

事業者向けインターネットバンキングサービスQ&A
(操作・取扱編)

- Q 1. パスワードがロックしてしまった
- A 1. 「パスワードロック解除届」に必要事項を記入のうえご契約店舗の窓口にお申出ください。
- Q 2. パスワードを忘れてしまった
- A 2. パスワードを失念された場合は新たにパスワードの設定が必要となります。「パスワード再発行依頼書」に必要事項、該当パスワードの新パスワードを記入のうえご契約店舗の窓口にお申出ください。
- Q 3. 利用開始番号がわからない
- A 3. 各種パスワードの変更後、利用開始番号を発行していただくと、ご契約のEメールアドレスに4ケタの利用開始番号を送信させていただいております。万が一メールを削除してしまった、わからなくなってしまった場合は「利用開始番号再発行依頼書」に必要事項記入のうえご契約店舗の窓口にお申出ください。
- Q 4. 持込したデータを取消したい
- A 4. 承認業務前の場合はおお客様において取引状況照会より該当データを取消することが可能です。承認業務後はおお客様操作では取消ができませんので、「事業者向けインターネットバンキングサービス伝送取消依頼書」に必要事項を記入のうえ、振込指定日前日の営業時間内（平日9：00～15：00）までに記載されている番号にFAX送信してください。
- Q 5. 二重持込をしてしまった
- A 5. 承認業務前の場合はおお客様において一方を取消することが可能です。承認業務後はおお客様操作では取消ができませんので、「事業者向けインターネットバンキングサービス伝送取消依頼書」に必要事項を記入のうえ、営業時間内までに記載されている番号にFAX送信してください。
- Q 6. 組戻し（相手方に資金が振込になった後の取消）がしたい
- A 6. 「振込組戻依頼書」に必要事項記入のうえご契約店舗の窓口にお申出ください。窓口にてご本人様確認をさせていただきます。また所定の手数料がかかります。
- Q 7. 電子証明書とは？
- A 7. ご利用の端末に電子証明書をインストールすることでサービスを利用する端末を特定できログイン時に電子証明書とログインパスワードを用いて本人認証を行うためセキュリティが向上します。（他の端末からの操作は出来ません）
- Q 8. 電子証明書を利用したい
- A 8. 「電子証明書認証サービス利用申込書」にて必要事項を記入のうえご契約店舗の窓口にお申出ください。
- Q 9. すでに電子証明書をご利用されている方で電子証明書を利用せずID・パスワードでログインしたい
- A 9. 「電子証明書失効・再発行・認証方式変更届」にて必要事項記入のうえ（申込区分は認証方式変更を選んでください）ご契約店舗の窓口にお申出ください。
- Q 10. 電子証明書の利用申込をしたが全く使用せずそのうちにログインできなくなった
- A 10. 利用申込をしてから80日間電子証明書を取得しなかった場合、自動的に電子証明書は失効されてしまいます。電子証明書の取得も不可能になりID・パスワード

ドでのログインも不可能となりますので、再度電子証明書を利用したい場合は「電子証明書失効・再発行・認証方式変更届」にて必要事項を記入のうえ（申込区分は再発行を選んでください）ご契約店舗の窓口にお申出ください。

ID・パスワードでログインしたい場合はQ9のA9と同様です。

Q11. 電子証明書の有効期限が過ぎ更新できなくなった

A11. ログインが不可能になりますので電子証明書の再発行が必要となります。「電子証明書失効・再発行・認証方式変更届」にて必要事項を記入のうえ（申込区分は再発行を選んでください）ご契約店舗の窓口にお申出ください。

またID・パスワードでログインしたい場合はQ9のA9と同様です。

※有効期限切れ30日前と10日前にご契約のEメールアドレス宛に更新案内の通知がされますので更新漏れのないようご注意ください

Q12. 各種届出書がない

A12. 各種届出書はご契約時にお渡ししますが、なくなった場合などは店舗窓口で受取いただくかホームページからでも取得は可能です。