約してください。 来場し申請自動受付機で手続できなかった場合は、お近くの職員にご相談ください。
4	予約	その他	予約の際、名前、電話番号を間違えて予約しました。	予約の取り直しは必要ありません。QRコード又は受付番号を用意の上来場し、申請自動受付機で手続してください。
5	予約	その他	手続場所、受付時間を間違えて予約しました。	手続場所や受付時間を間違えた場合は、一度キャンセルし再度予約してください。
6	予約	その他	キャンセル待ちはできますか。	できません。
7	予約	その他	予約完了画面の印刷、スクリーンショットのやり方が分かりません。	予約完了画面にスクリーンショットを撮る方法が記載されていますので確認してください。スクリーンショット等で保存できない場合は、受付番号をメモし忘れずにお持ちください。
8	予約	その他	運転免許手続予約サイトでは残り0名の日時でも、電話予約にすればその日時の予約を取ることができますか。	希望日時の予約残り人数が0名の場合は、電話でも予約できません。
9	予約	その他	予約当日のキャンセルはできますか。できる場合は何時間前まで可能ですか。	予約当日であれば、時間にかかわらずキャンセルできます。例えば、13時予約の枠を14時にキャンセルもできます。日付が変わった段階で、予約は自動的にキャンセルされます。 キャンセル後、すぐに次の予約をとることが可能です。

番号	区分		質疑	回答
10	予約	その他	電話を持っていないので、電話番号を入力することができず予約できません。どうしたらいいですか。	知人等連絡がつく電話番号を入力してください。連絡がつく電話番号がない場合は、予約ができませんので、ご自身の講習区分で更新可能な手続場所（可能な限り運転免許試験場）や受験場所に、事前にお問い合わせいただくか直接お越しください。