

とうしん外為 WEB サービス

よくあるご質問

2020 年 9 月 1 日

## 1. サービス内容について

### Q1. どのようなサービスが利用できますか？

A 1. 「外国送金依頼」、「輸入信用状開設・条件変更依頼」をご利用いただけます。

### Q2. 誰でも申込みできますか？

A 2. 以下の条件をすべて満たす方がお申込みいただけます。

- ・法人または個人事業主の方で、インターネットに接続できる環境をお持ちの方
- ・「とうしん外為 WEB サービス利用規定」の適用に同意した方
- ・当金庫に円建て普通預金または当座預金をお持ちの方

### Q3. 利用できる時間は？

A 3. 当金庫営業日の午前8時から午後9時までご利用いただけます。

ただし、当日扱いの外国送金申込受付時限は、取引指定日の午前11時30分までです。

円建外国送金、国内外貨建送金については、取引指定日の前日までです。

輸入信用状開設・条件変更については、取引指定日の前日午後1時までです。

### Q4. 使用するOSやブラウザの制限はありますか？

A 4. ご利用いただける、OS・ブラウザのバージョンは以下のとおりです。

対象OS		対象ブラウザ
Windows	Windows8.1 ※1	IE11
		Firefox ※2
		GoogleChrome ※3
	Windows10 ※1	IE11
		Microsoft Edge
		Firefox ※2 GoogleChrome ※3
Mac	MacOS High Sierra	Safari11.0
		Firefox ※2
	MacOS Mojave(10.14)	Safari12.0
		Firefox ※2

2020年9月1日現在

- ※ 1 Windows 8.1 以降についてはデスクトップモードにて動作確認しています。
- ※ 2 最新版の Firefox にて動作確認しています。
- ※ 3 最新版の GoogleChrome にて動作確認しています。
- ※ WindowsOS は 32bit 版／64bit 版が確認対象。IE および GoogleChrome は 32bit 版のみが確認対象となります。
- ※ 携帯電話、スマートフォン、タブレットからはご利用できません。

#### 注意事項

上記内容につきましては、動作確認済の環境であり、動作を保証するものではありません。上記を満たすご利用環境であっても、お客さまのパソコンのご利用状況や通信環境の設定状況によっては、ご利用いただけない場合がありますのでご了承ください。社内 LAN や CATV から接続した場合、ご利用いただけない場合もありますので、お申込の際は、必ず社内 LAN ネットワーク管理者や CATV 会社にご相談ください。OS、ブラウザについては、事前にお知らせすることなく変更する場合がございます。

#### Q5. 利用手数料は必要ですか？

A 5. 初期契約料は無料です。

月間利用料：2,200 円／月（消費税込み）

※毎月 15 日（休日の場合は翌営業日）に前月分の月間利用料を引落としさせていただきます。

※インターネットでのご利用時の通話料・接続料等はお客さまのご負担となります。

※外国送金、輸入信用状開設・条件変更については別途当金庫所定の外国為替手数料が必要です。

#### Q6. 複数の担当で利用することはできますか？

A 6. マスターユーザが本サービスでユーザの追加登録を行うことで、複数の管理者、利用者の登録が可能です。

#### Q7. 利用者毎に利用できるサービスを限定することはできますか？

A 7. できます。マスターユーザまたは管理者ユーザにて、限定することができます。

#### Q8. マスターユーザ、管理者、担当者とは何ですか？

A 8. 1. 「マスターユーザ」とは、1 企業で 1 人のみ登録できるユーザです。マスターユーザは、

初回のログインID取得を行ったユーザーであり、自身を含むすべてのユーザーを管理できます。

2. 「管理者」とは、管理者権限を持つユーザーのことです。
3. 「担当者」とは、管理者権限を持たないユーザーのことです。マスターユーザーまたは管理者により設定された権限の範囲内で、操作を行うことができます。

#### Q9. 海外でも利用できますか？

A 9. 原則、日本国内でのご利用に限らせていただきます。海外からのご利用については、各国の法律・制度・通信事情等により、ご利用できない場合があることにご同意いただきます。

#### Q10. 申込みからサービス開始までの具体的な流れを知りたいのですが？

- A 10. 1. 当金庫所定の申込書にご記入のうえ、お取引店にご提出ください。
2. 当金庫が申込書を受付後、約 2 週間で「サービス開始のご案内」をお届けの住所にご郵送いたします。
3. 当金庫から郵送された「サービス開始のご案内」をご参照のうえ、「初回ログイン」の手続きを行ってください。手続完了後、サービスがご利用いただけます。

#### Q11. 申込みから利用開始まで何日かかりますか？

A 11. 約 2 週間です。

## 2. ログインID・パスワードについて

### Q1. ログインID、ログインパスワード、確認用パスワードとは何ですか？

- A1.1. 「ログインID」とは、インターネット上で、お客さまを特定させていただくためのお客さまの名前に代わるものです。
2. 「ログインパスワード」とは、インターネット上で、ログインIDと共に入力いただくパスワードです。
3. 「確認用パスワード」とは、各種取引の取引内容の確認の際に入力いただくパスワードです。

ログインID、ログインパスワード、確認用パスワードは、お客さまがご本人であることを確認させていただくものですから、第三者に盗用されることのないよう厳重に管理してください。

### Q2. ログインIDを変更したいのですが？

- A2. 1. マスターユーザ、管理者の場合、利用者管理メニューから変更したいユーザを選択し変更を行ってください（ご自身のログインIDも含む）。
2. 担当者の場合、ご自身でのログインIDを変更することはできないため、マスターユーザもしくは管理者に変更を依頼してください。

### Q3. ログインパスワード／確認用パスワードを変更したいのですが？

- A3. 全ユーザとも、利用者管理メニューで自らパスワードの変更を行ってください。

### Q4. ログインID、パスワードを忘れたのですが？

#### A4. 【ログインIDを忘れた場合】

1. マスターユーザで、他に管理者が存在しない場合は、当金庫所定の申請書に記載のうえお取引店までご提出ください。
2. マスターユーザ、管理者で、他に管理者権限ユーザが存在する場合は、他の管理者（マスターユーザを含む）にログインIDの再設定または利用者一覧によるログインIDの照会を依頼してください。
3. 担当者の場合は、管理者（マスターユーザを含む）に、ログインIDの再設定、または利用者一覧によるログインIDの照会を依頼してください。

#### 【ログインパスワード・確認用パスワードを忘れた場合】

1. マスターユーザで、他に管理者が存在しない場合は、当金庫所定の申請書に記載のうえお取引店までご提出ください。当金庫よりあらためてご連絡いたします。
2. マスターユーザ、管理者で、他に管理者権限ユーザが存在する場合は、他の管理者（マスターユーザを含む）に、パスワード変更の操作を依頼してください。
3. 担当者の場合は、管理者（マスターユーザを含む）に、パスワード変更の操作を依頼してください。

#### Q5. ログインするとパスワード変更画面が表示されるのですが？

- A5. セキュリティ保護の観点から、同一パスワードの有効期間は90日としています。有効期間経過後にログインすると、自動的にパスワード変更画面が表示されますので、パスワードの変更を行ってください。

#### Q6. パスワードを連続で誤ったため、利用できないとのメッセージが表示されたのですが？

- A6. パスワードを一定回数以上連続して誤入力すると、セキュリティ措置により、サービスが利用できなくなります。
1. ロックされたユーザがマスターユーザで、他に管理者が存在しない場合は、当金庫所定の申請書に記載のうえお取引店までご提出ください。当金庫よりあらためてご連絡いたします。
  2. ログインされた方以外に管理者（マスターユーザを含む）が存在する場合は、他の管理者（マスターユーザを含む）に、解除の依頼、もしくはログインパスワード変更の操作を依頼してください。
  3. 担当者の場合は、管理者（マスターユーザを含む）に、解除の依頼、もしくはログインパスワード変更の操作を依頼してください。

#### Q7. 利用者（管理者・担当者）を追加したいのですが？

- A7. マスターユーザが本サービスでユーザの追加登録を行い、追加したユーザに対して取引毎に「取引」、「承認」、「管理」の権限を設定することで、新たなユーザがご利用可能となります。
- なお、マスターユーザについては、追加・削除を行うことはできません。

#### Q8. 利用者（管理者・担当者）を変更したいのですが？

- A8. マスターユーザが旧ユーザ情報を削除の上、新規にユーザを登録します。

### 3. 取引共通

Q1. 取引指定日はどのくらい先の日付まで指定できますか？

A 1. 翌月の応当日まで指定可能です。

Q2. 依頼した取引の結果はどのように知ることができますか？

A 2. 当金庫へ取引をご依頼の際、「取引照会」から「検索」していただき、ステータスが「申込済み」であることをご確認ください。ステータスが「承認待ち」等となっている場合、当金庫への依頼が完了しておりませんのでご注意ください。

Q3. 一度承認依頼を行った取引の申込取消・内容変更はできますか？

A 3. 当金庫への申込前であれば取引の申込取消、内容変更が可能です。  
取引ステータスが「申込済み」となっている取引を申込取消・内容変更される場合は、お手数ですが、外国為替課までご連絡ください。

Q4. 作成中の取引データの一時保存は何件までできますか？

A 4. 一時保存できるデータは25件です。

Q5. 承認パターンについて教えてください？

A 5. 当金庫に依頼するための承認パターンを業務ごとに指定できます。

指定種類は、以下のとおりとなります。

1. 承認なし・・・どなたでも依頼可能です。
2. シングル承認・・・一人の承認者による承認が必要です。
3. ダブル承認・・・二人の承認者による承認が必要です。

Q6. 電子メールの登録は必要ですか？

A 6. 本サービスにおいては、電子メールにて取引の状況等が自動送信されますので、電子メールアドレスの登録をお願いします。ユーザー様ごとに電子メールアドレスをご用意ください。

#### Q7. 電子メールはどのような場合に送信されてくるのでしょうか？

A 7. 自動送信されるメールの詳細は次のとおりとなります。

1. 外国送金などの依頼書の作成  
「承認依頼のお知らせ」・・・該当の入力者と承認者に送信
2. 管理者が入力者の作成した外国送金などの依頼書を差戻し/修正  
「差戻し受付のお知らせ」・・・該当の入力者と承認者に送信
3. 管理者が外国送金などの依頼書を当金庫に送信  
「お申込完了のお知らせ」・・・該当の入力者と承認者に送信
4. 外国送金などの取引を完了（当金庫側の処理）  
「お取引完了のお知らせ」・・・手続きの該当の入力者と承認者に送信
5. 外国送金などの取引のお断り（当金庫側の処理）  
「お申込返却のお知らせ」・・・該当の入力者と承認者に送信

#### Q8. 電子メールの注意点を教えてください？

A 8. 自動送信は、依頼書の作成/送信後、最長で30分程度かかる場合があります。  
また、連絡メールに返信はできません。

#### Q9. 取引履歴が照会できる期間はどれくらいですか？

- A 9. 1. 輸入信用状開設・・・輸入信用状の有効期限後1年間です。  
2. 輸入信用状条件変更・・・輸入信用状の有効期限後1年間です。  
3. 外国送金・・・送金指定日より1年間です。

#### Q10. 取引の途中で通信が切れてしまったのですが？

A 10. 入力および処理中に回線が切断されたデータは、原則として無効になります。  
正常に取引が処理されているかどうかは、各取引の「取引照会」のステータスで確認することができます。取引が正常に終了したかどうか疑わしい場合は、直ちにステータスを確認してください。