

## IV. その他

# FAQ

法人IBサービスによくあるご質問は次のとおり。

No	区分	質問	回答
1	利用環境	携帯電話でも利用できますか？	携帯電話からはご利用いただけません。
2		パソコンの機種やOS、ブラウザソフトの指定はありますか？	<b>参照</b> パソコンの推奨環境については、「I. 基本 第2編 1章 準備作業の流れ」参照
3		海外からも使えますか？	日本語表示ができる動作環境を満たすパソコンであれば海外からでもご利用いただけます。 ただし、その国・地域の法律・制度・通信事情などによりご利用いただけない場合がありますので、ご注意ください。
4		1台のパソコンを複数の人で使うことはできますか？	ご利用いただけます。 ただし、ご利用者ごとにご自分の「利用者ID」をお使いいただけます。 また、セキュリティの観点からお取引の中断・終了時には必ずログアウトしてください。
5		社内LAN経由でのサービス利用は可能ですか？	インターネットがご利用いただける環境であればお使いいただけますが、社内LANの設定によってはご利用できない場合もありますので、事前に貴社のネットワーク管理者の方にご確認されることをおすすめします。
6		会社と自宅の両方で利用することは可能ですか？	パソコンからインターネットに接続いただける環境であればどこからでもご利用いただけますが、ご契約いただいた認証区分によってご利用方法が異なります。 <b>【電子証明書方式の場合】</b> 電子証明書の発行は、特定のパソコンにおいて1ID、1枚の発行となりますので、複数のパソコンで利用したい場合は、パソコンの台数分の利用者IDを登録し電子証明書を取得します。 <b>【ID・パスワード方式の場合】</b> パソコンからインターネットに接続いただける環境であれば、どこからでもご利用いただけます。
7		会社内で複数のパソコンを使って同時に利用できますか？	ご利用いただけます。 ただし、それぞれのパソコンには異なる利用者IDでログオンする必要があります。

<次頁へ続く>

No	区分	質問	回答
8	電子証明書	電子証明書とは何ですか？	電子証明書とは、電子的に作られた身分証明書のようなものです。電子証明書をパソコンおよび専用USBに保存し、インターネットバンキング利用時に電子証明書を提示することにより、正当な利用者であることを確認する(端末認証)ために用いられるものです。
9		電子証明書方式とは何ですか？	ログオン時に、お客さまご本人であることの確認を「電子証明書」による端末認証および「暗証番号」にて行う方式です。
10		電子証明書方式を利用したいのですが、利用できるパソコンに制限はありますか？	<b>参照</b> パソコンの推奨環境については、「I. 基本 第2編 1章 準備作業の流れ」参照
11		1人の利用者が複数のパソコンで利用したいときはどうすればいいですか？	電子証明書の発行は、特定のパソコンおよび専用USBにおいて1ID、1枚の発行となりますので、複数のパソコンで利用したい場合は、専用USBを利用するか、パソコンの台数分の利用者IDを登録し電子証明書を取得します。 <b>参照</b> 電子証明書の取得方法については、管理書の場合は、「I. 基本 第3編 4章 管理者の電子証明書を取得する」、利用者の場合は「I. 基本 第4編 3章 利用者の電子証明書を取得する」参照
12		電子証明書がインストールされたパソコンを紛失した場合どうすればいいですか？	第三者により悪用されることも考えられますので、電子証明書の失効または法人IBの事故登録の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。
13		法人IBの再契約(解約/新規)を行った場合、取得済の電子証明書は利用できますか？	電子証明書の内容が変更となりますので、新規に電子証明書の取得を行っていただきます。
14		電子証明書を誤って削除してしまいました。	再発行の手続きが必要です。利用者の方の電子証明書が失われた場合は、管理者の方に再発行を依頼してから電子証明書の取得が必要です。管理者の方の電子証明書が失われた場合は、所定の手続きを行いますので当金庫までご連絡ください。
15		電子証明書を更新する前に電子証明書の有効期限を過ぎてしまいました。	ログオン前の「電子証明書取得」から新しい電子証明書を取得してください。 <b>参照</b> 電子証明書の取得方法については、管理書の場合は、「I. 基本 第3編 4章 管理者の電子証明書を取得する」、利用者の場合は「I. 基本 第4編 3章 利用者の電子証明書を取得する」参照
16		電子メールアドレスを持っていないのですが利用は可能ですか？	電子メールアドレスをお持ちでない方は、ご利用いただくことができません。
17		その他	パソコンを紛失したときには、連絡する必要がありますか？
18	パソコンが壊れた場合は、連絡する必要がありますか？		当金庫にご連絡していただく必要はありませんが、電子証明書方式をご利用されていた場合は、電子証明書の再発行の手続きが必要となる場合があります。その際は当金庫までご連絡ください。

## 【お問い合わせ先】

法人IBサービスに関するお問い合わせは、下記の窓口までご連絡ください。

●● 信用金庫 XX係
TEL :                x x x - x x x - x x x x
FAX :                y y y - y y y - y y y y
E-mail :            z z z @ z z z . z z z

操作上の具体的なお問い合わせについては、次の情報をできるだけ詳しくお知らせください。  
速やかな対応実現のためにご協力をお願いいたします。

- ◆ ご利用環境（OS、ブラウザ等）  
※ サービスパック（SP）の適用有無とそのバージョン
- ◆ ユーザID（管理者/利用者）

### 重要

- ◆ 当金庫の職員から店舗外や電話、Eメール等で各種暗証番号をお尋ねすることはございません。
- ◆ 不審な場合には、直ちに上記お問い合わせ先、またはお取引店までご連絡ください。

- ◆ ログオン方式（電子証明書認証方式、ID・パスワード認証方式）
- ◆ 操作している画面（表示された名称）
- ◆ 取引を行った日時
- ◆ 表示されたエラーメッセージ
- ◆ その他具体的な現象

本操作説明書に係るご意見・ご要望の記入欄

【メモ欄】

---

---