

4) トラブル対応について

『電子証明書』

Q. 「電子証明書」の更新ができません。

- A. 「電子証明書」を更新するパソコンにおいて、有効期限内に更新を行う必要があります。
- i. 「電子証明書」の発行画面では、アドオン等のインストールを求められることがあります。
画面上部に黄色い帯で表示されているメッセージを確認し、アドオンの追加を行なってから再度電子証明書の発行を行なって下さい。
 - ii. 使用しているブラウザソフトが「Internet Explorer」以外の場合は、更新ボタンを押すと「現在のブラウザでは電子証明書の発行が出来ません」といったメッセージが出て「電子証明書」の更新が出来ません。
「Internet Explorer」でログインページを開いてログインし、電子証明書の更新を行ってください。

Q. 「電子証明書」更新後のログイン時に、確認画面に「電子証明書」が反映されません。

- A. 下記の項目についてご確認ください、再度ログインをお試しく下さい。
- i. ブラウザの種類の確認
…「Internet Explorer」でログインをお試しく下さい。
 - ii. PC のログインユーザの確認
…「電子証明書」を発行したユーザと別のユーザで PC にログインしていると、「電子証明書」は表示されません。発行された時と同じユーザで PC にログインして下さい。
 - iii. 「更新」での確認
…画面が証明書発行結果画面[BSMS004]を表示していながら部分的に文字化けしている場合、ブラウザの「更新」ボタンを押してください。再度通信を行うことでブラウザに正しく「電子証明書」が追加される場合があります。
 - iv. 上記以外の場合
…その他の障害で「電子証明書」が正しく追加できていない可能性があります。この場合、「電子証明書」を失効後に再発行を行う必要があります。
※「電子証明書」の失効方法については、【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の「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」の有効期限が切れてログインできません。

- A. 有効期限が切れた場合には、再発行の操作をしていただきます。
「電子証明書発行」ボタンを押し、ご登録いただいているログイン ID、ログインパスワードを入力の上、「電子証明書」を発行してください。

- Q.** パソコンが壊れたので、パソコンを新しくしたら、「電子証明書」ログインができません。
- A.** 旧パソコンで使用していたユーザ（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」の発行をする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、【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の「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」ログインを押しても、「電子証明書」の確認画面が表示されません。
- A.** 下記の項目についてご確認ください、再度ログインをお試しください。
- i. 「SSL V3」の設定確認
- …クライアント認証を動作させるためには、「SSL V3」を有効に設定している必要があります。ブラウザの設定をご確認ください。
- 「Internet Explorer」を起動し、
- ①メニューバーから「ツール」⇒「インターネットオプション」⇒「詳細設定」⇒「セキュリティ」項目を表示します。
 - ②「SSL 3.0 を使用する」のチェックボックスがオフになっている場合には、オンにして [OK] をクリックします。
 - ③ブラウザを閉じ、再度起動させてログインをお試しください。
- ii. 接続操作の確認
- …全てのブラウザを一旦閉じ、開き直して下さい。
- ※ 「Internet Explorer」では、SSL セッション ID と呼ばれる認証の為の情報を一時的に保持しています。
- このため、証明書選択のダイアログで [キャンセル] したり、正しく接続できなかった場合には、その状態でセッション ID が保持されているので、正しく接続できません。
- ブラウザを閉じて、開きなおすことで保持されていた情報（SSL セッション ID）がクリアされ、クライアント認証サイトに接続できる状態となります。
- Q.** 「電子証明書」の確認画面で「電子証明書」が複数表示されています。どうしたらいいですか？
- A.** 同一ログイン ID の「電子証明書」が確認画面に複数ある場合は、有効期限の古いものはログインの際に使えません。削除処理を行って頂くか、そのままにしても有効期限が過ぎると表示されません。

Q. 「電子証明書」を削除した後、ログインできなくなりました。

- A.** 削除してしまったユーザ（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パソコンにて、「電子証明書」の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、【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の「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。

『ワンタイムパスワード』

Q. 機種変更したら、「ワンタイムパスワード」が利用できません。どうしたらいいですか？

- A.** 「ワンタイムパスワード」の「トークン」の失効をしてください。
その後、端末から「トークン削除」の操作をお願いいたします。失効後、「トークン」発行より再度操作を行うことで利用が可能となります。
- ※ 「トークン」の失効方法については、【3） ご利用中の操作に関する内容について】『ワンタイムパスワード』機能の利用についての「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。」を参照してください。

Q. 「ワンタイムパスワード」のアプリを削除したら、ログインできなくなりました。

- A.** 「ワンタイムパスワード」の「トークン」の失効をしてください。
失効後、「トークン」を発行して頂き、アプリの再インストール及び設定を行うことで利用が可能となります。
- ※ 「トークン」の失効方法については、【3） ご利用中の操作に関する内容について】『ワンタイムパスワード』機能の利用についての「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。」を参照してください。

『振込振替』

Q. 振込がエラーになりできません。

- A.** 原因追及には多岐にわたる事が考えられますので、下記の項目についてご確認くださいませようお願いいたします。
- i. 「科目」、「口座番号」、「受取人名」等の振込先の入力内容。
 - ii. 「振込指定日」。
 - iii. 口座の残高。振込手数料も含まれます。
 - iv. 各種の振込振替限度額。限度額オーバーメッセージ表示の有無。
- ※ 尚、問題が解決できない場合は、「インターネットバンキング」に関するお問い合わせ窓口宛にご連絡くださいますようお願いいたします。

Q. “調整の為…” というエラーメッセージが出て振込できません。

- A.** 該当の振込先に問い合わせして、振込先口座を確認して下さい。

Q. 振込を行った際に、「お取扱店へお問い合わせ下さい」とのメッセージが表示されたが、振込はできませんか？

A. エラーで振込実行が確定できていませんので、下記の項目についてご確認くださいませようをお願いいたします。

- i. 「科目」、「口座番号」、「受取人名」等の振込先の入力内容。
- ii. 「振込指定日」。
- iii. 口座の残高。振込手数料も含まれます。
- iv. 各種の振込振替限度額。限度額オーバーメッセージ表示の有無。

※ 尚、問題が解決できない場合は、「インターネットバンキング」に関するお問い合わせ窓口宛にご連絡くださいますようお願いいたします。

Q. 振込先が黄色く色分けされて注意メッセージが表示されます。どうしたらいいですか？

A. 現在は振込可能ですが、旧金融機関または支店が金融機関の都合により統廃合が実施され、新金融機関又は支店への読替期間中であることを示します。

尚、読替期間には終了時期が到来しますので、お客様側で振込先情報の変更を、読替期間終了までに行ってください。

Q. 既に実行した振込を取消したいのですが？

A. 振込振替（予約）につきましては、ご指定日の 1 日前の 24：00 時以前であれば、画面上からの承認済依頼データの削除が可能です。削除が行えるのは、該当データの承認者です。

※ 振込振替当日扱い操作分、及び振込振替（予約）にて操作を行った振込の指定日当日分については、画面上での取消は行えません。

恐れ入りますがお取引店へお問合せ下さい。

『データ伝送』

Q. 「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」を契約したのに、インターネットバンキングの画面に表示されません。

A. 各サービスの利用権限を追加する必要があります。

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[権限]画面にて、各サービスの利用権限を追加してください。

※ 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. ファイル受付で、エラーが表示されて持ち込めません。

A. ファイル受付で取込可能なファイル形式は、「全銀協規定形式」か「CSV 形式」となっておりますのでファイル形式を確認してください。

※ また、作成したファイルの委託者コードや委託者名、企業の口座情報等の必要な内容を、会計ソフト側の設定にてご確認ください。

Q. メールで「承認待ちデータがあります」との通知が来たが、これは何ですか？

A. お客様が各種データ伝送（「総合振込」・「給与・賞与振込」・「口座振替」）のデータを作成して、後は承認するだけの状態を示します。

承認が可能な期日が迫るとメールが届きます。承認待ちデータの内容を再度確認して頂き、承認を期限内に行ってください。尚、実行されない振込データは「削除」、又はそのままにしている場合も確定後5営業日で自動的に削除されます。

Q. 既に実行したデータを取消したいのですが？

A. 「承認済みデータの承認取消」⇒「承認取消可能取引一覧」に表示されるデータについては、「承認取消」が可能です。

※ しかし、「承認取消可能取引一覧」に表示がない場合は、「承認取消」ができません。

尚、「承認取消」を行った取引は“差戻し”扱いとなり、修正して再度承認を依頼できます。

『その他』

Q. パスワードの入力を間違えて、使用できなくなりました。

A. セキュリティを高め、お客さまに安心してお取引をしていただく為に、規定回数連続してパスワードをお間違えになられますと、サービスのご利用が一時停止（ロックアウト状態）になる仕組みとなっております。

一定時間（約 60 分）、サービスをご利用いただけなくなります。一時停止が規定回数繰り返されると、サービスのご利用が完全停止（閉塞）となり、パスワードをご利用いただけなくなります。

お客さまの大切な情報を守る為、当組合ではお客さまのパスワードをお調べできない仕組みとなっております。

下記の方法にて再設定（変更）のうえご利用ください。

i. 他の管理者ユーザ（マスター又は管理者）でログインが可能な場合。

…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]画面にて、対象ユーザのパスワードの再設定（変更）が行えます。

ii. 他に管理者ユーザがない場合もしくは、完全停止（閉塞）になった場合。

…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. 「ログインID」を忘れてしまいました。

A. お客様の大切な情報を守る為、当組合ではお客様の「ログインID」をお調べできない仕組みになっております。

下記の方法にて、「ログインID」をご確認ください。

i. ログインが可能な場合。

…メニュー画面の「管理」タブ⇒「利用者管理」業務⇒「自身の情報の変更・照会」からご確認ください。

ii. ログインができない場合。他の管理者ユーザ（マスター又は管理者）がログインし、
…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」からご確認ください。

iii. 他にログインができる、管理者ユーザがない場合。

…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. 「ログインパスワード」・「確認パスワード」を忘れてしまいました。

A. お客様の大切な情報を守る為、当組合ではお客様の「ログインパスワード」・「確認パスワード」をお調べできない仕組みになっております。

下記の方法にて再設定（変更）のうえご利用ください。

i. 他の管理者ユーザ（マスター又は管理者）でログインが可能な場合。

…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]画面にて、対象ユーザの「ログインパスワード」・「確認パスワード」の変更が行えます。

ii. 他に管理者ユーザがない場合。

…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. 「しばらく待ってからログインしてください」と表示されてログインできません。

A. ログインが混みあっていて順番待ちでログインできない状態が予想されます。

しばらく時間を置いてから実行してみてください。それでも解消できない場合は、インターネット一時ファイルの削除を行ってください。

Q. 暗証番号を忘れてしまいました。

A. 「つるしん法人・個人事業主向けインターネットバンキング」サービス利用申込書の控えの所有を確認していただき、紛失の場合は、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。

※ 手続きには本人確認書類・届出印が必要となります。

以上