

【重要】

「ワンタイムパスワード生成機(ハードウェアトークン)」 交換のご案内について

いつも「さわやかWEB-FBサービス」(法人インターネットバンキング)をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当金庫では、ワンタイムパスワードの必須化にともない、平成30年11月から12月にかけて「ワンタイムパスワード生成機(ハードウェアトークン)」を一斉に送付させていただきましたが、交換の時期が近づいて参りましたので、令和5年10月から12月にかけてハードウェアトークンを送付させていただきます。

お手数をおかけしますが、別紙、「管理者ワンタイムパスワード交換の手順」にそって、交換の手続きをお願いいたします。

今回の送付は令和4年11月末以前に、ご契約かつ令和5年7月31日現在で「さわやかWEB-FBサービス」をご契約いただいているお客様を対象としております。そのため、現在、ワンタイムパスワードをソフトウェアトークンでご利用いただいているお客様にも、送付させていただきますが、今まで通りソフトウェアトークンをご利用いただけます。

今回の送付は、1個のみの送付となります。複数個ハードウェアトークンをご利用の場合は、所定の依頼書にご記入いただき、交換させていただきます。

なお、令和5年8月以降に解約されたお客様にも、送付される事がありますが、その際は最寄りの支店に返却または廃棄をお願いします(今回送付のハードウェアトークン内にお客様の情報は記録されておられません)。

ご不明な点がございましたら、下記までお問合せください。

さわやか信用金庫 EBセンター

0120-761-255(通話料無料)

【受付時間】 平日 9:00~17:00(当金庫休業日を除きます)

音声案内に従い、[2]を押してください。

※ダイヤル回線の場合は、トーンボタン(*)を押してから[2]を押してください。



ワンタイムパスワード生成機(ハードウェアトークン)交換について

Q&A

Q1 ハードウェアトークンはいつ頃届きますか？

A1 令和5年10月から12月にかけて、普通郵便で順次郵送いたします。
※今回の郵送は、令和4年11月末以前にご契約いただき令和5年7月31日現在で「さわやかWEB-FBサービス」をご契約いただいている全てのお客様を対象としております。

Q2 ハードウェアトークンが届かないのですが。

A2 普通郵便で郵送しておりますので追跡はできません。お手数ではございますが、令和5年12月末までに届かない場合は、お取引店にご相談ください。

Q3 現在、ソフトウェアトークンを利用しています。交換は必要ですか？

A3 現在のソフトウェアトークンを今まで通りご利用いただけます。今回郵送したハードウェアトークンは、予備としてお持ちいただくか、不要であれば最寄りの当金庫支店に返却いただくか各自治体が定める方法に従って廃棄をお願いいたします。なお、ハードウェアトークンは廃棄可能なリチウムコイン電池を使用しております。また、ハードウェアトークン内にお客様の情報は記録されておられません。
※今回の郵送は、令和4年11月末以前にご契約いただき令和5年7月31日現在で「さわやかWEB-FBサービス」をご契約いただいている全てのお客様を対象としております。そのため、ソフトウェアトークンをご利用のお客様にも郵送させていただきますのでご了承ください。

Q4 現在、ソフトウェアトークンを利用しています。今後は、今回郵送されたハードウェアトークンを使いたいのですが可能ですか？

A4 可能です。ソフトウェアトークンからハードウェアトークンへの交換操作を行ってください。

Q5 ハードウェアトークンの交換操作後に、旧のハードウェアトークンはどうすればいいですか？

A5 ハードウェアトークン内にお客様の情報は記録されておられませんので、各自治体が定める方法に従って廃棄してください。なお、ハードウェアトークンは廃棄可能なリチウムコイン電池を使用しております。また、最寄りの当金庫支店にお持ちいただければ回収させていただきます。

Q6 ハードウェアトークンを複数個使用しているのに1個しか届いていません。他のハードウェアトークンの交換はどうするのですか？

A6 申し訳ございませんが、今回の郵送は1個のみとなります。複数個ご利用の場合は、お手数ではございますが、当金庫ホームページに掲載の「さわやかWEB-FBサービス各種依頼書*」をお取引店にご提出ください。無料で交換させていただきます。ボタンを押しワンタイムパスワードが表示される前に「b A t L o」と表示されると交換の目安となります。

ご不明点がございましたらフリーダイヤル（0120-761-255 音声ガイダンス【2】）までご連絡ください。

*「さわやかWEB-FBサービス各種依頼書」掲載箇所

「さわやか信用金庫 トップページ」→「法人・事業主のお客さま」→「さわやかWEB-FBサービス」→同画面右側「便利に使う」内の「各種依頼書」

Q7 現在、ワンタイムパスワードを利用していない場合はどうすればいいですか？

A7 振込を利用する場合は、ワンタイムパスワードの設定が必要です。管理者様からログインしていただき、「管理機能」→「ワンタイムパスワード認証情報管理」より登録の操作をお願いいたします。操作でご不明な点がございましたら、フリーダイヤル（0120-761-255）までご連絡ください。

Q8 「さわやかWEB-FBサービス」をすでに解約したにも関わらずハードウェアトークンが届きました。

A8 今回の郵送は、令和5年7月31日現在でご契約のあったお客様が対象となるため、すでに解約されていても郵送される場合がございます。お手数をおかけし申し訳ございませんが、最寄りの当金庫支店に返却いただくか各自治体が定める方法に従って廃棄をお願いいたします。なお、ハードウェアトークンは廃棄可能なリチウムコイン電池を使用しております。また、ハードウェアトークン内にお客様の情報は記録されておられません。

Q9 今回、郵送で届いたハードウェアトークンは無料ですか？有料ですか？

A9 無料となります。

Q10 届いたハードウェアトークンがボタンを押しても反応しません。

A10 ご迷惑をおかけし申し訳ございません。郵送前に動作確認はしておりますが、不具合の可能性がございます。無料で交換させていただきますので、フリーダイヤル（0120-761-255 音声ガイダンス【2】）までご連絡ください。

ご不明点がございましたら、下記までお問い合わせください。

さわやか信用金庫 EBセンター 0120-761-255

操作に関するお問合せ

音声案内に従い、[1]を押してください。

受付時間 平 日 9:00~22:00

土日祝日 9:00~17:00

(12/31~1/3を除きます)

その他のお問合せ

音声案内に従い、[2]を押してください。

受付時間 平 日 9:00~17:00

(当金庫休業日を除きます)