

#	分類	#	区分 (新規/既存)	質問	回答	備考
1	利用環境	1	既存	携帯電話でも利用できますか？	携帯電話からはご利用いただけません。	
		2	既存	パソコンの機種やOS、ブラウザソフトの指定はありますか？	「法人インターネットバンキング 推奨環境と設定について」(※)をご参照ください。	※ 作成中
		3	既存	海外からも使えますか？	日本語表示ができる動作環境を満たすパソコンであれば海外からでもご利用いただけます。ただし、その国・地域の法律・制度・通信事情などによりご利用いただけない場合がありますので、ご注意ください。	
		4	既存	1台のパソコンを複数の人で使うことはできますか？	ご利用いただけます。ただし、ご利用者ごとに自分の「利用者ID」をお使いいただきます。また、セキュリティの観点からお取引の中断・終了時には必ずログアウトしてください。	
		5	既存	社内LAN経由でのサービス利用は可能ですか？	インターネットがご利用いただける環境にあればお使いいただけますが、社内LANの設定によってはご利用できない場合もありますので、事前に貴社のネットワーク管理者の方にご確認されることをお勧めします。	
		6	既存	会社と自宅の両方で利用することは可能ですか？	パソコンからインターネットに接続いただける環境であればどこからでもご利用いただけますが、ご契約いただいた認証区分によってご利用方法が異なります。 <<電子証明書方式の場合>> 電子証明書の発行は、特定のパソコンにおいて1ID、1枚の発行となりますので、複数のパソコンで利用したい場合は、パソコンの台数分の利用者IDを登録し電子証明書を取得します。 <<ID・パスワード方式の場合>> パソコンからインターネットに接続いただける環境であれば、どこからでもご利用いただけます。	
		7	既存	会社内で複数のパソコンを使って同時に利用できますか？	ご利用いただけます。ただし、それぞれのパソコンには異なる利用者IDでログオンする必要があります。	
2	セキュリティ					
		1	既存	インターネット上のセキュリティが心配なのですが？	インターネット上でのセキュリティを確保するためには、セキュリティ対策ソフトの導入、OSやブラウザのアップデートの実施等、パソコン上での十分な対策が必要です。さらに、本サービスでは、以下の7点のセキュリティ対策を行っておりますので、安心してお取引引きさせていただきます。 1. ご契約先IDと利用者IDでお客様を特定 ご契約先IDとは、本サービスをご利用の都度、確認させていただく11桁の番号です。口座番号とは別のお客様固有の番号であり、この番号によりお客様を特定いたします。また、利用者IDとはお客様の各利用者ごとに設定していただく半角英数字1～30文字の番号であり、この番号によりお客様の各利用者を特定いたします。 2. 6つの暗証番号を確認 本サービスをご利用いただく際には、お取引の内容に応じて、以下の暗証番号を入力していただき認証を行います。 ご契約先登録用暗証番号 ご契約先暗証番号 ご契約先確認暗証番号 利用者暗証番号 利用者確認暗証番号 可変パスワード 3. 256ビットSSLに対応している暗号通信方式を採用 SSLとは、インターネット上でデータ通信を行う際に利用される暗号通信方法の1つです。本サービスでは、そのなかでも、現時点でもっとも解読が困難といわれている256ビットに対応したSSL方式を採用しておりますので、インターネット上でのお客様との情報のやりとりは安全に行われます。 なお、Windows XPにおいては、SSLが機能しない脆弱性が指摘されているのでご注意ください。 4. Eメール通知機能を採用 ご契約先情報の変更などセキュリティにかかわる操作がなされた場合、登録されているEメールアドレスへ操作が行われたことを通知するEメールを送信いたします。 5.セキュアメールの採用 Eメールに電子証明書を利用した電子署名を付与します。(セキュアメールIDを導入。)メールの送信元の実在性、および電子メールの内容が通信途中で改ざんされていないことの確認ができ、フィッシング対策として有効です。 6. 自動終了方式を採用 一定時間以上、端末の操作をされずに放置されますと、自動的にシステムを終了させていただく「自動終了方式」を採用しています。 7. 電子証明書方式を採用 更にセキュリティを高めたいお客様には、電子証明書方式をご利用いただけます。電子証明書については法人インターネットバンキングQ&A「電子証明書について」をご参照ください。	修正 ・256ビットSSL暗号通信方式への対応 ・セキュアメールの採用 7/9修正 ・256ビットSSL暗号通信方式への対応

#	分類	#	区分 (新規/既存)	質問	回答	備考
		2	既存	「お客様カード」とは何ですか？	本サービスをご利用いただく際に、お客様の本人確認のために使用する専用のカードです。お客様の大切な情報を守るために可変パスワードを採用しています。 可変パスワードは、お取引ごと毎回変わる数字で、「お客様カード」の裏面をご確認のうえお取引をしていただきます。	修正 ・語句修正 (可変パスワード)
		3	既存	利用者ごとに権限を設定することは可能ですか？	各利用者ごとに、業務権限、利用限度額を設定することができます。	
		4	既存	暗証番号を忘れてしまった場合はどうすればいいのですか？	お客様の大切な情報を守るため、当金庫では、お客様の「パスワード」をお調べできない仕組みになっています。利用者の方が暗証番号を忘れてしまった場合は、管理者メニューからパスワードを再度設定し直してください。管理者の方が暗証番号をわすれてしまった場合は当金庫の担当窓口 (XXXX-XXXX-XXXX) までお問い合わせください。	
		5	既存	お客様カードを紛失した場合はどうすればいいのですか？	速やかにお取引店または本サービス担当窓口 (XXXX-XXXX-XXXX) にご連絡ください。ご連絡があり次第、そのカードの情報が使われないように手続きいたします。	
		6	既存	間違った暗証番号を連続して入力した場合はどうなりますか？	信用金庫殿のサービス計画書届出書による運用によりお答えください。 (例1: 契約法人利用中止連動不可設定が「連動する」の場合) 間違った暗証番号の入力が7回連続して行われた場合、セキュリティのため、お客様のすべてのサービスを停止いたします。再びサービスを開始する場合は、当金庫の担当窓口 (XXXX-XXXX-XXXX) までお問合せください。 (例2: 契約法人利用中止連動不可設定が「連動しない」の場合) 利用者の方が各種暗証番号を7回連続して間違えて入力した場合、セキュリティのため、当該利用者の方のサービスを停止いたします。再びサービスを開始する場合は、管理者メニューから当該利用者の方の利用中止解除を行ってください。管理者の方が管理者用の各種暗証番号を7回連続して間違えて入力した場合、セキュリティのため、お客様の管理者の方と全ての利用者の方のサービスを停止いたします。再びサービスを開始する場合は、当金庫の担当窓口 (XXXX-XXXX-XXXX) までお問合せください。	修正 ・表現
		7	既存	利用者の暗証番号と確認暗証番号は同じものでいいのですか？	セキュリティのため、次回変更の時には、暗証番号と確認暗証番号は同じものは登録できません。早急に異なる番号を登録してください。	修正 ・セキュリティ強化で対応済み事項の反映
		8	既存	暗証番号の有効期限超過のメッセージが表示されたのですがどうすればよいのですか？	暗証番号を設定してから90日を経過しますと「有効期限超過のメッセージ」が表示されますが引き続きご利用いただくことが可能です。 しかしながら、定期的に暗証番号を変更することによりインターネットバンキングをより安全にご利用いただけますので、メッセージが表示されましたら暗証番号を変更されることをお勧めします。	
3	電子証明書	9	新規	平成24年9月にシステム移行があると聞きましたが、ログインID、パスワード等はそのまま使えますか？	新システムのログインID、ログインパスワード、およびお客様カードは現在と同じものをお使いください。 なお、「お客様カード」のデザイン変更に合わせて、ログイン画面に表示されるログインIDの名称は「契約者ID (利用者番号)」と変更となります。 従来のお客様カードを使用している場合にはお客様カードに記載の「利用者番号」を、システム移行後新たに発行されたカードを使用される場合にはお客様カードに記載の「契約者ID」を、ログイン画面の「契約者ID (利用者番号)」に入力してください。	
		1	既存	電子証明書とは何ですか？	電子証明書とは電子的に作られた身分証明書のようなものです。電子証明書をパソコンに保存し、インターネットバンキング利用時に電子証明書を提示することにより、正当なパソコンであることを確認する(端末認証)ために用いられるものです。	修正 ・表現
		2	既存	電子証明書方式とは何ですか？	ログオン時に、お客さまご本人であることの確認を「電子証明書」による端末認証および「暗証番号」にて行う方式です。	修正 ・表現
		3	既存	電子証明書方式を利用したいのですが、利用できるパソコンに制限はありますか？	「法人インターネットバンキングご利用推奨環境」をご参照ください。	修正 ・利用環境更新
		4	既存	パソコンが壊れた時はどうすればよいのですか？	パソコンの修理、ブラウザまたはOSの再インストールを行った場合は、電子証明書が失われます。 再発行の手続きが必要です。利用者の方の電子証明書が失われた場合は、管理者の方に再発行を依頼してから電子証明書の取得が必要です。管理者の方の電子証明書が失われた場合は、所定の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。 〈〈※バックアップ可の場合のみ、以下をのせてください〉〉 また、管理者で、証明書のバックアップを取得している場合は、バックアップから証明書を再インストールしてください。	

#	分類	#	区分 (新規/既存)	質問	回答	備考
		5	既存	1人の利用者が複数のパソコンで利用したいときはどうすればいいですか？	電子証明書の発行は、特定のパソコンにおいて1ID、1枚の発行となりますので、複数のパソコンで利用したい場合は、パソコンの台数分の利用者IDを登録し電子証明書を取得します。	
		6	既存	電子証明書がインストールされたパソコンを紛失した場合どうすればいいですか？	第三者により悪用されることも考えられますので、電子証明書の失効または法人IDの事故登録の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。	
		7	既存	法人IDの再契約(解約/新規)を行った場合、取得済の電子証明書は利用できますか？	電子証明書の内容が変更となりますので、新規に電子証明書の取得を行っていただきます。	
		8	既存	電子証明書を誤って削除してしまいました。	再発行の手続きが必要です。利用者の方の電子証明書が失われた場合は、管理者の方に再発行を依頼してから電子証明書の取得が必要です。管理者の方の電子証明書が失われた場合は、所定の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。	
4	申込関係	1	既存	個人でも利用申込みできますか？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) ご利用は法人・個人事業主等の個人以外のお客様に限らせていただきます。	修正 ・表現
		2	既存	どのような口座が「利用口座」として登録できますか？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) 当金庫本支店の普通預金口座、当座預金口座がご登録いただけます。	
		3	既存	申込んでからどの位で利用できるようになりますか？	お申込書を受け取ってから約2～3週間でお申込のご住所に「お客様カード」をご郵送いたします。「お客様カード」がお手元に届きましたら本サービスをご利用いただけます。	
5	契約・登録変更	1	既存	サービス利用口座を追加するには？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) 書面による手続きが必要になります。ご署名・ご捺印のうえ当金庫窓口までご提出ください。 サービス利用口座は最大30件までご登録いただけます。	
		2	既存	資金移動上限金額(ご利用限度額)を変更するには？	ご利用限度額は、当金庫へお届けいただいた「ご利用限度額」の範囲内でご自由に限度額を設定していただくことができます。	
		3	既存	管理者と利用者の違いはなんですか？	管理者は利用者情報の登録/変更、限度額の設定など、本サービスの利用にかかわる情報の管理を行います。 本サービスをご契約いただく際、管理者を必ず1人ご登録いただけます。 利用者は資金移動などの業務を、管理者により設定された権限の範囲内で行います。利用者は99人まで登録可能です。	
		4	既存	Eメールアドレスが変わったのですが、変更できますか？	管理者の方のEメールアドレスは管理者メニューのご契約先認証情報変更にて変更が可能です。 利用者の方のEメールアドレスは利用者メニューの利用者情報変更にて変更が可能です。	
		5	既存	パスワードの変更はできるのですか？	ご契約先登録用暗証番号、可変パスワードについては変更することはできません。 ご契約先暗証番号、ご契約先確認暗証番号については管理者メニューのご契約先認証情報変更にて変更が可能です。 利用者暗証番号、利用者確認暗証番号については利用者メニューの利用者情報変更にて変更が可能です。 なお、セキュリティの観点からパスワードはお客様の誕生日・クレジットカード番号・電話番号など、他人に漏洩する可能性のある情報の使用は避け、こまめにパスワードの変更を実施することをお勧め致します。	修正 ・語句修正(可変パスワード)
		6	既存	代表口座の変更はできるのですか？	書面による手続きが必要になります。ご署名・ご捺印のうえ当金庫窓口までご提出ください。	

#	分類	#	区分 (新規/既存)	質問	回答	備考
6	サービス内容	1	既存	サービスの利用可能時間は何時から何時までですか？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) 各業務のサービス利用時間は下記ようになります。 平日 土日祝日 資金移動 00:00～00:00 00:00～00:00 残高照会 00:00～00:00 00:00～00:00 入出金明細照会 00:00～00:00 00:00～00:00 資金移動予約照会 00:00～00:00 00:00～00:00 税金・各種料金の払込み 00:00～00:00 00:00～00:00 総合振込 00:00～00:00 00:00～00:00 給与／賞与振込 00:00～00:00 00:00～00:00 預金口座振替 00:00～00:00 00:00～00:00 入出金明細照会 00:00～00:00 00:00～00:00	
		2	既存	手数料はかかりますか？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) 下記の手数料をいただきます。 <<電子証明書方式の場合>> ・オンラインサービスのみの場合 2,100円／月 ・データ伝送サービス(オンラインサービス含む) 4,200円／月 <<ID・パスワード方式の場合>> ・オンラインサービスのみの場合 1,050円／月 ・データ伝送サービス(オンラインサービス含む) 3,150円／月 ※なお、契約料は無料です。 基本手数料は、1か月分を取りまとめ翌月〇〇日(休業日の場合は翌営業日)にご指定の口座から引落しいたします。	
		3	既存	基本手数料はいつから引落されるのですか？	信用金庫殿の運用によりお答えください。 (例) お申込日の翌月(または翌々月)の〇〇日(休業日の場合は翌営業日)が第1回目の引落としとなります。	
		4	既存	電子メールでの連絡を停止してもらいたいのですが？	電子メールでのご連絡は、セキュリティを高め、お客様に安心してご利用いただくためのものですので、連絡を停止することはご容赦ください。	
7	その他	1	既存	電子メールアドレスを持っていないのですが利用は可能ですか？	電子メールアドレスをお持ちでない方はご利用いただくことができませんので、ご了承ください。	
		2	既存	パソコンを紛失したときには、連絡する必要がありますか？	当金庫にご連絡していただく必要はありませんが、電子証明書方式をご利用されていた場合、第三者に悪用されることも考えられるため、電子証明書の失効または法人IDの事故登録の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。	
		3	既存	パソコンが壊れた場合は、連絡する必要がありますか？	当金庫にご連絡していただく必要はありませんが、電子証明書方式をご利用されていた場合は、電子証明書の再発行の手続きが必要となる場合があります。その際は当金庫までご連絡ください。	