

ひがしん外為インターネットバンキングサービス Q & A

<サービス内容>

Q-01： どのようなサービスが使えますか？

A-01： 「外国送金受付サービス」「輸入信用状受付サービス」「外貨預金受付サービス」をご利用いただけます。

Q-02： 誰でも利用できますか？

A-02： 以下の条件をすべて満たす方がお申し込みいただけます。

- ・ 法人の方（個人事業主の方）
 - ・ インターネットに接続できる環境をお持ちの方
 - ・ 当金庫に円建て普通預金、当座預金のいずれかの口座をお持ちの方
- ※ただし、送金の内容を事前に確認させていただきます。

Q-03： 利用できる時間は？

A-03： 当金庫営業日の8：00から21：00まで、ご利用いただけます。

Q-04： 使用する（OS・ブラウザ）の制限はありますか？

A-04： 対応 OS Windows 8.1
Windows 10
MacOS Mojave (10.14)
MacOS Catalina (10.15)
ブラウザ Internet Explorer 11
Firefox
Google Chrome
Microsoft Edge
Safari 12
Safari 13

となります。（上記環境は動作確認済みの環境であり、動作を保証するものではありません。）

Q-05： 携帯電話からでも使用できますか？

A-05： 携帯電話からはご利用できません。

Q-06： 利用手数料は必要ですか？

A-06： (1) 初期契約料は無料です。

(2) 月額利用手数料は 2,200 円（税込み）です。ただし、所定の外国送金手数料、
輸入信用状手数料等は別途必要となります。

Q-07： 月額利用料の引き落とし日はいつですか？

A-07： 後払いとなり、翌月 20 日(休日の場合は翌窓口営業日)に、お届けの支払指定口座より引落します。前日までにご入金をお願いいたします。

Q-08： 複数の担当で利用することはできますか？

A-08： 1 契約当りマスターユーザ 1 名(必須)、管理者ユーザ、一般ユーザ最大 20 名までの利用が可能です。

Q-09： 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-09： マスターユーザにより各ユーザの外為取引権限者設定を行うことで利用者ごとに利用できるサービスを限定することができます。

Q-10： 海外でも利用できますか？

A-10： 海外からはご利用できません。

<お申込みまで>

Q-01： 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-01： (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『初回確認用パスワード』を記載した「ひがしん外為インターネットバンキングサービス利用のご案内」を配達記録郵便にてお届けの住所にお送りさせていただきます。

(3) お客さまは「ひがしん外為インターネットバンキングサービス利用のご案内」に記載された『初回確認用パスワード』と申し込み時に登録していた「初回ログインパスワード」によりログイン後、「ログイン ID」を取得し、「ログインパスワード」と「確認用パスワード」の変更のお手続きを行ってください。お手続き完了後から、サービスがご利用いただけます。

Q-02： 申込みから利用開始まで何日かかりますか？

A-02： 約 2 週間です。

Q-03： 月額利用料はいつから必要ですか？

A-03： お申込みいただき、当金庫でサービス登録をおこなった日の翌月 20 日（休日の場合、翌窓口営業日）から必要です。

<ID・パスワードについて>

Q-01： ログイン ID、ログインパスワードとは？

A-01： (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変わるものです。ログイン ID は、初回ログイン時に取得していただきます。

(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。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大切に管理してください。初回ログイン時のパスワードは「ひがしん外為インターネットバンキングサービス利用のご案内」に記載してご連絡させていただきます。その後、ご利用になるログインパスワードはお客様にて変更してください。

Q-02： ログイン ID を変更したいのですが？

A-02： ログイン ID の変更はできません。

Q-03： ログイン ID、ログインパスワードを忘れたのですが？

A-03： (1) マスターユーザのログイン ID を忘れてしまったのですが？

お手数ですが、当金庫所定の申込書にてお取引店へ届出してください。当金庫よりログイン ID をあらためてご連絡させていただきます。

(2) 管理者ユーザ、一般ユーザのログイン ID を忘れてしまったのですが？
マスターユーザにご連絡ください。

(3) マスターユーザのログインパスワードを忘れてしまったのですが？

お手数ですが、当金庫所定の申込書にてお取引店へ届出してください。当金庫にてパスワードを初期化させていただきますので、あらためて初回ログインパスワード、初回確認用パスワードを使用してログインを行ってください。

- (4) 管理者ユーザ、一般ユーザのログインパスワードを忘れてしまったのですが?
マスターユーザの方がログインパスワードの変更手続きをしてください。

Q-04 : ログインパスワードを変更したいのですが?

A-04 : ログインパスワードの変更は、管理メニュー画面「利用者管理」の「パスワード変更」からおこなってください。

Q-05 : 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?

A-05 : 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。前回のパスワード変更日から 90 日以上経過後にログインをすると、自動的にパスワード変更画面が表示されますので、パスワード変更を行ってください。

Q-06 : 「ログインパスワードを 6 回以上連続で誤ったため、入力されたログイン ID は利用できません」と表示されたのですが?

A-06 : ログインパスワードを 6 回以上連続して誤って入力すると、セキュリティ保護のため、そのログイン ID が利用できなくなります。その場合、次の手続きをおとりください。

(1) ログインされた方が管理者ユーザ、一般ユーザの場合

マスターユーザの方へ連絡し、当該ユーザ ID のパスワード利用停止解除および変更を行ってください。

(2) ログインされた方がマスターユーザの場合

当金庫側の作業により、マスターユーザの方のパスワード利用停止解除および初期化しなければなりません。当金庫所定の申込書でお取引店へ届出してください。

<外国送金依頼>

Q-01 : どのような通貨で送金できますか?

A-01 : 米ドル、ユーロ、日本円、英ポンド、スイスフラン、カナダドル、豪ドル、ニュージーランドドル、香港ドル、シンガポールドル、タイバーツ、デンマーククローネ、スウェーデンクローナ、中国人民元、韓国ウォン、インドネシアルピアの 16 種類の通貨でのお申込みが可能です。

Q-02 : 当日扱いの送金は申込みできますか?

A-02 : はい、11 : 00 まで受付しています。

ただし、当日での対外発電を確約するものではありません。

Q-03： 取引指定日の前営業日の 21：00 前後に申し込みをおこなったとき、申込みが受付されたかどうかを確認することはできますか？

A-03： 「外国送金取引照会」メニューのステータスで確認することができます。なお、取引指定日の前営業日 21：00 以降にお申込みをされたときは、『入力内容に不備があります。確認をお願いします。』というエラーメッセージが表示され、申込みを行うことができません。

Q-04： 取引申込は取引指定日のどのくらい前から申込みできますか？

A-04： 取引指定日の 1 ヶ月前の翌営業日から申込みいただけます。

Q-05： 外国送金の取引限度額はありますか？

A-05： 外国送金の取引限度額はありません。

Q-06： 依頼した外国送金の結果はどうやって知ることができますか？

A-06： 本サービスの照会メニューから該当取引を照会いただくと、ステータスが処理済となります。

Q-07： 送金小切手の作成依頼はできますか？

A-07： 送金小切手の作成依頼はできません。

Q-08： 受取人の住所がわからないのですが？

A-08： 受取人の住所は、ご依頼された外国送金をスピーディに処理させていただくための大切な参考情報です。受取人様にご確認のうえ、必ずご記入ください。

Q-09： 受取人口座保有銀行の支店名・住所がわからないのですが？

A-09： 受取人口座保有銀行の支店名・支店所在地は、ご依頼された外国送金をスピーディに処理させていただくための大切な参考情報です。受取人様にご確認のうえ、必ずご記入ください。

Q-10： BIC コード(SWIFT コード)とは？

A-10： BIC コードとは、SWIFT (スイフト) コードともいい、スイフト (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) が世界の銀行を特定するために定めたコードです。大半の銀行がこの SWIFT コードを持っており、受取人口座保有銀行の BIC コードがわかれば、より確実に外国送金をお届けすることが

できます。

<参考> BIC コード：8桁～11桁の数字と英文字で構成されています

当金庫の例 BIC(SWIFT)コード：CHSBJPJT

CHSB JP JT

銀行コード 国コード 地域コード *地域コードの後に3桁の支店コードが入る場合があります。

(4桁) (2桁) (2桁)

Q-11：受取人口座保有銀行のBICコード(SWIFTコード)はどこに入力すればいいですか？
ABAナンバーとは何ですか？

A-11：外国送金依頼画面の受取人の欄にあるBICコード欄へ入力してください。
ABAナンバーとは、(ABA) ROUTING ナンバーともいい、アメリカ国内の銀行が個別に保有する銀行番号(9桁の数字)です。お客様の外国送金を正確にお届けするための参考情報となります。受取人の金融機関の支店名に続けて「ABA NO.○○○○○○○○○○」と入力してください。

Q-12：IBANとは？

A-12：IBANとはInternational Bank Account Number(国際銀行勘定番号)の略で、外国送金のエラー削減、処理の迅速化およびコスト低減を主な目的として、欧州銀行協会と国際標準化機構(ISO)により策定された規格です。現在、欧州域内ユーロ建送金について入金処理の迅速化を目的として、受取人口座番号への「IBAN」及び「BIC」コードの記載が義務付けられています。

日本から欧州向の外国送金については、「IBAN」及び「BIC」コードの記載は義務付けられてはいませんが、欧州の一部の金融機関向の外国送金では、受取人口座番号に「IBAN」及び「BIC」コードが記載されていないとスムーズに処理できないために追加手数料を徴収される可能性がありますので、欧州向のご送金について、請求書またはINVOICE等で受取人の「IBAN」及び「BIC」コードをご確認ください。

Q-13：IBANコードはどこに入力すればいいですか？

A-13：外国送金依頼画面の受取人の欄にある口座番号欄へスペースを空けずに入力してください。

フランスの銀行例

「口座番号」：FR 76 1009XXXXXXXXXXXXXXXXXX

国コード (2桁) 各国銀行コード+受取人口座番号
(最大 30桁 各国により異なる)

* IBANには受取人口座番号が含まれていますので、口座番号の代わりに「IBAN」を正確にご記入ください。

Q-14: 取引の途中で通信が切れてしまったのですが?

A-14: 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「照会」メニューのステータスで確認することができます。

Q-15: 一度承認登録をおこなった外国送金の申込取消・内容変更ができますか?

A-15: 一度承認登録(取引ステータスが「受付中」となっている取引)をされた外国送金の申込取消・内容変更は本サービス上ではできません。お手数ですが、当金庫までご連絡ください。

Q-16: 外国送金のテンプレートは何件まで登録できますか?

A-16: 現状、1,000件まで登録できます。

Q-17: 外国送金の作成中データの一時保存は何件までできますか?

A-17: 作成中データの一時保存は25件までできます。一時保存データは当該取引を送信すると自動的に削除されます。なお、一時保存データが既に保存されている状態で一時データの保存を行うと、保存されているデータは上書きされますのでご注意ください。

Q-18: 外国送金の作成中データの一時保存は何日までできますか?

A-18: 現状、366日まで保存できます。

<登録変更手続き>

Q-01: 手数料の引落口座を変更するにはどうしたらいいのですか?

A-01: お手数ですが、当金庫所定の申込書に記載のうえお取引店まで届出ください。

Q-02: 住所や会社名を変更するにはどうすればいいのですか?

A-02: お手数ですが、当金庫所定の申込書に記載のうえお取引店まで届出ください。