

〈きらやか〉オフィスネットバンキング

◆ワンタイムパスワード(ハードウェアトークン)に関する Q&A



No	質問	回答
1	ワンタイムパスワードとはなんですか？	ワンタイムパスワード生成機(トークン)によって生成(数字6桁)され、60秒ごとに変更される1回限り有効な使い捨てパスワードです。
2	なぜ、ワンタイムパスワードを使うのですか？	全国の金融機関においてインターネットバンキングによる不正送金の被害が発生しており、さらなるセキュリティ強化が必要な状況です。 現在、当行で利用可能なスマホ・携帯電話用ワンタイムパスワード(ソフトウェアトークン)が、第三者による不正取引に対し効果があり、利用者様全員にワンタイムパスワードをご利用いただくことになりました。
3	ワンタイムパスワードは、使用する必要がありますか？	オフィスネットバンキングを利用するにはワンタイムパスワードの使用が必須となります。当初、利用開始登録の省略ができますが、約10日後には 利用開始登録をしなければログインができなくなります のでご注意ください。
4	ワンタイムパスワード入力が必要な取引はなんですか？	ワンタイムパスワードは以下の取引時に入力します。 (1)ログイン時 (2)振込・振替(都度振込)の振込実行 (3)総合振込、給与・賞与振込の承認取引 (4)税金・各種料金払込み(ペイジー) ※民間企業への払込実行 (5)ユーザ登録・変更、トークン失効時の処理等
5	ワンタイムパスワードはどのように使うのですか？	例えば、都度指定方式による振込・振替(当日扱い・予約扱い)の場合、「確認用パスワード」に加えて「ワンタイムパスワード」を入力し、承認を行います。
6	ハードウェアトークンで、「都度指定方式の振込振替(当日扱い)」は可能になりますか？	ワンタイムパスワードの利用開始登録をすることで可能になります。 現在、当行で利用可能なスマホ・携帯電話用ワンタイムパスワード(ソフトウェアトークン)と同様に、利用者ごとに「 当日扱いを認める 」設定が必要になります。 設定方法は こちら 。
7	ハードウェアトークンの追加方法は？	＜追加でトークンが必要な場合＞ 複数の部署、支社、営業所に分かれてご利用の場合、トークンの追加申込みができます。 1ユーザにトークンが1個と限定されますので、予備のトークン所有はできません。 追加発行を行う場合は、発行手数料として1個につき2,160円(税込)がかかります。 追加トークンにつきましては、ご契約いただいている代表口座の銀行届出住所あて転送不要の簡易書留で送付いたします。 お手元に届くまで日数をいただく場合がございますのでご了承ください。 ■追加のお申込は こちら
8	トークンを複数ユーザで共有することはできますか？	各ユーザのワンタイムパスワード利用開始登録画面で、同一のシリアル番号を登録することで共有できます。 別契約口座のユーザとは共有できません。契約ごとにトークンが必要になります。

9	トークンの利用手数料はかかりますか？	トークンの初回発行手数料・月額手数料ともに無料です。ただし、トークンを複数個ご利用希望の場合は、発行手数料として1個につき2,160円(税込)がかかります。トークンの紛失・盗難等により再発行する場合も同様の手数料がかかります。 ただし、トークンの故障・破損等による再発行でトークンをご返却いただける場合、手数料はかかりません。
10	トークンに有効期限がありますか？	トークンの裏面に有効期限が記載されています。表示形式は「月/日/年(西暦下2桁)」の順に表示されます。 有効期限内については故障等以外の理由による電池切れの心配はありません。 有効期限到来の際には前もってお知らせします。
11	トークンの紛失または盗難にあった場合は？	すぐにきらやか FB・IB センターへご連絡ください。 複数のトークンをお持ちで、マスターユーザまたは管理者ユーザが別のトークンを利用中の場合は、紛失、盗難にあったトークンの失効処理を行い、残りのトークンを共有することで業務継続が可能です。 紛失・盗難時のトークンは破棄扱いとなります。 紛失・盗難時のトークンの再発行につきましては、書面での申込後、ご契約いただいている代表口座の銀行届出住所あて転送不要の簡易書留で送付いたします。発行手数料として1個につき2,160円(税込)がかかります。お手元に届くまで日数をいただく場合がございますのでご了承ください。 トークンの再発行手続後、取消は受付できませんので、トークンを発見した場合は、お客様ご自身で廃棄処分をお願いします。 ■紛失・盗難のお申込はこちら
12	トークンが故障してしまったのですが？	すぐにきらやか FB・IB センターへご連絡ください。 トークンのワンタイムパスワードがエラーの場合、時刻同期をすれば利用可能になる場合があります。(15番参照) 複数のトークンをお持ちで、マスターユーザまたは管理者ユーザが別のトークンを利用中の場合は、故障したトークンの失効処理を行い、残りのトークンを共有することで業務継続が可能です。 故障時のトークンの再発行につきましては、書面での申込後、ご契約いただいている代表口座の銀行届出住所あて転送不要の簡易書留で送付いたします。お手元に届くまで日数をいただく場合がございますのでご了承ください。 トークンの故障・破損等による再発行でトークンをご返却いただける場合、手数料はかかりませんが、ご返却いただけない場合、手数料は1個につき2,160円(税込)がかかります。 トークンの再発行手続後、取消およびトークンの返却は受付できませんので、トークンを発見した場合は、お客様ご自身で廃棄処分をお願いします。 ■故障のお申込はこちら
13	スマホまたは携帯電話で利用しているワンタイムパスワード(ソフトウェアトークン)からトークン(ハードウェアトークン)に切り替えるには？	〈きらやか〉オフィスネットバンキングのログイン後「トップページ」へ切り替えの申込方法を掲載しておりますのでご覧ください。受付後、切替日の確認をさせていただきます。 1契約に1個は無料です。 ※ハードウェアトークンとソフトウェアトークンの併用はできませんので、ご注意ください。

14	ワンタイムパスワードの入力を複数回間違えたために「お取り扱いできなくなりました。」のメッセージが表示されました。どうすればよろしいですか？	ワンタイムパスワードの入力を一定回数誤ると、不正利用防止のため認証機能が停止し、同じトークンを利用している全てのユーザが利用停止となります。 ＜利用停止した場合の解除方法＞ (1) 1個のトークンを全ユーザで利用している場合、または別のトークンを利用しているマスターユーザまたは管理者ユーザがいない場合 →下記の書面による手続きが必要となります。また、日数をいただく場合がございますのでご了承ください。 ■ワンタイムパスワード利用停止解除のお申込はこちら (2) 同一契約で、別のトークンを利用しているマスターユーザまたは管理者ユーザがいる場合 →そのユーザがオフィスネットバンキングの画面上で「ワンタイムパスワードの利用停止解除」操作することにより、再度利用可能となります。
15	ワンタイムパスワードの時刻同期とはなんですか？	トークンがワンタイムパスワードを生成するタイミングと、〈きらやか〉オフィスネットバンキングのシステムが表示するタイミングの間に、時刻のずれが生じた場合に同期を行う機能です。 時刻のずれが大きくなった場合、ワンタイムパスワードを正しく入力しているにもかかわらず認証されない事があります。このようなときは、トークンの時刻同期が必要になります。
16	ワンタイムパスワードの時刻同期を行うためには申込みが必要ですか？	電子メールにて「1. 会社名、2. 電話番号、3. ご担当者様、トークン裏面の『シリアル番号』」をお知らせください。メールアドレスは最後尾をご覧ください。 電子メールが送信できない場合は、書面によるお手続きが必要になりますので、取引店へご提出ください。 ■時刻同期の申込書はこちら 時刻同期の手続き方法についてはこちらをご確認ください。
17	シリアル番号を一度も登録できないトークンは時刻同期が可能ですか？	初期不良等により一度もシリアル番号が登録できなかったトークンは時刻同期ができません。トークンの故障・破損等と同様に、再発行でお申込ください。トークンをご返却いただける場合、手数料はかかりません。 ■故障・破損等のお申込はこちら
18	複数のユーザがトークンを共有している状況で時刻同期を行う場合、時刻同期の操作は、どのユーザが行いますか？	トークンを共有しているユーザのうち、最初にログインしたユーザが時刻同期設定画面より認証処理を実施いたします。実施後は、他のトークンを共有しているユーザがログインしても時刻同期設定画面は表示されません。
19	複数のトークンがある場合、どのトークンがどのユーザのものか確認する方法はありますか？	マスターユーザもしくは管理者ユーザは、ログイン後、「管理業務」→「利用者管理」→ワンタイムパスワードの管理「ワンタイムパスワード利用停止解除」または「トークンの失効」から照会し、確認できます。

20	他のセキュリティサービスに変更はありますか。	当行で推奨するセキュリティサービスに変更はありませんので、引き続きご利用ください。 ・電子証明書、ワンタイムパスワード(ソフトウェアトークン)、セコム・プレミアムネット、PhishWallプレミアム
21	ハードウェアトークンからソフトウェアトークンへの切替ができますか。	できます。ハードウェアトークンからソフトウェアトークンへの切替はオフィスネットバンキングのログイン後「トップページ」へ切替の申込方法を掲載しておりますのでご覧ください。受付後、切替日の確認をさせていただきます。 切替は1度のみ無料です。ソフトからハードへの再切替は再発行の手続きとさせていただきますので有料となります。 切替後のハードウェアトークンは使用不可となりますので、不要になったトークンはお客様ご自身で廃棄処分をお願いします。 ソフトウェアトークンは1契約に何個でも無料です。 ※ハードウェアトークンとソフトウェアトークンの併用はできませんので、ご注意ください。
22	当日の振込振替をしようとしてもできませんが。	振込振替の当日振込は、ハードウェアトークンの利用開始登録後、「振込振替の当日扱い」を設定した後に実行できます。振込振替のデータ作成では当日指定が可能です。ハードウェアトークンの利用開始登録が完了していない場合は、振込振替実行時にエラーとなります。 ログイン後の画面でハードウェアトークンの利用開始を登録してください。 その後の「振込振替の当日扱い」を設定する方法はこちら

お問い合わせ先

きらやか FB・IB センター

フリーダイヤル 平日 9:00～17:00

0120-303-493

メールアドレス netbiz@kirayaka.co.jp