

3) ご利用中の操作に関する内容について

『電子証明書』機能の利用について

Q. 「電子証明書」方式を利用したいのですが？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。
当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

Q. 「電子証明書」方式を解除したいのですが？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。
当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。
手続き完了後、お取引店からの連絡が届きます。
尚、「インターネットバンキング」ご利用において、当組合の場合は「電子証明書」
「ワンタイムパスワード」の一方もしくは両方を利用する必要があります。

Q. 「電子証明書」方式を利用しています。複数のパソコンで利用するには、どうすればいいですか？

A. ユーザ（利用者）の追加を行い、追加したユーザが該当パソコンに、「電子証明書」
の発行を行うことで利用が可能となります。
※ ユーザ（利用者）の追加方法については、『その他』の「Q. ユーザ（利用者）を追加
したいのですが？」を参照してください。

Q. パソコンの入替を予定しています。入れ替える場合どうすればいいですか？

A. 旧パソコンを使用しているユーザ（利用者）の「電子証明書」を失効する必要があります。
失効後、「電子証明書」を失効したユーザが新パソコンにて、「電子証明書」の再発
行を行うことで利用が可能となります。
※ 「電子証明書」の失効方法については、「Q. 「電子証明書」の失効方法を教えてください。」
を参照してください。

Q. 「電子証明書」の更新のお知らせメールがきました。何をすればいいですか？

A. 「電子証明書」は年 1 回更新作業が必要です。
有効期限日の40日前に更新のお知らせメールが発信され、ログイン後の画面（ト
ップページ）に有効期限の表示と「電子証明書更新」ボタンが表示されますので、更
新処理をお願いします。
※ 有効期限日が満了してしまった場合は、「電子証明書」の発行処理を行ってください。

Q. 「クライアント認証ウィンドウ」に表示される証明書を選択し、「OK」ボタンをクリックしてもログインできません。どうすればいいですか？

A. 下記の項目についてご確認していただき、再度ログインを行ってください。

- i. 「電子証明書」の有効期間の確認。
…「電子証明書」には、有効期間があります。期限が切れると「電子証明書」は使用できなくなります。
- ii. パソコンのログオンユーザ（利用者）の確認。
…OSへログオンした際のユーザが、「電子証明書」を取得時のユーザと同じでなければ、その「電子証明書」を使用できません。異なるユーザでログオンしている場合には、「電子証明書」取得時のユーザでログオンし直してください。
- iii. マスターユーザもしくは管理者が該当利用者に対し「電子証明書」の失効、もしくは該当ユーザ自体の登録を削除している可能性があります。利用者管理画面から利用者の状態を確認して下さい。
- iv. 「電子証明書」が破損している恐れがあります。この場合、該当ユーザの「電子証明書」を失効させた後に、再度「電子証明書」発行操作を行ってご利用下さい。

※「電子証明書」の失効方法については、「Q. 「電子証明書」の失効方法を教えてください。」を参照してください。

Q. 「電子証明書」方式からログインするよう表示されました。どうすればいいですか？

A. ログイン画面左側の「電子証明書方式のお客様」より「電子証明書ログイン」ボタンを選択して、ログインしてください。

尚、「電子証明書」の発行が済んでいない場合は、「電子証明書発行」ボタンを押して「電子証明書」の発行を行ってください。

Q. 「電子証明書」の失効方法を教えてください。

A. 下記の方法にて失効できます。

- i. 管理者ユーザ（マスター又は管理者）で、「電子証明書」ログインができる場合。
…管理者ユーザで、利用するユーザの「電子証明書」の失効を行ってください。
メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「証明書失効」⇒「利用者一覧」画面にて、「電子証明書」の失効ができます。
- ii. 管理者ユーザで、「電子証明書」ログインができない場合。
…所定の申込書での手続きにて失効してください。当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

※「電子証明書」の失効後、利用するユーザが「電子証明書」の発行を行ってください。

『ワンタイムパスワード』機能の利用について

Q. 「ワンタイムパスワード」を利用したいのですが？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

Q. 「ワンタイムパスワード」を解除したいのですが？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

手続き完了後、お取引店から連絡が届きます。

尚、「インターネットバンキング」ご利用において、当組合の場合は「電子証明書」「ワンタイムパスワード」の一方もしくは両方を利用する必要があります。

Q. 「ワンタイムパスワード」の「トークン」の失効方法を教えてください。

A. 下記の方法にて失効できます。

管理者ユーザ（マスター又は管理者）にて操作します。

i. メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「トークンの失効」を選択し、利用者一覧を表示します。

失効対象ユーザを選択します。対象ユーザは複数選択可能です。

ii. 「確認用パスワード」、および「ワンタイムパスワード」を入力して「失効」ボタンをクリックします。

失効後、30分後に改めて「ワンタイムパスワード」初期設定を行う事で利用が可能です。

※ 全管理者ユーザが「ワンタイムパスワード」利用不可の場合は、所定の申込書での手続きが必要です。当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

『振込振替』機能の利用について

Q. 「振込振替」方法の「事前登録」方式、「都度指定」方式とはなんですか？

A. 下記の内容についてご確認ください。

i. 「事前登録」方式。

…あらかじめ当組合へ所定の申込書にて、お申しいただいた振込先へお振込いただく方式です。

ii. 「都度指定」方式。

…お振込の都度、画面上で振込先を入力していただいたり、あらかじめ画面上で登録していただいた振込先口座一覧から振込先を選択していただいたり、過去のお振込履歴から選択していただく方式です。

Q. 当日を振込指定日にした「振込振替」をするには、どうしたらいいですか？

A. 「事前登録」方式のみ、以下の時間内で当日の「振込振替」が可能です。

利用時間は平日の15時までとなっております。ただし、同一支店内・本支店で普通預金の場合は16時まで可能です。

それ以外の方式、また利用時間が平日15時以降、土・日はすべて予約扱いとなります。

Q. 「振込振替」の受付状況を確認したい。

A. メニュー画面の「資金移動」タブ⇒「振込振替」業務⇒「振込データの状況照会・取消」の照会結果画面にて、確認できます。

Q. 「事前登録」方式の申込書を提出したが、「総合振込」の振込先や「給与・賞与振込」の振込先一覧には追加されないのですか？

A. 「総合振込」・「給与・賞与振込」の振込先一覧には反映されません。

「事前登録」方式の申込書で提出した振込先（事前登録口座）が反映されるのは、「振込振替」業務の「振込先口座指定方法選択」画面の「事前登録口座一覧」になります。

Q. 振込先を登録する事はできますか？

A. 登録方法については、下記の方法があります。

i. 「利用者登録口座」。

…「振込先管理」権限をお持ちのユーザ（利用者）に限り、画面から振込振替先情報を登録・変更・削除することが可能です。

メニュー画面の「資金移動」タブ⇒「振込振替」業務⇒「振込先の管理」⇒「振込先の登録/変更/削除」画面⇒「新規登録」より、登録が行えます。

登録後、「振込先口座指定方法選択」画面の「利用者登録口座一覧」に振込先が追加されます。当日の振込は行えません。予約のみとなります。

ii. 「事前登録口座」。

…所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。手続き完了後、「振込先口座指定方法選択」画面の「事前登録口座一覧」に振込先が追加されます。当日の振込が行えます。

※ 注意：変更の申込提出後に、変更申込対象の変更完了の連絡があるまで利用を行わないでください。

Q. 1日あたりの振込振替限度額を変更するには、どうしたらいいですか？

A. 「1日（1回）あたりの振込振替限度額」（「都度指定方式 1回の振込・振替限度額」）を変更するには、所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

※ 申込書の限度額はセキュリティ対策として、上限を5千万円以下とさせていただいております。なお、5千万円を超える設定をご希望の場合は、取引店にご相談をお願いします。

※ 1日あたりの振込振替限度額は「代表口座」・「利用口座」毎に設定になります。

Q. 限度額がいくらになっているのか、確認したいのですが？

A. 下記により、限度額の確認ができます。

i. 「口座 1 日当たりの限度額」・「企業 1 日当たりの限度額」。

…メニュー画面の「管理」タブ⇒「企業管理」業務⇒「企業情報照会」画面にて、各限度額をご確認ください。

ii. 「利用者 1 回当たり限度額」。

…メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「利用者情報照会」画面にて、各限度額をご確認ください。

iii. 「1 日（1 回）あたりの振込振替限度額」（「都度指定方式 1 回の振込・振替限度額」）・「1 日あたりの総合振込限度額」・「1 日あたりの給与（賞与）限度額」

…申込書に記入した限度額になります。

※ 上記 i. ii.それぞれの「設定可能限度額」として、表示されます。

iv. 「事前登録口座」の「1 回の振込・振替限度額」

…申込書に記入した限度額になります。

『データ伝送』機能の利用について

Q. 「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」の利用を追加したいのですが？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。尚、各契約締結後に、営業店窓口からのお電話もしくは営業担当からの連絡にて、利用可能となります。

※ 手続きにかかる日数については、【2）申込後の初期設定に関する内容について】の「データ伝送サービス」はいつから使えますか？」を参照してください。

Q. 「総合振込」・「給与・賞与振込」の資金はいつ口座にあれば振込できますか？

A. 契約書の「（資金決済）」の条目をご確認ください。

Q. 財務会計ソフトで作成した「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」のデータは利用できますか？

A. 受け入れ可能なファイル形式は、「全銀協規定形式」と「CSV 形式」の 2 種類となっています。

Q. 「総合振込」・「給与・賞与振込」で、振込先の通帳に表示される摘要文字は何の名前ですか？

A. 下記のように摘要文字として表示されます。

i. 「総合振込」。

• 自組合宛

…「振込データの作成」画面の「委託者名」が表示されます。

• 他行宛

…振込先金融機関のシステムによって異なりますので、当組合ではわかりかねます。

ii. 「給与・賞与振込」。

• 自組合宛

…「給与振込」は“給与”、「賞与振込」は“賞与”と表示されます。

• 他行宛

…振込先金融機関のシステムによって異なりますので、当組合ではわかりかねます。

Q. 振込先の登録時に、入力項目としてある手数料の「当方負担」・「先方負担（登録済金額）」とは何ですか？

A. 振込の際、発生する振込手数料を負担する先になります。

i. 「当方負担」。

…振込振替の際に、お客様自身が振込手数料を負担します。振込金額とは別に振込手数料が指定口座から出金されて振込されます。画面上でその金額が確認できます。

ii. 「先方負担（登録済金額）」。

…振込手数料の全額または、一部を受取人が負担することを想定し、支払い金額から振込手数料を差し引いた金額が、振込金額となります。

尚、振込金額とは別に振込手数料が指定口座から出金されて振込されます。

Q. 承認とは何ですか？

A. 各業務で作成した依頼データを承認することにより、依頼データの処理が実行されます。最終確認になります。

データ伝送承認（「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」）の受付可能時間は下記の通りとなっています。

データ伝送種類	承認の受付可能時間（最終期限）
総合振込	振込指定日の1営業日前の14時35分まで
給与・賞与振込	振込指定日を含まない3営業日前の14時35分まで
口座振替	振替指定日を含まない2営業日前の14時35分まで

Q. 振込先の登録時に、入力項目としてある「受取人名」と「登録名」の違いは何ですか？

A. 「受取人名」と「登録名」は、下記の通りとなっています。

- i. 「受取人名」。…振込先の口座名義です。
 - ・半角カナ 30 文字以内で入力します。
 - ・振込先が個人名の場合は、苗字と名前の間に半角スペースを入れてください。
 - ・振込先が企業の場合は有限会社、株式会社の表記に注意してください。
 - ・「○×商店」等の屋号は振込先の受取人氏名には使えません。
 - ・「代表者名」の入力は必要ありません。
- ii. 「登録名」。…振込先の名称です。お客様が振込先の管理を行うために利用できます。
 - ・全角カナ 30 文字以内（半角可）で入力します。漢字・ひらがな等が使えます。

『その他』

Q. 「ご利用マニュアル」の入手方法は？

A. 最新のご利用マニュアルは、当組合 HP（「初期設定マニュアル」欄の「つるしん法人向けインターネットバンキング操作マニュアル.pdf」）より、ダウンロードすることが可能です。冊子の入手をご希望の場合は、恐れ入りますがお取引店へご相談ください。
都留信用組合(https://www.tsurushinkumi.co.jp/h_ibank/index.php)

Q. 「インターネットバンキング」に関するお問い合わせ窓口は、どちらになりますか？

A. 下記の電話番号までお問い合わせくださいますようお願いいたします。

- ・電話番号 0120-182-540（通話無料）
- ・受付時間 平日 9:00 ~ 24:00
土・日・祝日 9:00 ~ 17:00

※ 1月1日~3日、5月3日~5日、12月31日は休止させていただきます。

Q. 振込先に指定できる金融機関は？

A. 全国銀行データ通信システムに加盟している金融機関のみです。

信用組合、信用金庫、ゆうちょ銀行やインターネット銀行へのお振込も可能です。具体的には「振込(振込先金融機関検索)」画面で表示される金融機関が、指定できます。なお、ゆうちょ銀行へのお振込の際は振込専用の口座情報（店番、預金科目、口座番号）が必要となります。ご不明な場合は、先方様へご確認ください。

Q. 振込処理日当日の限度額の残額を確認したいのですが？

A. 下記により、限度額の残額を確認することができます。

i. 「振込振替」。

…支払金額入力画面で、「振込限度額情報」の「本日の振込可能額」にて確認することができます。

ii. 「データ伝送」(「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」)。

…メニュー画面の「承認」タブ⇒「取引一覧」画面にて、「承認待ち取引一覧」の「限度額表示」ボタンをクリック後、取引種別ごとの限度額が表示されますので、「本日の承認可能額」にて確認することができます。

Q. 取引の明細は、何日前まで見られますか？

A. 参照可能範囲は、下記の通りとなっています。

照会 種類	参照可能 範囲	
入出金明細照会	当日を含め、合計100日分	
取引状況の照会	振込振替	当日含め、合計91日分
	総合振込	最終操作日+70日分 ※1
	給与・賞与振込	最終操作日+70日分 ※1
	口座振替	最終操作日+70日分 ※1
	税金・各種料金の払込	過去100日分
口座振替の振替結果照会	振替結果が画面上に反映した日から、3ヶ月後の月末まで	
操作履歴照会	操作日を含め、合計101日分	

※1 最終操作日…保存・確定・ファイル受付/再送、承認・差戻し、引戻し・承認取消を行った日

Q. 照会結果をファイルで出力することができますか？

A. 下記の方法にて、ファイル出力できます。

i. 「入出金明細照会」・「振込入金明細照会」。

…照会結果について、照会結果画面で「ANSER 連携ソフトウェアダウンロード」ボタンを押すことにより、ANSER-API ファイル形式 (タブ区切りのテキストファイル) のファイルをダウンロードすることができます。

ii. データ伝送(「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」)の「取引状況照会」。

…照会結果について、照会結果画面でファイル形式を選択の上、「ファイル取得」ボタンを押すことにより、ファイルを全銀協規定形式でダウンロードすることができます。

iii. 「口座振替」の「振替結果照会」。

…照会結果について、照会結果画面で取得明細、ファイル形式を選択の上、「ファイル取得」ボタンを押すことにより、ファイルを全銀協規定形式や CSV 形式でダウンロードすることができます。

Q. パスワードの変更のお知らせがきました。何をすればいいですか？

A. パスワード変更を行ってください。

ログインパスワード、確認用パスワードの有効期限は90日となっております。

有効期限が切れた場合、パスワード変更を促す画面が表示されますので、パスワードの変更をお願いいたします。

Q. 土曜、日曜、祝日は操作できますか？

A. ご利用日・時間は下記の通りとなっております。

i. 当日扱いの振込・振替につきましては、0:00~16:00までご利用いただけます。

但し、当座預金への入出金取引、及び他行宛の振込は15:00までのお取扱いとなり、それ以降は翌営業日扱いとなりますので、ご注意ください。

ii. 取引明細照会のご利用時間帯は、平日00:00~24:00、土・日・祝日も00:00~24:00までご利用いただけます。

iii. 残高照会、振替・振込の予約扱い、初期設定、ID/パスワード変更、ユーザ情報変更につきましては、24時間取扱が可能です。

※ 詳細につきましては、「つるしん法人・個事業主向けインターネットバンキング」のご利用マニュアルを参照してください。

Q. 利用口座を削除するにはどうすればいいですか？

A. 所定の申込書での手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

Q. ユーザ（利用者）を追加したいのですが？

A. メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「利用者情報の管理」画面⇒「新規登録」にて、ユーザの追加ができます。

※ 管理者ユーザ（マスター又は管理者）でのログインが必要です。

Q. 「でんさいネット」をインターネットバンキングから利用できますか？

A. 別途、所定の申込書で「でんさいネット」の手続きが必要となります。

当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

Q. 企業名・住所等が変わったのですが、手続きは必要ですか？

A. 企業名、住所、電話番号のご変更につきましては、お取引店にて所定のお手続きが必要となります。

お手続きの詳細につきましては、当組合お取引店の窓口か渉外担当にご相談ください。

Q. 税金等の振込はできますか？

A. 「Pay-easy（ペイジー）」マークが表示された税金・公共料金等の払込みを、行うことができます。

※ 「Pay-easy（ペイジー）」…日本マルチペイメントネットワーク運営機構が提供する「収納サービス」等の周知・普及を図るための愛称です。

Q. 「メールアドレス」の変更をするにはどうしたらよいですか？

A. メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「利用者情報の管理」画面の利用者変更[基本情報]にて、「メールアドレス」の変更ができます。

※ 管理者ユーザ（マスター又は管理者）でのログインが必要です。

以上