

## インターネットバンキングQ&A

### ①サービス内容について

Q 1 > インターネットバンキングとは何ですか？

A 1 > お客さまが自宅や会社などでインターネットにつながるパソコンを使用して、当組合ホームページから残高照会や資金移動を行うサービスです。

Q 2 > 利用できるサービスは何ですか？

A 2 > 残高照会、入出金明細照会、振替、振込がご利用いただけます。

Q 3 > 誰でも利用できますか？

A 3 > けんしんの普通預金（総合口座を含む）、当座預金をお持ちのお客さまなら原則ご利用いただけます。

1. インターネット接続可能なパソコンを持っていること。
2. Eメール（電子メール）アドレスを持っていること。

Q 4 > いつ利用できますか？

A 4 > 平日、土曜、年末（12月31日）にご利用いただけます。

日・祝日、1月1日から3日および5月3日から5日は休止させていただきます。

Q 5 > 利用できる口座は何ですか？

A 5 > 代表口座（普通預金、当座預金のいずれか）1口座

利用口座（普通預金、当座預金、貯蓄預金のいずれか）4口座まで

Q 6 > 利用手数料はかかりますか？

A 6 > 無料です。振込・振替は振込手数料がかかります。

### ②利用環境について

Q 1 > パソコンに専用ソフトは必要ですか？

A 1 > 専用ソフトは不要です。ブラウザ（ホームページを閲覧するためのソフト）が搭載されているパソコンでご利用いただけます。

Q 2 > 携帯電話は利用できますか？

A 2 > ご利用いただけません。

### ③セキュリティについて

Q 1 > インターネットバンキングの安全性について

A 1 > インターネットを利用した取引には、盗聴、改ざん、なりすまし等の脅威があります。安全性を確保するためさまざまな対策をとっています。

① 128ビットSSL暗号化通信方式採用による情報保護

お客さまの通信につきましては、128ビットSSL暗号化通信方式を採用し、情報の暗号化することによって、インターネット上でお客さまの大切な情報が盗まれたり、書き換えられたりされることへの対策を行っています。

② 2種類のパスワードによる本人確認

お客さま以外の第三者による不正利用を防ぐため、サービスご利用にあたっては、お客さまを特定する「ログインID」のほか、「ログインパスワード」「確認用パスワード」で本人確認を行っています。

③ ご確認メール送信による取引確認

お客さまのお取引確認のメールを、お届けのメールアドレスに送信します。お取引に心あたりがない場合は、まずパスワードを変更していただき、当組合までご連絡ください。

④ 前回のログイン時間表示による利用確認

パソコンの画面には、お客さまにご利用いただいた最近3回のログイン日時をトップ画面に表示しています。ご利用日時に心あたりがない場合は、まずパスワードを変更していただき、当組合までご連絡ください。

⑤ 一定時間利用がない場合には、自動手的にログオフします。

Q 2 > 本人確認はどのように行いますか

A 2 > お客さまより申込書でいただいた「仮ログインパスワード」と、当組合よりご送付いたしました「手続き完了のお知らせ」に記載されている「初回確認用パスワード」で本人確認を行います。以後、初期設定でご登録いただいた「ログインID」「ログインパスワード」「確認用パスワード」をご利用いただくことでご本人を確認させていただきます。

### ④利用申込について

Q 1 > 利用申込はどうすればいいですか

A 1 > 代表口座となる普通預金または当座預金の通帳、預金のお届印、ご本人さまを確認できる資料（運転免許証、パスポート等）をご持参いただき、口座開設店の窓口でお申込ください。なお、インターネット、郵送等での利用申込はできません。

Q 2 > 申込から利用開始まで何日かかりますか

A 2 > 利用申込から1～2週間程度です。

初期設定の登録を行って後にご利用いただけます。「利用申込書」「手続き完了のお知らせ」はお客さまの情報ですので、大切に保管してください。

⑤ I D、パスワードについて

Q 1 > 仮ログインパスワードとは何ですか

A 1 > 利用申込書にご記入いただいた「ログインパスワード」です。

Q 2 > 初回確認用パスワードとは何ですか

A 2 > 「手続き完了のお知らせ」に記載された仮のパスワードです。

Q 3 > ログイン I D、ログインパスワード、確認用パスワードとは何ですか

A 3 > ご本人であることを確認するためのものです。

①ログイン I D

サービス利用時にログイン画面で入力するご本人さまを特定するための文字です。

②ログインパスワード

サービス利用時にログイン I D とともにご入力いただくパスワードです。

③確認用パスワード

各操作の実行画面で、入力内容を確認いただいた後に入力するパスワードです。

お客さまをご確認させていただく大切な情報ですので、他人に盗用等されないよう大切に管理していただくとともに、定期的に変更してください。

Q 4 > ログインパスワード、確認用パスワードは同じでも登録できますか

A 4 > 同じパスワードは設定できません。

Q 5 > ログイン I D、パスワードを忘れてしまったのですが

A 5 > お客さま情報の安全確保のため、ご利用にあたって使用するログイン I D、パスワードは当組合職員がお調べできない仕組みになっています。

代表口座の通帳、預金のお届印、ご本人さまを確認できる資料をご持参のうえ、窓口までご用命ください。

Q 6 > パスワードを間違えてしまったのですが

A 6 > お客さまのセキュリティを守るため、連続してパスワードを間違えると一定時間経過するまでサービス利用ができません。(この状態を「ロックアウト」といいます)

ロックアウトが複数回になるとサービスをご利用できなくなります。

ふたたび利用する場合は、お手続きが必要となりますので、代表口座の通帳、預金のお届印、ご本人さまを確認できる資料をご持参のうえ、窓口までご用命ください。

Q 7 > パスワードの有効期限はありますか

A 7 > 有効期限は 365 日となっています。安心してご利用いただくために定期的に変更することをお願いします。パスワードを変更しますと、パスワードの有効期限は変更日から 365 日となります。

Q 8 > ログイン I D を変更したいのですが

A 8) ログイン後、メニュー画面の「ログイン I D 変更」から変更を行ってください。

Q 9) パスワードを変更したいのですが

A 9) ログイン後、メニュー画面の「パスワード変更」から変更を行ってください。

## ⑥残高照会、入出金明細照会

Q 1 > どの口座の照会ができますか

A 1 > ご登録いただいている代表口座、利用口座の普通預金、当座預金、貯蓄預金の照会ができます。

Q 2 > いつ時点の照会ですか

A 2 > ご照会時点の残高、入出金明細です。

Q 3 > 入出金明細照会の期間はどれくらいですか

A 3 > 過去おおよそ50～60日分の明細が照会できます。

## ⑦振替・振込について

Q 1 > 振込方式はどうなっていますか

A 1 > 事前登録方式、都度指定方式がご利用いただけます。

### ①事前登録方式

事前に申込書で振込先をお届けいただき、振込先ごとに付与した登録番号を入力して振込を行います。

### ②都度指定方式

振込先を直接入力して振込を行います。

振込先登録をすることで次回振込の際、入力を簡略化できます。

振込先登録は、事前登録先を含み最大100件です。

Q 2 > 振込できる金融機関はどこですか

A 2 > 全銀システムに加盟している金融機関のみ可能です。

Q 3 > 振替とはなんですか

A 3 > 代表口座と利用口座間の資金移動です。

Q 4 > 当日振込はできますか

A 4 > 平日 15 時までにご依頼いただいた振込は当日中にお振込できます。

ただし、当組合あてで、振込先口座が普通預金、貯蓄預金の場合は平日 16 時まで振込可能です。

ワンタイムパスワード未利用の場合は、「新しい振込先を指定」「振込・振替先一覧（利用者登録）」による「当日振込」はできません。

Q 5 > 振込予約はできますか

A 5 > 5 営業日まで予約できます。

Q 6 > 振替。振込の取消はできますか

A 6 > ①当日扱い

即時扱いとなりますので、取消はできません。お取引店で、組戻しの手続きが必要となります。この場合、別途組戻手数料が必要となり、既にお支払いいただいた振込手数料は返却いたしません。なお、組戻しできない場合は、お客さまと受取人との間でご協議いただくこととなりますので、あらかじめご了承ください。

②予約扱い

振込指定日の前日まで取消できます。

Q 7 > 振込先、口座番号、金額、振込先名義の内容に間違えてしまったのですが

A 7 > 受取先がない場合、振込先の金融機関から当組合に資金が返却されますので、引落口座へ資金を返却します。この場合、既にお支払いいただいた振込手数料は返却いたしません。誤って受取人口座に入金になった等の理由で組戻しをご希望される場合、お取引店で、組戻しの手続きが必要となります。この場合、別途組戻手数料が必要となり、既にお支払いいただいた振込手数料は返却いたしません。なお、組戻しできない場合は、お客さまと受取人との間でご協議いただくこととなりますので、あらかじめご了承ください。

Q 8 > 振込金額、振込手数料はいつ引落としされますか

A 8 > ①当日扱い

即時、引落口座から引落としとなります。

②予約扱い

振込指定日の早朝に、引落口座から引落としとなります。

残不足等の際は振込処理は行われませんので、振込結果を必ずご確認ください。

Q 9 > 残不足で振込が行われなかったのですが

A 9 > 「振込・振替のご依頼内容の照会・取消」「入出金明細照会」等で、振込が行われなかったことをご確認いただき、再度お振込の操作をお願いします。

Q10 > 1 日あたりの振込限度額を変更したいのですが

A10 > メニュー画面の「お客さま登録情報変更」で変更を行ってください。変更受付日の翌日に反映されます。

Q11> 利用明細、振込受付書はもらえますか

A11> お送りいたしません。入出金明細、振込の受付完了画面を印刷してご充当ください。

## ⑧変更・解約について

Q 1 > 代表口座、利用口座を変更したいのですが

A 1 > 窓口にて承ります。代表口座の通帳、預金のお届印、ご本人さまを確認できる資料をご持参ください。

ただし、代表口座の変更はできませんので、一度サービスの解約をし、再度お申込ください。

Q 2 > 解約したいのですが

A 2 > 窓口にて承ります。代表口座の通帳、預金のお届印、ご本人さまを確認できる資料をご持参ください。

Q 3 > 電子メールアドレス、連絡先電話番号を変更したいのですが

A 3 > メニュー画面の「お客様登録情報変更」で変更を行ってください。

Q 4 > 住所変更をしたいのですが

A 4 > お手数ですが、お取扱店で変更の手続きをお願いします。

Q 5 > 電子メール（Eメール）を停止したいのですが

A 5 > Eメールは停止できません。

Eメールでは、お取引の受付確認や処理結果等を都度お知らせし、お客さまご自身で行った取引であることをご確認いただいております。