

困ったときは

Q

キャリアに問い合わせしたい。

A

お手持ちのスマートフォン端末の操作方法やメンテナンス時間等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されているお客様サポート窓口までお問い合わせください。

①docomoの場合

docomo インフォメーションセンター

docomoのスマートフォンからの場合：151(無料)

一般電話からの場合：0120-800-000

②auの場合

総合案内

auのスマートフォンからの場合：157(無料)

一般電話からの場合：0077-7-111

③SoftBankのスマートフォンからの場合

総合案内

SoftBankの場合：157(無料)

一般電話からの場合：0088-21-2000

4.3 エラー表示一覧

【凡例】[A/B] はAまたはBが表示されることを意味します。

例えば、「[A/B] に失敗しました」の記載は、「Aに失敗しました。」または「Bに失敗しました。」が表示されることを意味します。

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力 誤り	A911	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A916	このトークンは既に登録済みです。 同じユーザのトークンは、登録できません。	このサービスID・ユーザIDのトークンは、すでに本アプリに登録されています。1台のスマートフォンに同一サービスID・ユーザIDのトークンは1つしか登録できません。
	S0A1/S0B1	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0C1	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	サービスへの登録が確認できません。[ユーザID]と[利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B4	設定しようとしているユーザは、既に設定済みです。 一度初期設定を完了すると、お手続きを行わないと再度設定を行うことはできません。 また、セキュリティの観点から複数台で同じトークンの利用はできない仕様となっております。	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	入力されたユーザIDは、現在、利用を停止しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0G1	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信 不安定	A000	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A001/A002 A006～A010 AA17～AA23	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。

困ったときは

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。 再度、利用開始のお手続きを行なってください。	[利用開始パスワード]がロックされています。
	S0F1	[初期設定/トークン追加]に失敗しました。 スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	サービスへの登録が確認できません。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S0K1	初期設定/トークンの追加に失敗しました。利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。 アプリが古い可能性があります。現在、ご利用のアプリのバージョンは{バージョン番号}です。アプリが最新であるかをご確認ください	アプリのバージョンが最新ではありません。アプリのバージョンを最新にアップデートしてからご利用ください。

初期設定時にエラーが発生した場合は、ワンタイムパスワードアプリのダウンロードサイトから、お使いのスマートフォンが本アプリの対応機種であることを確認してください。

PIN変更時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A912	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	PIN変更ができません。「現在のPIN」「新しいPIN」「新しいPIN(確認用)」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S1C2	PIN変更に失敗しました。 PINを確認してください。	「現在のPIN」の入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A913	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。「PIN」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信不安定	A100	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A101/A103/A104	PIN変更に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S1E2	このトークンは利用不可になっています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	認証に連続失敗してトークンがロックされているため、ご利用いただけません。
	S1E3	トークンの有効期限が切れています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークンの有効期限が切れたためご利用いただけません。本アプリを再起動いただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度PIN更新を実施してください。

困ったときは

有効期限の更新時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A300	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
		通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。 有効期限更新が終わるまで、取引確認を利用しないでください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A301/A302/A303 A306～A310	CTF更新に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S3B3	ご利用申請後の初期設定が完了していません。	有効期限の更新ができません。再試行してください。
	S3B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。
	S3E4	トークン有効期限の更新期間外です。 スマートフォンの日時・タイムゾーンをご確認ください。	有効期限更新の受付期間外です。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S3D3	取引認証開始処理中です。 取引認証開始タブを押すか、初期設定を完了してください。	取引認証開始処理中が完了していません。 取引認証開始タブを押すか、初期設定を完了してください。
	S3D4	取引確認が完了していないお取引が存在します。 取引確認を完了してから有効期限更新を行ってください。	取引確認が完了していない取引が残っています。取引確認を完了してから、有効期限更新を行ってください。

困ったときは

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A400	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A401/A403	パスワード補正に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S4E3	トークンの有効期限が切れています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークン有効期限が切れたため、ご利用になれません。本アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度パスワード補正を実施してください。

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S4H1	パスワード補正に失敗しました。 スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S4H9	パスワード補正に失敗しました。	パスワード補正を連続的に実行した場合にこのエラーが発生します。一度パスワード補正を実施してから3～4分時間をおいて実行してください。(本来、パスワード補正は複数回実施する必要はありません)

取引確認時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
取引確認 開始時	S5D1	取引確認アプリ側設定に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	S5B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。
	S5D2	取引確認アプリ側設定に失敗しました。	現在ご利用になられているトークンが有効ではありません。
	S5H1	取引確認アプリ側設定に失敗しました。スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。
	S5E2	処理に失敗しました。数回実行しても同じエラーが発生する場合は、スマートフォンのタイムゾーン・時刻が正しいことを確認してください。	再度取引を行ってください。

困ったときは

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
取引確認時	S7J5	確認可能な取引がありません。取引を最初からやり直してください。	取引可能な取引がありません。
	S6D2	取引情報アプリ転送に失敗しました。	現在ご利用になられているトークンが有効ではありません。
	S6B3/S7B3	ご利用申請後の初期設定が完了していません。	[取引情報アプリ転送/取引確認]ができません。再試行してください。
	S6B5/S7B5	取引しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。
	S6H1	取引情報アプリ転送に失敗しました。スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付/時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付/時刻に設定して本アプリを再起動してください。

その他のエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
アプリロックコード入力	A914	入力内容に誤りがあります。もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。「アプリロックコード」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
メモリ不足	A9EX	メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。	他のアプリを終了させてから、再度、本アプリを起動させてください。
トークン不正	A801~A808,A811	登録済みのトークンが利用できなくなっています。再度ワンタイムパスワード利用開始のお手続きが必要になります。お手続きの詳細については、ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	ワンタイムパスワード再発行のお手続きが必要です。
	A809,A810,A812	登録済みのトークンが利用できなくなっています。	
	A998	再度ワンタイムパスワード利用開始のお手続きが必要になります。お手続きの詳細については、ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	
その他	A999	予期しないエラーが発生しました。	本アプリを再起動して再試行してください。