

トークンに関するQ&A



Q.1 ワンタイムパスワードとはなんですか？

A.1 ワンタイムパスワードとは、トークンの液晶に 60 秒ごとに表示される使い捨てパスワードのことです。

Q.2 トークンとはなんですか？

A.2 トークンとは、60 秒ごとに新しいパスワード(ワンタイムパスワード)を生成し液晶に表示するキーホルダー大の機械のことです。

Q.3 ワンタイムパスワードは、どのような取引で利用するのですか？

A.3 ワンタイムパスワードは、以下の取引時に入力します。
①振込振替先口座登録・変更(都度指定方式のみ)
②総合振込先口座登録・変更・外部ファイル送信
③給与・賞与振込先口座登録・変更・外部ファイル送信
④税金・各種料金の払込み(Pay-easy)
※国庫金、地方公共団体向けの払込みは対象外
⑤利用者の追加・変更
⑥トークンの失効

Q.4 トークンを複数のユーザで共有することはできますか？

A.4 各ユーザのトークン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ができます。トークンの共有は同一契約のユーザにて可能です。代表口座が異なる別契約のユーザとは共有できません。

Q.5 トークンを追加することはできますか？

A.5 「トークン追加発行依頼書」をお取引店へご提出ください。なお、トークン1個につき 1,100 円(税込)の手数料を頂戴します。

Q.6 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ことはできますか？

A.6 マスターユーザもしくは管理者ユーザは次の手順で確認することができます。
【ログイン】→【トップページ】→【管理・設定】→【利用者管理】→【トークンの失効】にて一覧表示されます。

Q.7 トークンに有効期限はありますか？

A.7 トークン裏面に有効期限が記載されております(月/日/西暦下2桁)。なお、有効期限が近くなりましたら、無料で新しいトークンを送付いたします(お手続き等は不要です)。

Q.8 トークンの利用手数料はかかりますか？

A.8 ・トークンの初回発行手数料・月額手数料ともに無料です。
・トークンを複数個ご利用の場合は、追加発行手数料として1個につき 1,100 円(税込)を頂戴します。
・トークンを紛失・盗難された場合は、再発行手数料として1個につき 1,100 円(税込)を頂戴します。
・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、手数料は無料です。

Q.9 トークンが紛失・盗難された場合どうしたらよいですか？

A.9 ・EBサービスセンターへご連絡ください。その後、「トークン再発行依頼書」をお取引店へご提出いただけます。
・トークンの再発行には1個につき 1,100 円(税込)の手数料を頂戴します。
・銀行では、不正利用を防止するため対象のトークンを利用できないように設定いたしますが、「トークン再発行依頼書」をご提出後にトークンが発見された場合でも、対象トークンを再利用することはできませんのでご注意ください。
・新しいトークンがお手元に届くまで、ワンタイムパスワードを必要とするお取引ができなくなりますので、予めご了承ください。

Q.10 トークンが故障・破損した場合どうしたらよいですか？

A.10 ・EBサービスセンターへご連絡ください。その後、「トークン再発行依頼書」をお取引店へご提出いただけます。
・故障・破損したトークンをご返却いただける場合、再発行手数料は無料です。
・新しいトークンがお手元に届くまでワンタイムパスワードを必要とするお取引ができなくなりますので予めご了承ください。

Q.11 トークンは、追加・再発行手続き完了後どれくらい届きますか？

A.11 各種依頼書のご提出から1週間程度で代表口座のお届出住所へ送付いたします。

Q.12 ワンタイムパスワードの入力を複数回間違えたためロックがかかってしまいました。どうしたらよいですか？

A.12 ワンタイムパスワードを一定回数間違えると、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ユーザのワンタイムパスワードを必要とするお取引ができなくなります。
利用停止解除の操作は、利用停止されていないトークンをお持ちのマスターユーザ・管理者ユーザのみ行うことができます。利用停止したトークンをマスターユーザおよび管理者ユーザも共有利用していた場合は、銀行にて利用停止解除を行う必要がありますので、EBサービスセンターまでご連絡ください(書面でのお手続きが必要になります)。

トークンに関するお問合せ先

《いわぎん》EBサービスセンター TEL 0120-778-626

受付時間 平日 8:45~17:00 (土・日・祝日、12月31日、1月2日、1月3日は除きます)