

No.	内容	回答
1	Web 経由の個人 IB 申込みの利用条件を教えてください。	<p>&lt;即時契約の条件&gt;</p> <p>①ご自身で利用するスマートフォンを持ちであること</p> <p>②ご自身で利用するメールアドレスをお持ちであること。</p> <p>③18 歳以上 65 歳未満の個人のお客さまであること ※法人や個人事業主のお客さまはご利用いただけません。</p> <p>④普通預金口座にキャッシュカード契約があること ※暗証番号を失念している場合は登録できません</p> <p>⑤当行へ届け出ている電話番号が現在利用している電話番号と同じであること ※電話番号が異なる場合は、電話番号を変更する必要があります。 ※Web 住所変更は<a href="#">こちら</a></p>
2	Web 経由の個人 IB 申込みの利用条件を満たしていない場合はどうやって申し込めばよいですか？	<p>上記 1 の条件を満たさない場合は、セキュリティ確保の観点から即時利用開始はできません。</p> <p>その際は、店頭窓口にて書面でのお申込みをお願いしております。窓口ではご本人確認を行いながら契約手続きを進めますので、安心してご利用いただけます。</p> <p>ご不便をおかけいたしますが、特殊詐欺や不正利用からお客様を守るための大切な措置ですので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
3	Web 経由の個人 IB 申込みの利用条件を満たしていますが、窓口で申込みことはできますか？	<p>ご自身での操作をお願いしております。</p> <p>窓口受付の場合は早くても 1 週間程度お時間がかかりますが、Web 経由の個人 IB 申込みは初回登録後すぐにご利用開始できとても便利です。</p> <p>※操作手順はスタートガイドをご確認ください。 スタートガイドは<a href="#">こちら</a></p>
4	Web 経由の個人 IB 申込み (個人 IB 即時化) の利用をしたいが、現在利用している電話番号と銀行へ届け出ている電話番号と違う場合はどうすればよいですか？	<p>電話番号を変更する必要があります。</p> <p>店頭窓口もしくは、Web 住所変更にて電話番号を変更してください。</p> <p>なお、Web 住所変更はご利用条件があります。 ※Web 住所変更は<a href="#">こちら</a></p>
5	Web 経由の個人 IB 申込み (個人 IB 即時化) でエラーとなったがどうすればよいですか？ ・ご指定の取引は、本サービスではお取り扱いできません。(54089) 詳しくは本サービスのお問合せ窓口へご照会ください。 ・理由コードは 899 です。	銀行窓口へお問合せください。

6	キャッシュカード暗証番号認証は、紛失していても利用できますか？	<p>以下の状態でなければ、紛失されていてもご利用可能です。</p> <p>①クレジットカードとキャッシュカードの一体型カードの場合、クレジットカードの有効期限が切れている場合</p> <p>②暗証番号の不一致許容回数がオーバーしている場合</p> <p>③キャッシュカード紛失等により、新旧カードが混在している状態で、新カード未使用時で、新カードの暗証番号を入力した場合</p>
7	関連口座の追加・削除は従来通り紙の申込書を提出する必要がありますか？	<p>変更（関連口座の追加・削除）の場合、以前は紙の申込書によるお手続きでしたが、個人IB内メニューよりお客さまご自身の操作で追加・削除が可能となりましたので、ご利用ください。</p> <p>なお、関連口座の登録は即時でできます。削除については、削除した口座は数日間画面に表示されますが、資金移動等はできません。銀行側の処理完了後、画面上からも削除されます。</p> <p>&lt;個人IBメニュー&gt; 諸届受付➡関連口座登録／削除申込み</p>
8	口座確認機能のロックされてしまった。ロック解除はどうすればよいですか？	<p>口座確認機能のロック解除は電話にて本人確認をさせていただき、確認とれましたら、申込書など不要で対応いたします。</p> <p>豊和銀行インターネットバンキング係へご連絡ください。</p> <p>フリーダイヤル 0120-080-848</p> <p>受付時間：9：00～17：00（銀行営業日）</p>
9	スマートフォンの機種変更でワンタイムパスワードが利用できなくなった。	<p>スマートフォンの機種変更などでトークン（注）が利用できなくなった場合、ご自身の操作で即時に再発行が可能になります。ワンタイムパスワード再発行は、個人IB内メニューよりお客さまご自身の操作でできます。</p> <p>（注）ソフトウェアトークンとは、スマートフォンにインストールして使用するワンタイムパスワード生成アプリです。</p> <p>&lt;個人IBメニュー&gt; ログイン画面の「ネット申込」➡「ソフトウェアトークン再発行」</p>
10	ログインパスワードを失念してしまいました。	<p>ログインパスワード初期化は、個人IB内メニューよりお客さまご自身の操作でできます。</p> <p>&lt;個人IBメニュー&gt; ログイン画面の「ネット申込」➡「ログインパスワード初期化」</p>
11	ログインパスワードを失念しており、かつスマートフォンの機種変更でワンタイムパスワードも利用できない状態です。どうすればよいですか？	<p>個人IBログイン画面の「ネット申込」より「インターネットバンキング解約申込み」にて、解約のお申込みをお願いいたします。</p> <p>申込み後、2営業日後にあらためて、Web経由の個人IB申込み（個人IB即時化）を行ってください。</p> <p>ご利用手順がわからない場合は、豊和銀行 インターネットバンキング係へご連絡ください。</p> <p>フリーダイヤル 0120-080-848</p>

		受付時間：9：00～17：00（銀行営業日）
12	以前、個人IBの申込みをしたが、初回登録をしていないままの状態です。どうすればよいですか？	Web経由の個人IB申込み（個人IB即時化）を行ってください。
13	以前、初回登録までしたが、ログインを一度もしていない状態です。どうすればよいですか？	Web経由の個人IB申込み（個人IB即時化）を行ってください。
14	ログインIDを失念してしまいました。どうすればよいですか？	口座情報（店番、口座番号）とパスワードでログインしてください。 <ログインID確認方法> 「お客様情報変更」⇒「ログインID変更」画面内の「現在のログインID」に表示されます。
15	インターネットバンキングの解約はどのようにすればよいですか？	インターネットバンキング解約のお申込みは、個人IB内メニューよりお客さまご自身の操作でできます。 お客さま操作後即時での解約とはなりません。銀行側の処理完了しだい利用できなくなります。 （注）WEB通帳をご利用中の代表（関連）口座が登録されている場合は、口座解約または紙通帳の発行が必要となるため店頭窓口でのお手続きとなります。 <個人IBメニュー> ログイン画面の「ネット申込」⇒「インターネットバンキング解約申込」
16	資金移動（振込・振替）は、ワンタイムパスワードが必須となったのですか？	資金移動（振込・振替）・情報変更などの重要なお取引には、ワンタイムパスワードのご利用が必須となります。これに伴い、「メール通知パスワード」による認証は廃止されます。なおワンタイムパスワードご利用にはスマートフォンが必要になります。 ワンタイムパスワードのご利用をご検討ください。
17	ワンタイムパスワードを利用しない場合はどうなるのか？	残高照会など一部のお取引はできますが、資金移動（振込・振替）・情報変更などの重要なお取引はできなくなります。 ワンタイムパスワードのご利用をご検討ください。
18	「メール通知パスワード」は廃止されたのか？	「メール通知パスワード」および「確認用パスワード」は、振込等一部取引のワンタイムパスワードの利用必須化に伴い、廃止となりました。
19	届出電話番号認証とはなにか？	当行に届出済みの電話番号から、当行所定の番号へ発信いただくことで本人確認を行う認証方式です。初回利用登録、ワンタイムパスワードの登録、パスワード再設定時に使用されます。 （注）届出電話番号が現在ご利用の番号と異なる場合は、窓口もしくはWeb（Web住所変更サービス）で変更手続きをお願いいたします。
20	キャッシュカード暗証番号認証とはなにか？	初回利用登録やパスワード再設定時に、キャッシュカードの暗証番号による認証を行います。 そのため、サービスのご利用にはキャッシュカードの発行が必要です。

	ワンタイムパスワードのご利用をご検討ください。
--	-------------------------