

#### 4) トラブル対応について

- Q. パスワードの入力を何度も間違えて、使用できなくなりました。
- A. 「ログインパスワード」や「確認用パスワード」を累計で連続 6 回入力間違いされまると、不正アクセスなどの防止のためにサービスを一時的にストップいたします。  
(この状態を「ロックアウト」といいます。) 1 時間程度経過すると自動的にサービスが再開されます。
- 尚、ロックアウトを連続3回繰り返しますと、「閉塞状態」となり、解除するには書面での手続きが必要となります。その場合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. 「ログインID」・「ログインパスワード」・「確認用パスワード」を忘れてしまいました。
- A. 書面での手続きが必要となります。その場合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. ログインしようとしたら画面に「追加認証」が表示され、質問の答えがわかりません。
- A. 通常とは異なるご利用環境（情報端末等）であると判断した場合などに、ご本人さまのご利用である事を確認するため、初期設定時に登録した「合言葉」による追加認証を行います。
- 追加認証の内容を忘れているとログインできませんので、書面での手続きが必要となります。その場合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. 初期設定中のログイン ID 取得（お客様情報入力）画面で、エラーメッセージ「B22」が表示されて先にすすめません。
- A. 代表口座登録時のエラー（口座番号不一致）です。口座番号を入力する際には左に0を埋めた7桁の数字で入力してください。
- Q. エラーメッセージ「B05」が表示されて先にすすめません。
- A. 「ログインパスワード」と「ログインID」が一致しているエラーです。  
※「ログインID」・「ログインパスワード」・「確認用パスワード」は、同一のものは登録できません。
- Q. エラーメッセージ「B15」が表示されて先にすすめません。
- A. 「確認用パスワード」と「ログインID」が一致しているエラーです。  
※「ログインID」・「ログインパスワード」・「確認用パスワード」は、同一のものは登録できません。
- Q. ワンタイムパスワードのアプリを利用していたスマートフォンを、機種変更してしまいました。
- A. 下記の項目についてご確認ください。
- i. 旧機種がご利用出来る場合…旧機種のワンタイムパスワードによりログインを行

っていただき、「各種お申込・手続き」からワンタイムパスワードを選択し、「ワンタイムパスワード利用解除」処理を行ってください。

その後、新しいスマートフォンでワンタイムパスワードの利用登録をお願いします。

ii. 旧機種がご利用出来ない場合…ワンタイムパスワードの利用解除が必要になりますので、書面での手続きが必要となります。その場合は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、新しいスマートフォンでワンタイムパスワードの利用登録をお願いします。

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利用解除が必要になりますので、書面での手続きが必要となります。その場合は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、再度スマートフォンでワンタイムパスワードの利用登録をお願いします。

Q. 振り込みがエラーになりできません。

A. 下記の項目についてご確認ください。

- i. 振り込み先の内容は正しいですか？
  - ・「科目」、「口座番号」、「受取人名」
- ii. 口座の残高は足りていますか？振込手数料も含まれます。
- iii. 当日扱いの振込・振替可能時間外ではありませんか？その場合は予約扱いで行ってください。
- iv. 振込・振替限度額をオーバーしていませんか？
  - ・振込・振替限度額登録画面でお客さまが登録した「一日あたりの振込・振替限度額」
  - ・申込書に記載した「都度指定方式 1回の振込・振替限度額」
  - ・申込書の入金指定口座で記載した登録先の「1回の振込・振替限度額」
- v. 振込内容確認時の「確認用パスワード」入力を誤っていませんか？
  - ・半角英数字を交えた6桁～12桁です。
  - ・英字は大文字小文字を区別します。
  - ・「ログインパスワード」とは異なります。
- vi. 各種キー設定は正しいですか？
  - ・「Num Lock」キーのON確認。
  - ・「Caps Lock」キーのON・OFF確認。

以上