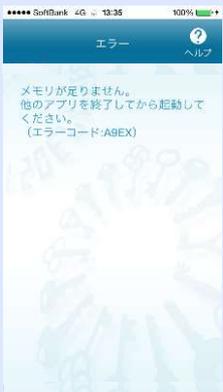


困ったときは

4 困ったときは

4.1 メモリ不足について

エラーメッセージ	確認すること	対処
	他のアプリを起動していませんか。	他のアプリを終了させてから再度、本アプリを起動させてください。

4.2 よくある質問

Q

A

新規トークンの登録ができない。

トークンの登録件数は10件までです。
登録されているトークンの件数を確認してください。
トークンを削除してから、新規トークンの追加登録を行ってください。

➡ P.30-34

シリアル番号を知りたい。

ワンタイムパスワード画面で確認ができます。

(表示例: シリアル№ : 12345678)

11個以上のトークンを登録したい。

ご利用いただけるトークンは10個までです。
不要なトークンを削除してからトークンの追加を行ってください。

➡ P.30-34

表示されたワンタイムパスワードを使用するとエラーになる。

- ・スマートフォンの日時が正確ではない可能性があります。
⇒日時を正確に設定してください。
 - ・PINの入力内容に誤りがある可能性があります。
(PINが設定されたトークンの場合)
⇒登録のトークンが1つのときは、本アプリを終了してから再度起動して正確なPINを入力してください。
⇒登録のトークンが複数のときは、トークン選択画面からトークンを選択し、正確なPINを入力してください。
 - ・それでもエラーになる場合は、スマートフォンの時計とサーバーの時計がずれている可能性があります。
⇒パスワード補正機能を使用して下さい。 ➡ P.45-46
パスワード補正機能を実行後は、2~3分待ってから認証を行って下さい。
- 上記確認をしてもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。**xxxxのマニュアル、FAQをご参照いただくか、xxxxへお問い合わせください。**

海外で使用したい。

スマートフォンの日時は、タイムゾーンが日本の場合は、日本時刻にあわせてご利用ください。現地のタイムゾーンに変更した場合は、現地時刻にあわせてご利用ください。

機種変更をするときは。

ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。機種変更を行う前に、**xxxxのマニュアル、FAQをご参照いただくか、xxxxへお問い合わせください。**

ただし、生体認証の解除はしていただく必要はありません。

Q

A

スマートフォンをなくしてしまった。
または
スマートフォンを盗まれてしまった。

至急、お使いの携帯電話会社および当組合事務局へご連絡ください。

引き続き、本サービスをご利用される場合は、ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。xxxxのマニュアル、FAQをご参照いただくか、xxxxへお問い合わせください。

誤ってトークンを削除してしまった。

・初期設定が完了していないとき
⇒**とうしんビジネスバンキング**から、再ダウンロードして、初期設定を行ってください。 ➡ P.14-16

・初期設定が完了しているとき
⇒ワンタイムパスワードアプリの再発行手続きが必要です。**当組合事務局**へお問い合わせください。

ワンタイムパスワード認証サービスを退会したい。

当組合のインターネットバンキングサービスでは、ワンタイムパスワードが必須となっております。ご了承ください。

アプリロックコードを忘れてしまった。

アプリロックコードは再発行出来ません。
xxxxのマニュアル、FAQをご参照いただくか、xxxxへお問い合わせください。

PINを忘れてしまった。
(PINが設定されたトークンの場合)

PINは、トークンのご利用開始時にご登録頂いた利用開始パスワードが初期値となります。変更後に忘れてしまった場合は、**当組合事務局**へお問い合わせ下さい。

生体認証に連続失敗してスマートフォンの生体認証機能がロックされてしまった。
(生体認証ログインを使用する場合)

お使いのスマートフォンにより異なります。
◆iOS
パスコード認証に成功すればロックが解除されます。
◆Android
しばらく時間をおくことで再び生体認証が利用可能となります。
※上記手順は代表的な解除方法です。OSのバージョンや機種によって異なる場合がございます。

Q

A

生体認証ログイン関連のボタン等が表示されない。

お使いのスマートフォンが生体認証ログインに対応していない場合は、生体認証ログイン関連のボタン等は表示されません。

また、生体認証ログインに対応している場合であっても、お使いのスマートフォンが以下の条件を満たしていない場合は、生体認証ログイン関連のボタン等は表示されません。

①スマートフォンOS標準の生体認証(Android:指紋認証、iOS:TouchID/FaceID)に対応していること

②スマートフォンOSのバージョンが、Android 6.0以上、または、iOS 9.0以上であること

有効期限を知りたい。

ワンタイムパスワード画面で確認ができます。
(表示例: 有効期限: 2025/12/31)

有効期限が切れてしまった。

更新手続きが必要です。詳しくは**当組合事務局**へお問い合わせください。



P.42

プライバシーポリシーへの同意が必要である旨のポップアップが表示される。

プライバシーポリシーへの同意状態が解除されています。本アプリを利用するためには「プライバシーポリシーの確認」画面にて「同意する」を選択してください。プライバシーポリシーに同意いただけない場合は、本アプリを利用することはできません。

困
た
と
き
は

Q

A

パスワード補正とは。

正しいパスワードを生成するために、お使いのスマートフォンとサーバーの時刻のずれを、サーバー側で管理、補正する機能です。
ただし、時刻のずれが大きすぎる場合は、補正ができないことがあります。
本アプリをご利用になる前に、お使いのスマートフォンの日時を正しく設定してください。

パスワード補正でエラーになる。

・スマートフォンの日時が正確でない可能性があります。
⇒日時を正確に設定してください。
正しく設定してもエラーになる場合は、トークンを一旦削除の上、再発行手続きが必要となります。**当組合事務局**へお問い合わせください。

SDカード等の外部メモリーに保存したい。

一部のキャリア、端末において、アプリを外部メモリー（SDカード等）へ保存できる機能が提供されていますが、その際の本アプリの動作保証はされていないので、ワンタイムパスワードの外部メモリーへの保存は行わないでください。

NTTデータの役割とは。

NTTデータは、**佐賀東信用組合**にワンタイムパスワードアプリを利用した認証サービスを提供しております。

「通信エラー」が発生する。

電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態を確認し、しばらくたってから再試行してください。それでもうまくいかない場合は下記をご確認ください。

・Wi-Fiや3GがOFFになっている可能性があります。ネットワーク設定をご確認ください。

・「機内モード」が「ON」になっている可能性があります。「機内モード」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。

・長期間スマートフォンを使用しなかった場合、スマートフォンの内部時刻がずれている可能性があります。端末設定の「日付と時刻」機能で補正してから再試行してください。

・非対応機種でないかご確認ください。

※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。

困
た
と
き
は

Q

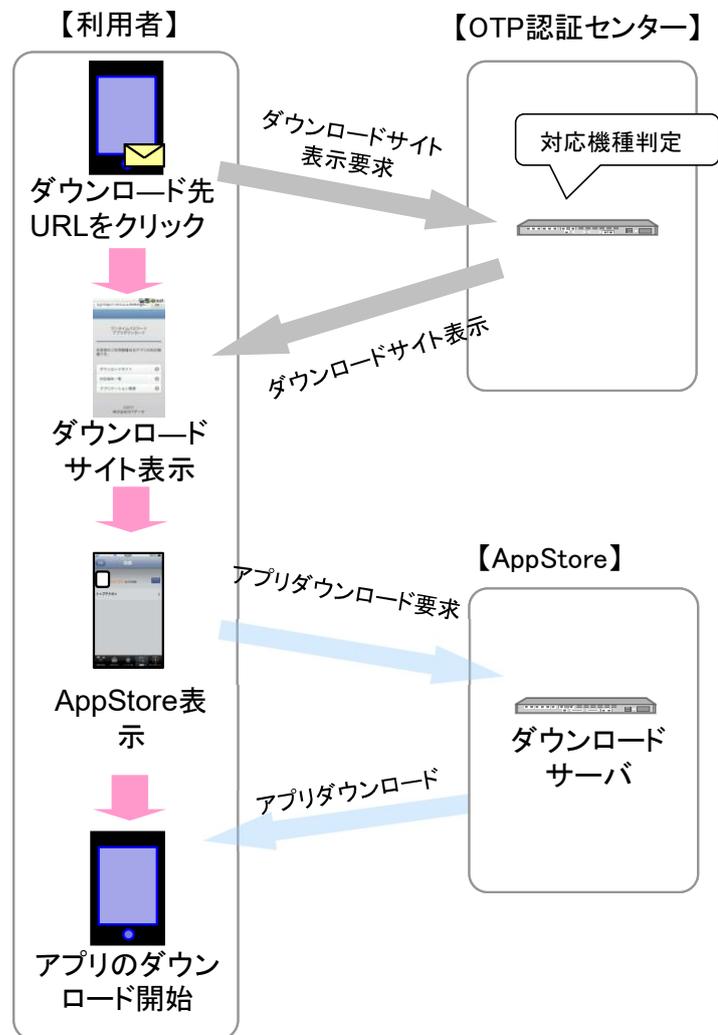
本アプリのダウンロードセンターについて。

A

本サービスでは、iPhone、Androidについて、アプリを提供しておりますが、それぞれキャリアごとにアプリダウンロードまでの流れが一部異なります。

下記の図のように、アプリのダウンロードURLをクリックすると、認証センター側で対応機種であるか判別されます。その後、スマートフォンの画面にダウンロードサイトが表示されます。本アプリ本体のダウンロード先は、iPhoneの場合は”AppStore”、Androidの場合は”Google Play”となります。

iPhoneの場合



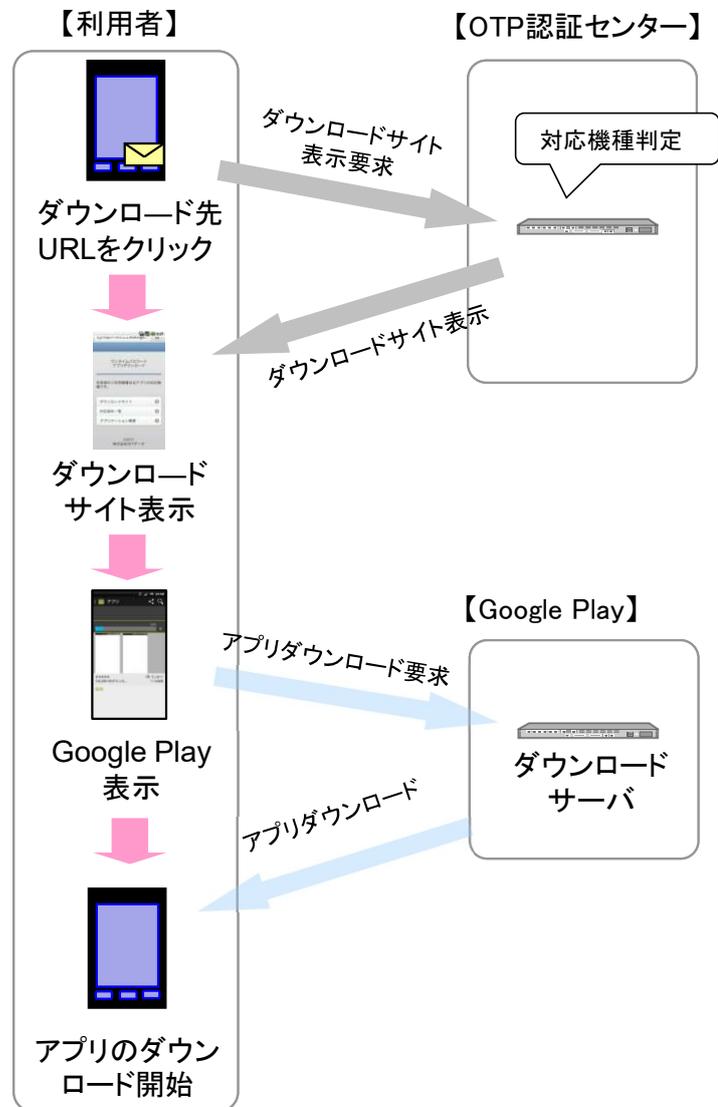
困
た
と
き
は

Q

本アプリのダウンロードセンターについて。

A

Androidの場合



困
た
と
き
は

Q

本アプリのダウンロードが出来ない。

A

本アプリのダウンロードが出来ない場合、次の点をご確認いただき、再度試行してください。

①電波状態が悪い場合

電波状態が悪かった可能性がありますので、電波状態の良い状態で再度試行してください。

②ご利用端末が非対応の場合

お客様のご利用機種が、本サービスに対応していない場合があります。その場合は、本アプリのダウンロードが出来ません。

③本アプリをインストール済みの場合

すでにお客様のご利用端末に本アプリがダウンロード済みの可能性があります。その場合は、本アプリはダウンロードできません。

④アプリフォルダの容量が不足している場合

お客様のご利用端末のアプリフォルダの容量が不足している可能性があります。その場合は、不要なアプリを削除の上、再度試行してください。

⑤ダウンロードセンターが定期メンテナンス中の場合

ダウンロードセンターが、定期メンテナンス中の可能性があります。ご不便をおかけいたしますが、定期メンテナンス時間帯以外の時間帯で再度試行してください。

※設定方法については、各キャリア、機種に付属の操作説明書をご確認ください。尚、機種によっては、上記の設定機能が存在しない場合もありますのでご注意ください。

困
た
と
き
は

Q

キャリアに問い合わせしたい。

A

お手持ちのスマートフォン端末の操作方法やメンテナンス時間等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されているお客様サポート窓口までお問い合わせください。

①docomoの場合

docomo インフォメーションセンター

docomoのスマートフォンからの場合：151（無料）

一般電話からの場合：0120-800-000

②auの場合

総合案内

auのスマートフォンからの場合：157（無料）

一般電話からの場合：0077-7-111

③SoftBankのスマートフォンからの場合

総合案内

SoftBankの場合：157（無料）

一般電話からの場合：0088-21-2000

4.3 エラー表示一覧

【凡例】[A/B] はAまたはBが表示されることを意味します。

例えば、「[A/B] に失敗しました」の記載は、「Aに失敗しました。」または「Bに失敗しました。」が表示されることを意味します。

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力 誤り	A911	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A916	このトークンは既に登録済みです。 同じユーザのトークンは、登録できません。	このサービスID・ユーザIDのトークンは、すでに本アプリに登録されています。1台のスマートフォンに同一サービスID・ユーザIDのトークンは1つしか登録できません。
	S0A1/S0B1	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0C1	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	サービスへの登録が確認できません。[ユーザID]と[利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S0B4	設定しようとしているユーザは、既に設定済みです。 一度初期設定を完了すると、お手続きを行わないと再度設定を行うことはできません。 また、セキュリティの観点から複数台で同じトークンの利用はできない仕様となっております。	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。 再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S0B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	入力されたユーザIDは、現在、利用を停止しています。[ユーザID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。 再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S0G1	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	入力内容に誤りがあります。[サービスID][ユーザID][利用開始パスワード]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
通信 不安定	A000	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。[サービスID]に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A001/A002 A006～A010 AA17～AA23	[初期設定/トークン追加] に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。

困
た
と
き
は

初期設定／トークン追加時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。 再度、利用開始のお手続きを行なってください。	[利用開始パスワード]がロックされています。 当組合事務部へお問い合わせください。
	S0F1	[初期設定/トークン追加]に失敗しました。 スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	サービスへの登録が確認できません。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合は当組合事務部にお問合せ下さい。
	S0K1	初期設定/トークンの追加に失敗しました。利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。 アプリが古い可能性があります。現在、ご利用のアプリのバージョンは{バージョン番号}です。アプリが最新であるかをご確認ください	アプリのバージョンが最新ではありません。 アプリのバージョンを最新にアップデートしてからご利用ください。

初期設定時にエラーが発生した場合は、ワンタイムパスワードアプリのダウンロードサイトから、お使いのスマートフォンが本アプリの対応機種であることを確認してください。

PIN変更時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
入力誤り	A912	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	PIN変更ができません。「現在のPIN」「新しいPIN」「新しいPIN(確認用)」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	S1C2	PIN変更に失敗しました。 PINを確認してください。	「現在のPIN」の入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
	A913	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。「PIN」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
通信不安定	A100	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A101/A103/A104	PIN変更に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S1E2	このトークンは利用不可になっています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	認証に連続失敗してトークンがロックされているため、ご利用いただけません。当組合事務部へお問い合わせください。
	S1E3	トークンの有効期限が切れています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークンの有効期限が切れたためご利用いただけません。本アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度PIN更新を実施してください。再度実施しても、うまくいかない場合は、当組合事務部へお問い合わせください。

困ったときは

有効期限の更新時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A300	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
		通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。 有効期限更新が終わるまで、取引確認を利用しないでください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A301/A302/A303 A306～A310	CTF更新に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S3B3	ご利用申請後の初期設定が完了していません。	有効期限の更新ができません。再試行してください。または、 当組合事務部 へお問い合わせください。
	S3B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。 当組合事務部 へお問い合わせください。
	S3E4	トークン有効期限の更新期間外です。 スマートフォンの日時・タイムゾーンをご確認ください。	有効期限更新の受付期間外です。お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S3D3	取引認証開始処理中です。 取引認証開始タブを押すか、初期設定を完了してください。	取引認証開始処理中が完了していません。取引認証開始タブを押すか、初期設定を完了してください。
	S3D4	取引確認が完了していないお取引が存在します。 取引確認を完了してから有効期限更新を行ってください。	取引確認が完了していない取引が残っています。取引確認を完了してから、有効期限更新を行ってください。

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信不安定	A400	通信できません。 インターネットに接続できることをご確認の上、もう一度実施してください。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	A401/A403	パスワード補正に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
その他	S4E3	トークンの有効期限が切れています。 ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	トークン有効期限が切れたため、ご利用になれません。本アプリを再起動していただき、まず有効期限の更新を実施してください。その後、再度パスワード補正を実施してください。再度実施しても、うまくいかない場合は、 当組合事務部 へお問い合わせください。

困
た
と
き
は

パスワード補正時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S4H1	パスワード補正に失敗しました。 スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S4H9	パスワード補正に失敗しました。	パスワード補正を連続的に実行した場合にこのエラーが発生します。一度パスワード補正を実施してから3～4分時間をおいて実行してください。(本来、パスワード補正は複数回実施する必要はありません)

取引確認時に発生するエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
取引確認開始時	S5D1	取引確認アプリ側設定に失敗しました。	通信が正常に完了しませんでした。再試行するか、しばらくたってからご利用ください。
	S5B5	設定しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。 当組合事務部 へお問い合わせください。
	S5D2	取引確認アプリ側設定に失敗しました。	現在ご利用になられているトークンが有効ではありません。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S5H1	取引確認アプリ側設定に失敗しました。スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付／時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付／時刻に設定して本アプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S5E2	処理に失敗しました。数回実行しても同じエラーが発生する場合は、スマートフォンのタイムゾーン・時刻が正しいことを確認してください。	とうしんビジネスバンキングにて再度取引を行ってください。詳細については、 当組合事務部 へお問い合わせください。

困
た
と
き
は

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
取引確認時	S7J5	確認可能な取引がありません。取引を最初からやり直してください。	取引可能な取引がありません。必要に応じて、 としんビジネスバンキング にて取引を行ってください
	S6D2	取引情報アプリ転送に失敗しました。	現在ご利用になられているトークンが有効ではありません。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。
	S6B3/S7B3	ご利用申請後の初期設定が完了していません。	[取引情報アプリ転送/取引確認]ができません。再試行してください。または、 当組合事務部 へお問い合わせください。
	S6B5/S7B5	取引しようとしているユーザは、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。 当組合事務部 へお問い合わせください。
	S6H1	取引情報アプリ転送に失敗しました。スマートフォンの日時・タイムゾーンが正しく設定されているか確認してください。	お使いのスマートフォンの日付/時刻が正しく設定されていない可能性があります。正しい日付/時刻に設定して本アプリを再起動してください。再度実施しても、うまくいかない場合は 当組合事務部 にお問合せ下さい。

その他のエラー

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
アプリロックコード入力	A914	入力内容に誤りがあります。もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。「アプリロックコード」に入力誤りがないかご確認のうえ、再試行してください。
メモリ不足	A9EX	メモリが足りません。他のアプリを終了してから起動してください。	他のアプリを終了させてから、再度、本アプリを起動させてください。
トークン不正	A801~A808,A811	登録済みのトークンが利用できなくなっています。再度ワンタイムパスワード利用開始のお手続きが必要になります。お手続きの詳細については、ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	ワンタイムパスワード再発行のお手続きが必要です。お手続きの詳細については、 当組合事務部 へお問い合わせください。
	A809,A810,A812	登録済みのトークンが利用できなくなっています。	
	A998	再度ワンタイムパスワード利用開始のお手続きが必要になります。お手続きの詳細については、ご利用のサービスの問い合わせ先にご連絡ください。	
その他	A999	予期しないエラーが発生しました。	本アプリを再起動して再試行してください。再度実施しても、うまくいかない場合は、 当組合事務部 にお問合せ下さい。

困
た
と
き
は

上記以外エラーが発生した場合は、再度試行いただき、それでもうまくいかない場合は、お手数ですが当組合事務部までお問合せください。