

# 【しみず外為 WEB サービス】

ご利用マニュアル

サービス共通編

Ver.1.6

2022 年 4 月

## 目次

1	はじめに	4
1.1	本マニュアルで記載する内容	4
1.2	本マニュアルで用いる用語	4
1.3	システム要件	5
1.3.1	ディスプレイ解像度要件	7
1.3.2	Web ブラウザの設定 (JavaScript)	10
1.3.3	Web ブラウザの設定 (暗号化)	14
1.4	ご利用ユーザについて	16
1.4.1	ユーザの体系	16
1.4.2	端末操作実行可否 (外国送金サービス)	16
2	ログイン方法	17
2.1	OTP トークンのインストール	17
2.2	ワンタイムパスワード利用開始登録	23
2.3	ワンタイムパスワード利用開始登録に失敗した場合	29
2.3.1	ユーザ ID・ログインパスワードによる認証に失敗した場合	29
2.3.2	ログアウトボタンを押下せずブラウザを終了した場合	30
2.3.3	トークン ID/ワンタイムパスワードの登録に失敗した場合	31
2.4	ワンタイムパスワード方式ログイン	32
2.5	ログインに失敗した場合	37
2.5.1	ユーザ ID・ログインパスワードによる認証に失敗した場合	37
2.5.2	ワンタイムパスワードによる認証に失敗した場合	38
2.6	ワンタイムパスワード同期ズレ補正	39
2.6.1	同期ズレとは	39
2.6.2	同期ズレ補正	40
2.6.3	同期ズレ補正に失敗した場合	43
2.7	トークンの様々な利用方法について	44
2.8	ソフトウェアキーボードの使い方	45
2.9	OTP トークンの再インストール	46
2.10	パスワードの変更 (手動変更)	47
2.11	パスワードの再発行	49
2.12	ログインパスワードロックの解除	49
2.13	セッションタイムアウト	49
3	ログアウト方法	50
3.1	ログアウト	50
4	お問合せについて	52

---

改版履歴

版	日付	変更箇所(章)	変更内容
1.0	2014年1月	-	初版
1.1	2015年2月	1	脆弱性への対応により、インターネットのセキュリティ設定を変更
1.2	2016年5月	1	サポート対象の OS・ブラウザを変更
1.3	2017年8月	2	ログイン認証方式を電子証明書からワンタイムパスワードへ変更
1.4	2020年4月	1 2	サポート対象の OS・ブラウザを変更 OTP トークンのインストール手順を最新化
1.5	2020年9月	2	OTP 利用開始登録失敗のケースとして前回ログアウトエラーを追加
1.6	2022年4月	1 4 別紙 1	Web ブラウザの設定方法変更 OS・ブラウザに関する記載を変更 対応 OS・ブラウザ要件の変更

## 1 はじめに

本資料は、しみず外為 WEB サービスをご利用いただくための事前準備およびサービスへのログインに関するご利用マニュアルです。

### 1.1 本マニュアルで記載する内容

本マニュアルは、しみず外為 WEB サービスをご利用いただくにあたり必要なコンピュータ端末のシステム要件、事前設定およびログイン・ログアウトの操作を対象としております。

各機能の操作については、サービスごとのご利用マニュアルの業務編をご参照ください。

### 1.2 本マニュアルで用いる用語

本マニュアルでは、ワンタイムパスワード認証方式ログインについて、以下の用語を使用します。

1	ワンタイムパスワード	第三者による本サービスの不正利用を防ぐための認証方式で、専用のアプリケーションソフトを使って生成される使い捨てパスワードで、OTP とも表現します。 ワンタイムパスワードは一定時間ごとに専用アプリケーションソフトで生成されます。
2	OTP トークン	ワンタイムパスワード生成用の専用アプリケーションソフト。OTP トークンには、パソコン用のデスクトップトークンのほか、スマートデバイスにインストールするモバイルトークン、キーホルダーが他のハードウェアトークンがあります。 しみず外為 WEB サービスでは、デスクトップトークンのご利用をご案内しております。
3	VIP Access Desktop	シマンテック社が提供するパソコン用 OTP トークンの名称。
4	利用開始登録	ご利用になるユーザ ID に対して、端末にインストールしたトークン ID を登録する手続き。

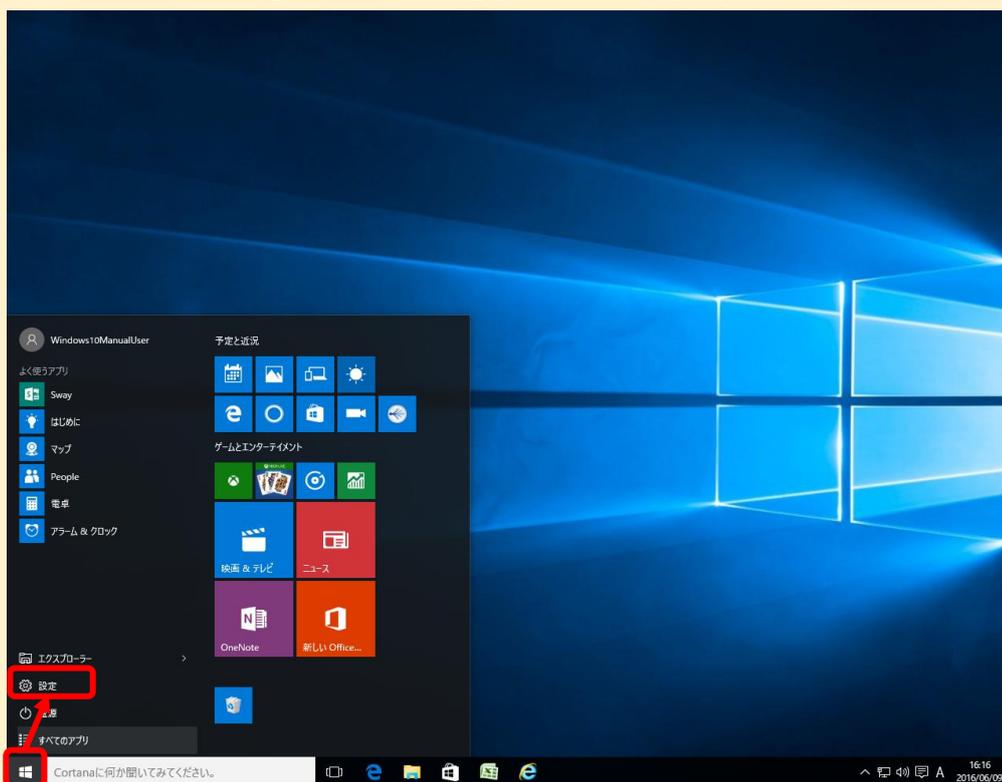
### 1.3 システム要件

しみず外為 WEB サービスをご利用いただくためのシステム要件(コンピュータ端末の OS、Web ブラウザ)は「【しみず外為 WEB サービス】ご利用マニュアル サービス共通編 別紙1」をご確認ください。

#### 【ご使用される端末の Windows の OS 確認方法】

##### Windows10 での確認方法

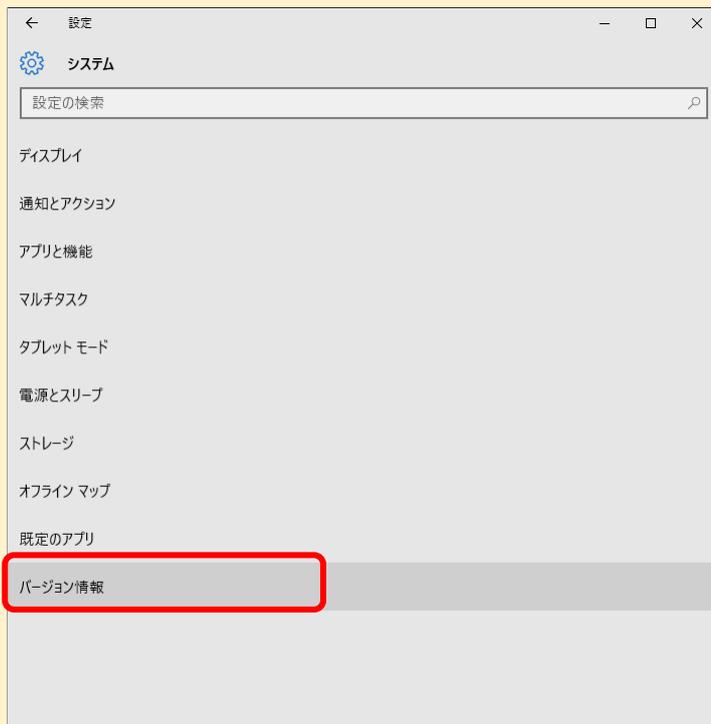
(1) デスクトップ上から、【スタートメニュー】を選択し、設定を選択してください。



(2) システムを選択してください。



(3) バージョン情報を選択してください。



(4) 下図のとおり、端末の情報が表示されますので、Windows のエディションを確認してください。



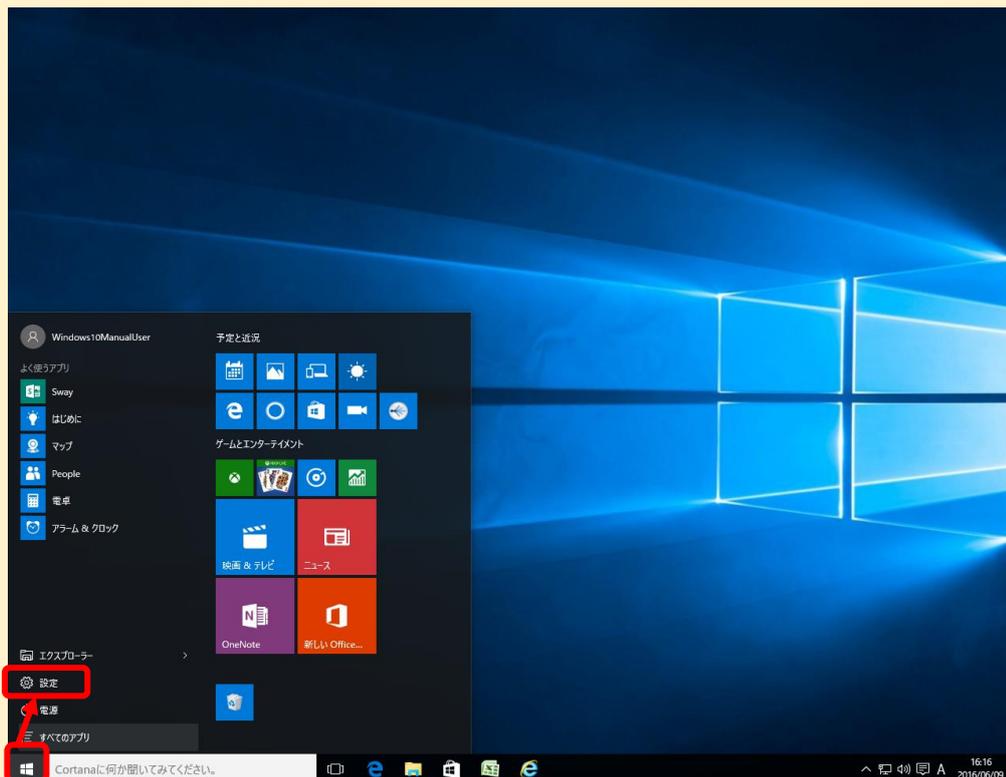
### 1.3.1 ディスプレイ解像度要件

しみず外為 WEB サービスをご利用いただくためのコンピュータ端末のディスプレイの最低解像度は、[1024 x 768]です。

#### 【ご使用される端末のディスプレイ解像度変更方法】

Windows 10 での変更方法

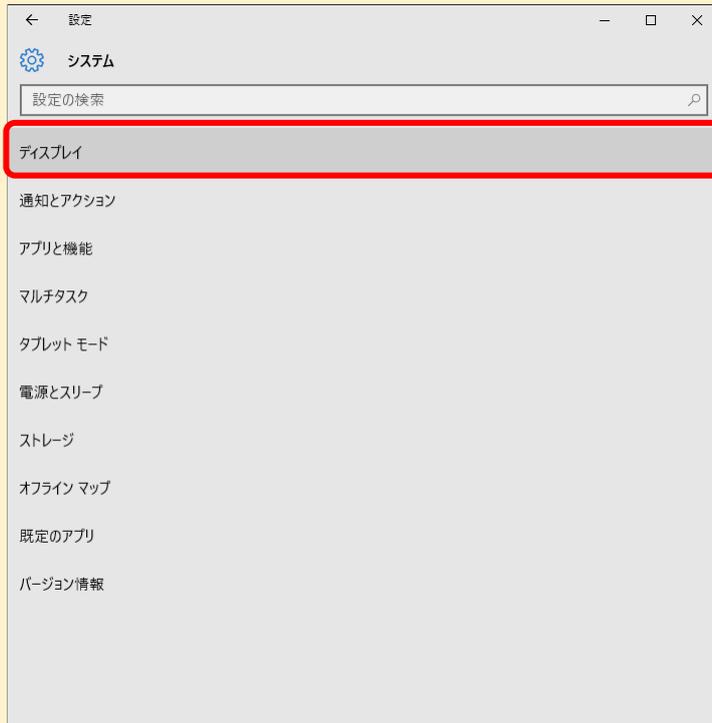
- (1) デスクトップ上から、【スタートメニュー】を選択してください。  
設定を選択してください。



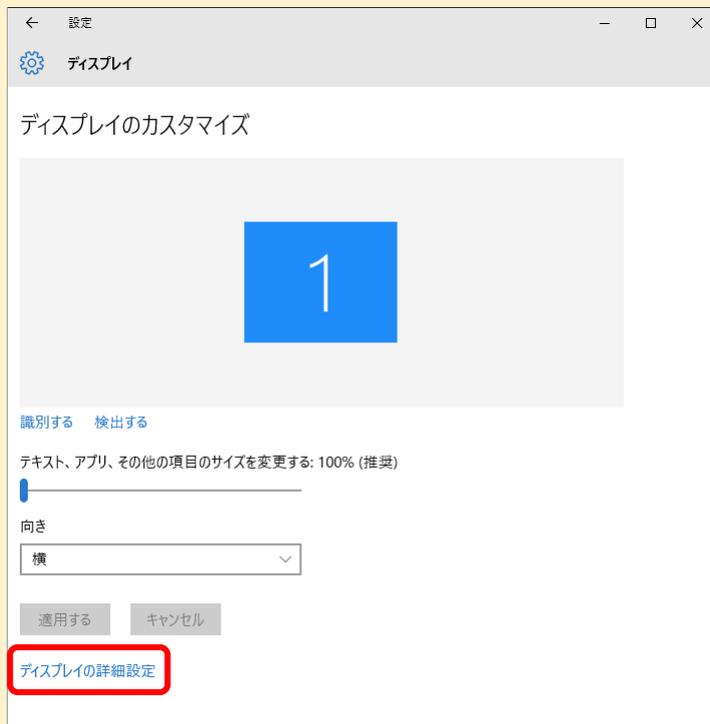
- (2) 設定からシステムをクリックしてください。



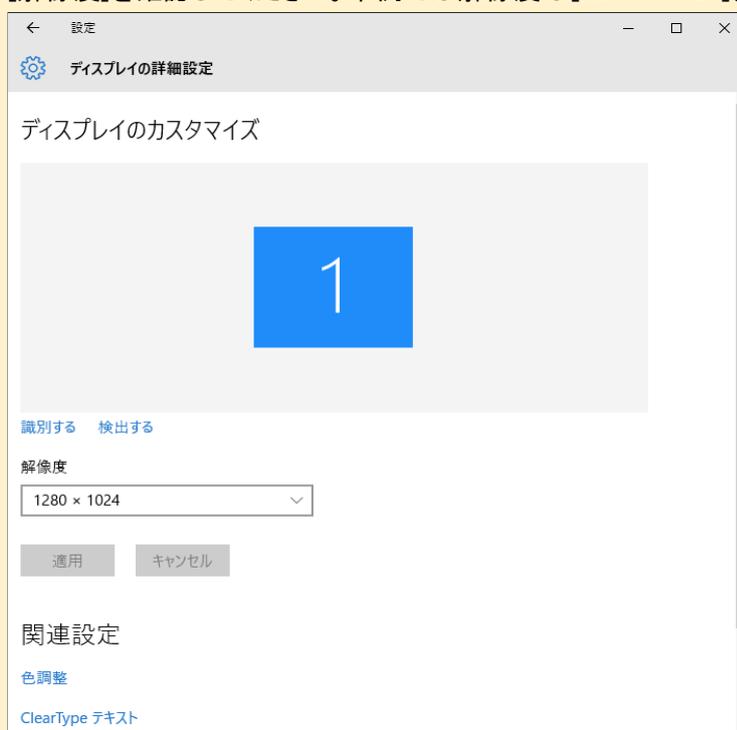
(3) システムからディスプレイをクリックしてください。



(4) ディスプレイの詳細設定をクリックしてください。



(5) [解像度]を確認してください。本例では解像度は[1280 x 1024]。



以上でディスプレイ解像度の変更は完了となります。

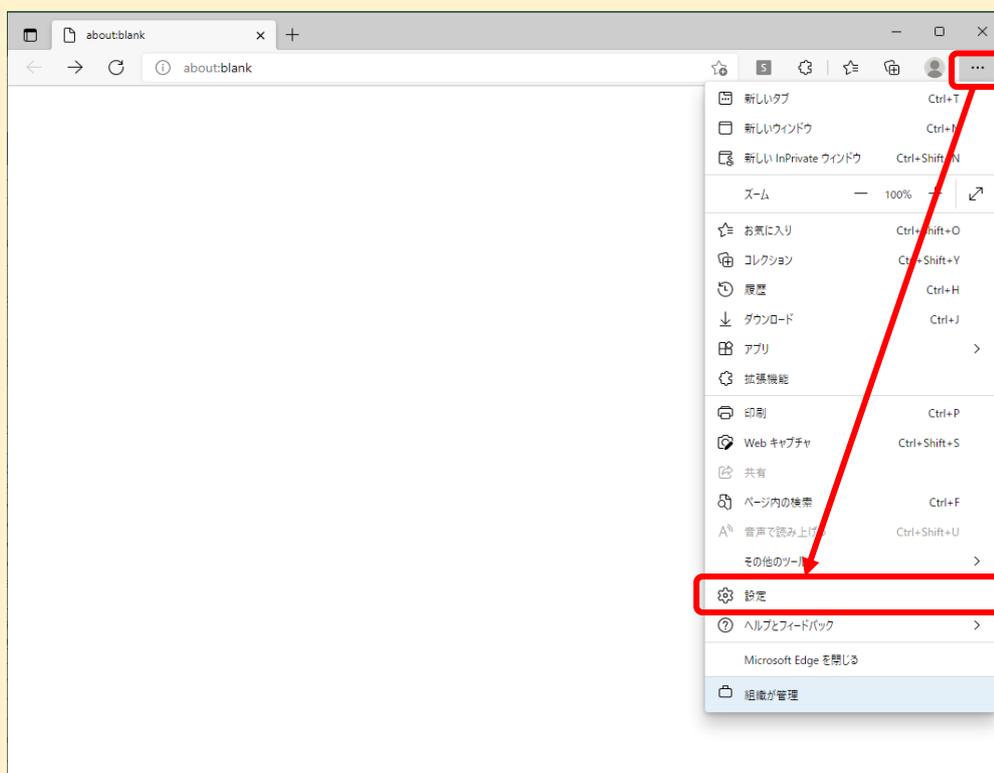
### 1.3.2 Web ブラウザの設定 (JavaScript)

しみず外為 WEB サービスをご利用いただくために、Web ブラウザの JavaScript の設定が「許可済み」となっている必要があります。ご使用される Web ブラウザの設定で JavaScript が使用可能となっているかを確認してください。確認方法は以下をご参照ください。

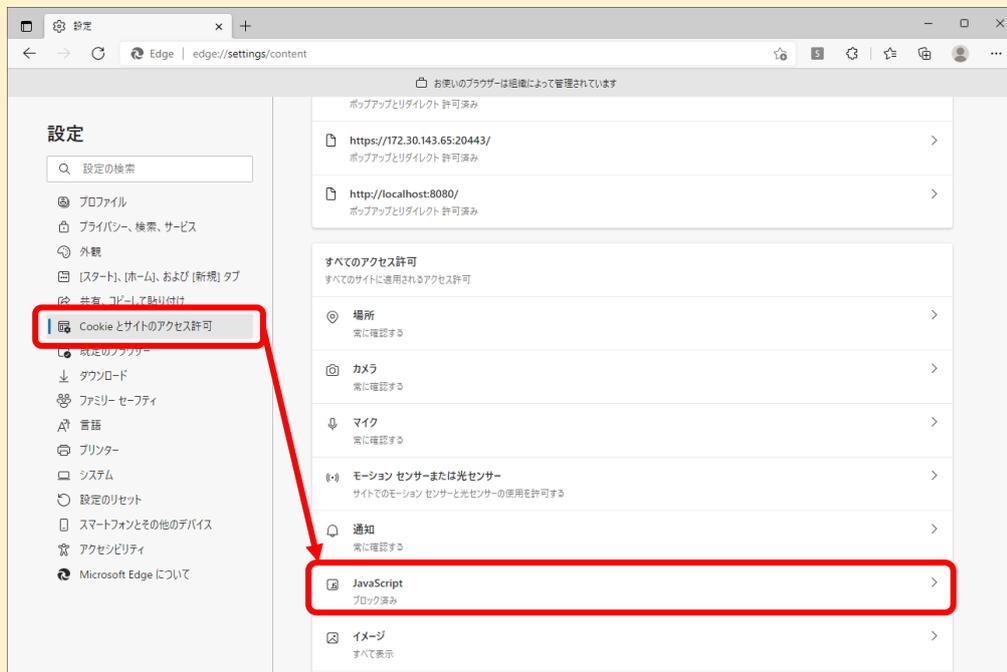
#### 【ご使用される Web ブラウザの JavaScript の設定状況の確認方法】

<Microsoft Edge>

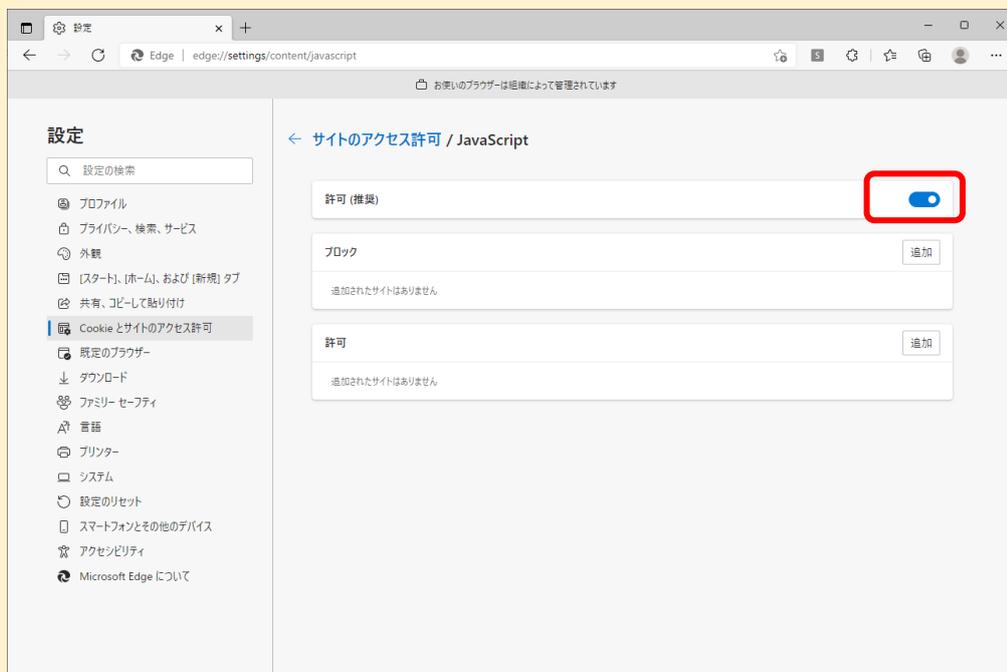
(1) Microsoft Edge を起動し、ツールバーの[⋮]→[設定]を選択してください。



- (2) 表示されたメニューの[Cookie とサイトのアクセス許可]を選択し、右に表示されたアクセス許可設定から[JavaScript]の設定を確認してください。

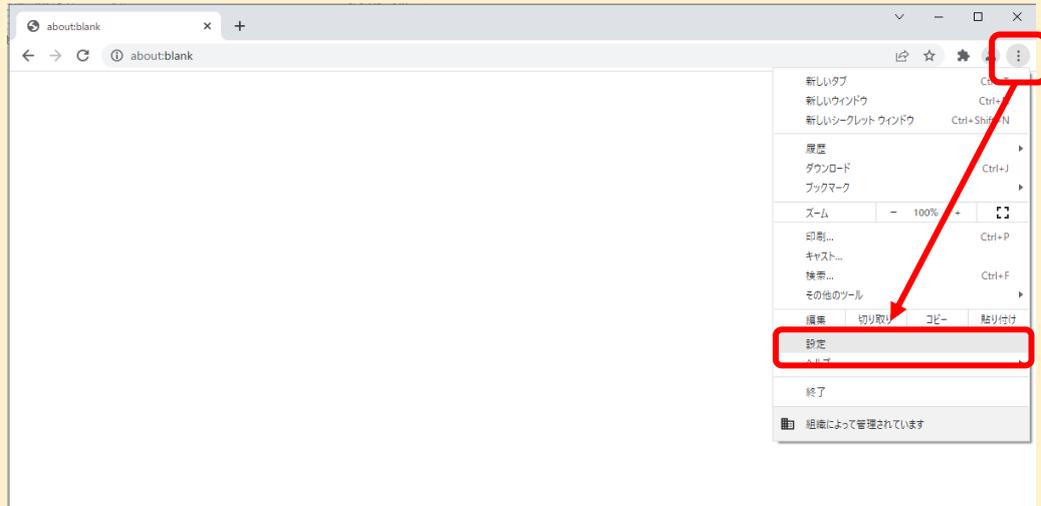


- (3) 設定が[ブロック済み]となっている場合は[JavaScript]を選択し、[許可(推奨)]を ON に設定してください。  
「許可済み」となっている場合は、設定変更は必要ありません。

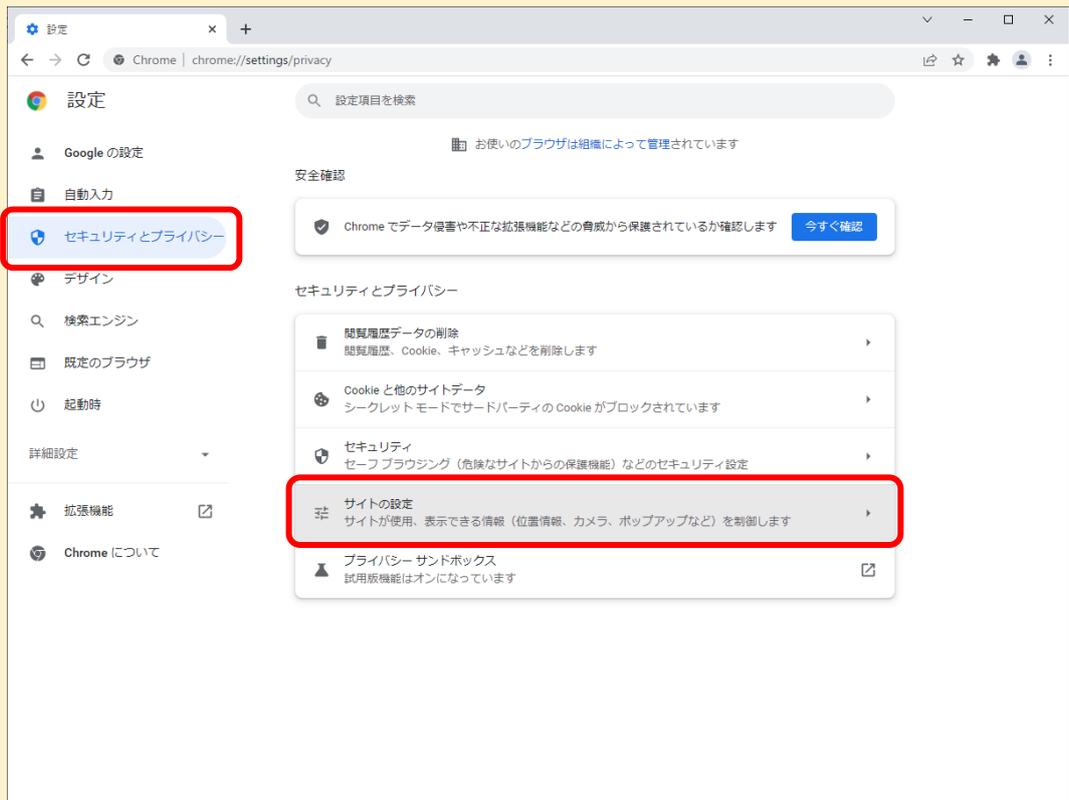


<Google Chrome>

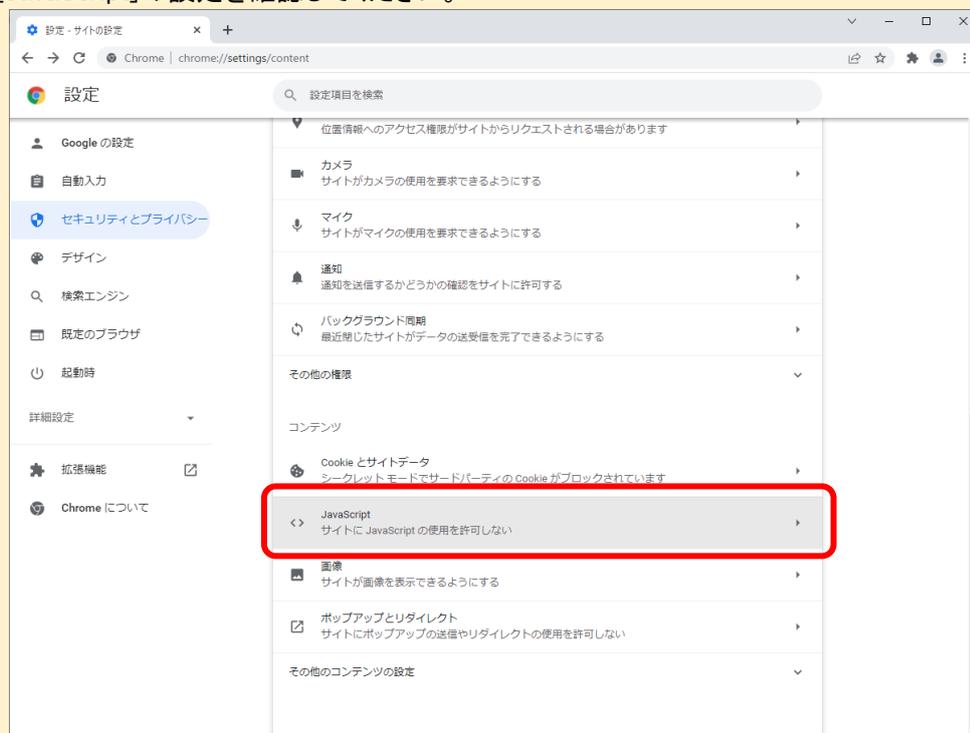
- (1) Google Chrome を起動し、ツールバーの[⋮]→[設定]を選択してください。



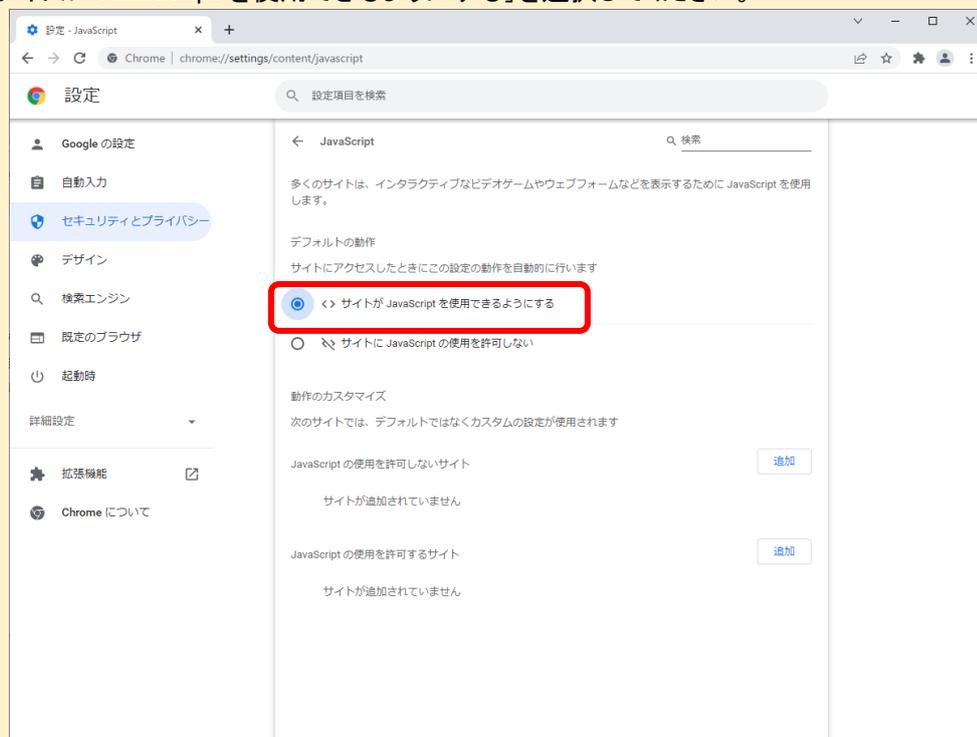
- (2) 表示されたメニューの[セキュリティとプライバシー]を選択し、右側に表示された項目から[サイトの設定]を選択してください。



- (3) 表示されたメニューの[セキュリティとプライバシー]を選択し、右側に表示された項目表示された[JavaScript]の設定を確認してください。



- (4) 設定が[サイトに JavaScript の使用を許可しない]となっている場合は[JavaScript]を選択し、[サイトが JavaScript を使用できるようにする]を選択してください。



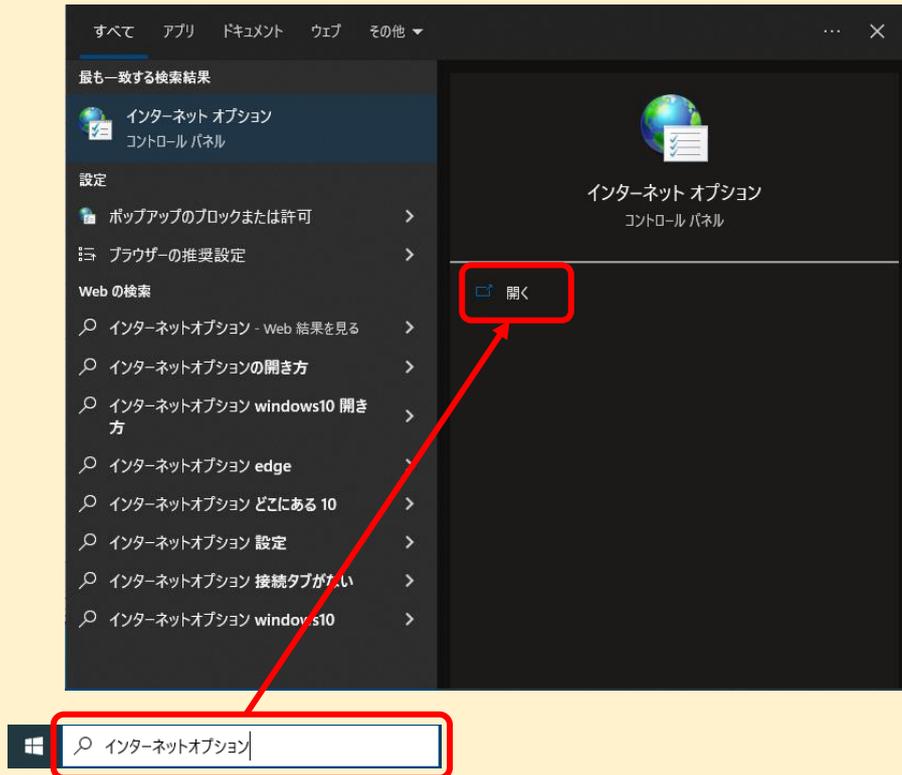
以上で JavaScript の設定は完了となります。

### 1.3.3 Web ブラウザの設定(暗号化)

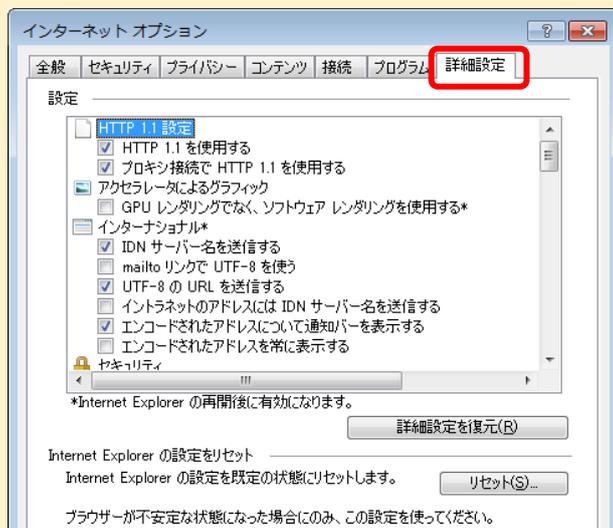
以下の暗号化についての設定を行ってください。設定方法は以下を参照してください。

#### 【ご使用される Web ブラウザの暗号化の設定状況の確認方法】

- (1) スタートボタンの右にある検索ボックスに[インターネットオプション]と入力すると、検索結果にインターネットオプションが表示されるので[開く]を選択してください。

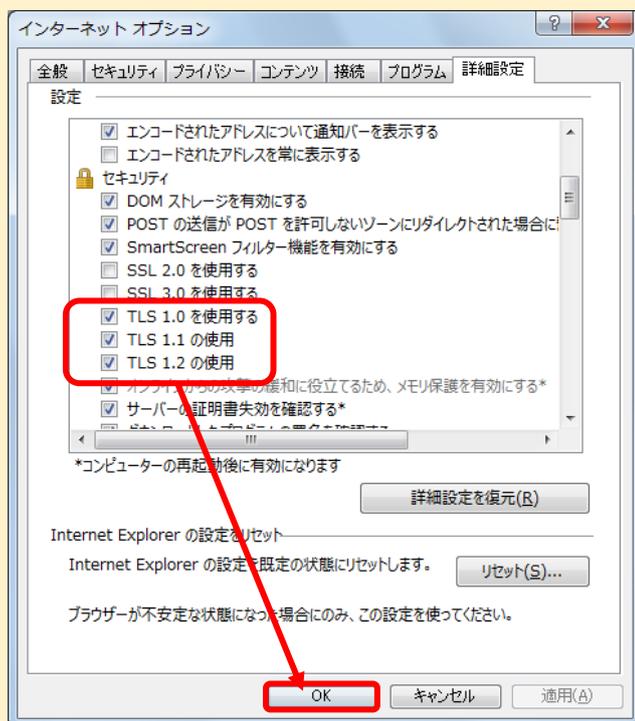


(2) [インターネットオプション]画面が表示されますので、[詳細設定]タブを選択してください。



(3) [設定]セクションの[セキュリティ]項目を以下の点をご確認ください。

- ・[TLS1.0 を使用する] [TLS1.1 の使用][TLS1.2 の使用]に**チェックがついていること**
- 設定が上記のとおりでない場合は設定を変更した後、[OK]ボタンを押下し、設定を保存してください。



以上で暗号化設定は完了となります。

## 1.4 ご利用ユーザについて

### 1.4.1 ユーザの体系

しみず外為 WEB サービスでは、管理者権限を持つユーザと、担当者権限を持つユーザをご提供します。管理者権限ユーザは、担当者権限ユーザが使用可能な機能に加えて、管理者権限ユーザのみが使用可能な機能をご利用いただけます。

管理者権限ユーザ、担当者権限ユーザの各機能オペレーション実行可否は、1.3.2 端末操作実行可否を参照してください。

### 1.4.2 端末操作実行可否(外国送金サービス)

外国送金サービスにおける、それぞれの操作の実行可否は、下表のとおりです。

No.	業務操作	担当者権限 ユーザ	管理者権限 ユーザ
1	依頼作成・修正	○	○
2	依頼承認	×	○
3	依頼管理(一覧照会)	○	○
4	マスターデータ登録・変更	○	○
5	TTS レート照会	○	○

## 2 ログイン方法

本章では、しみず外為 WEB サービスへのログインに関する操作についてご説明いたします。当サービスでは従来、電子証明書による認証を行っていましたが、今後はセキュリティ上より安全な認証方式であるワンタイムパスワード方式(One-Time Password / OTP)によるログインを行います。

ワンタイムパスワード方式にてログインを行うには、ご利用になるコンピュータ端末にワンタイムパスワード生成用の専用アプリケーションソフト(以降、OTP トークン)をインストールし、しみず外為 WEB サービスのログイン画面より[利用開始登録]を行ってください。

**ワンタイムパスワードとは**、第三者による本サービスの不正利用を防ぐための認証方式で、専用のアプリケーションソフトを使って生成される使い捨てパスワードです。

ワンタイムパスワードは一度利用する、もしくは生成されてから一定時間を経過すると無効になり、万が一第三者がワンタイムパスワードを入手にしても不正利用はできませんので、第三者の「なりすまし」といった不正利用の未然防止に役立ちます。

### 2.1 OTP トークンのインストール

本節では、ワンタイムパスワード生成用の専用アプリケーションソフト(以降、OTP トークン)の入手およびインストールについてご説明いたします。

しみず外為 WEB サービスでは、以下の OTP トークンが利用可能です。

<b>VIP Access Desktop</b>	ご利用のコンピュータ端末(パソコン)へ導入する形式の OTP トークンです。
<b>VIP Access For Mobile</b>	ご利用のコンピュータ端末(パソコン)ではなく、別のスマートフォンやタブレットなどのモバイル端末(Android/iOS)へ導入する形式の OTP トークンです。

ただし、本サービスではユーザ 1 名につき、1 種類の OTP トークンのみ利用可能です。2 種類の OTP トークンを併用することはできません。

また、既に他金融機関サービスや他サービスにおいて、上記 OTP トークンを導入されている場合は、再度導入する必要はありません。インストール済みの OTP トークンをそのままご利用いただくことが可能です。

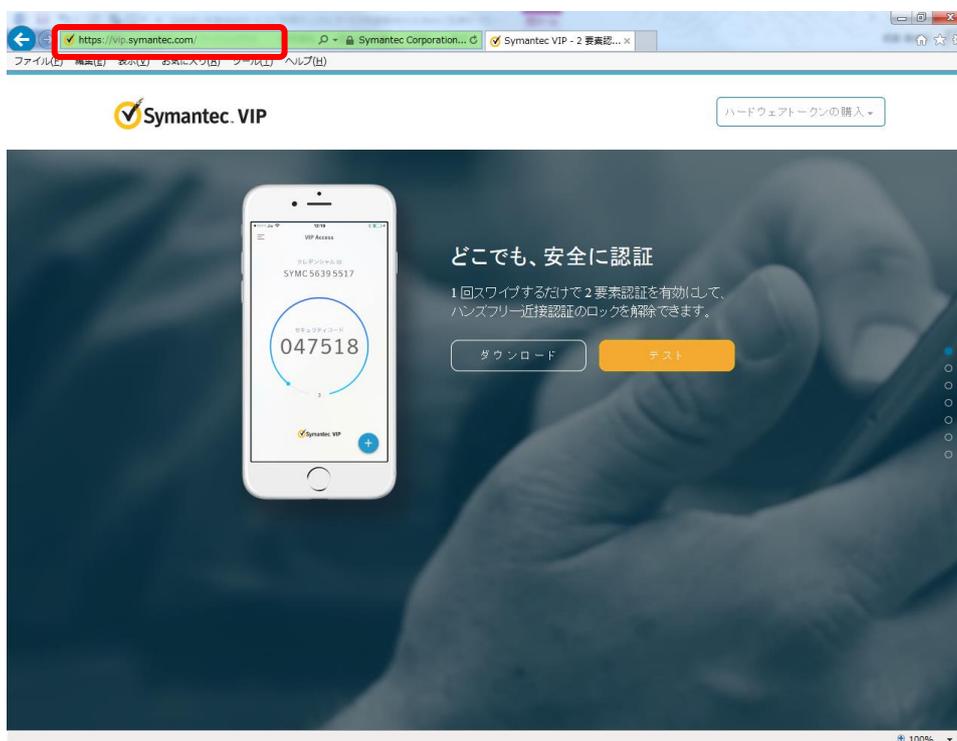
■ VIP Access Desktop(Windows 版)のインストール方法

VIP Access Desktop(Windows 版)は、シマンテック社の WEB サイトから無償でダウンロードすることができます。

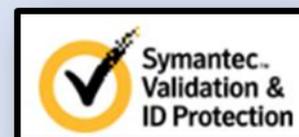
以下に示す方法により、シマンテック社の WEB サイトからダウンロードし、ご利用の端末にインストールしてください。

(1) Web ブラウザより、下記の URL(アドレス)にアクセスしてください。

URL <https://vip.symantec.com/>



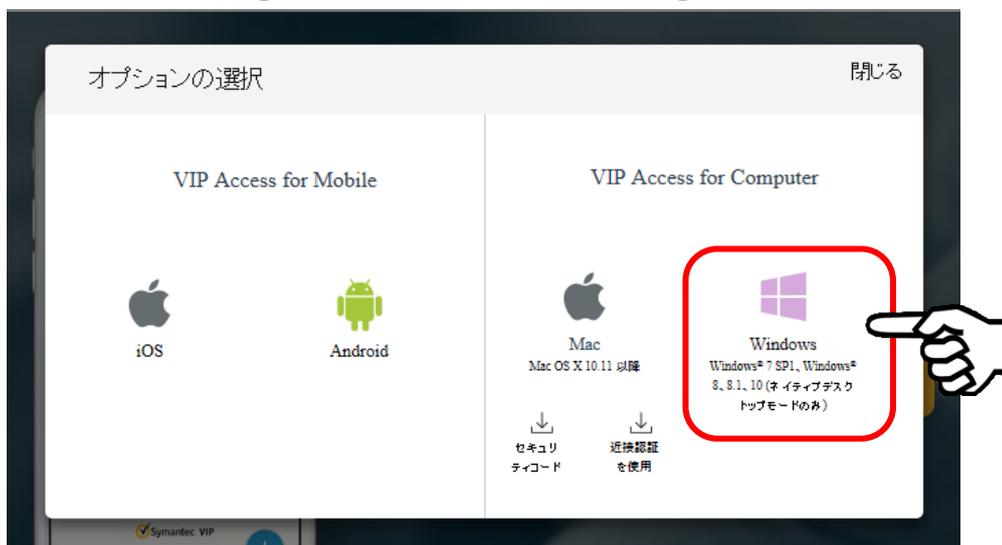
しみず外為 WEB サービスのログイン画面にも、シマンテック社の WEB サイトへのバナー(右図)を配置していますので、こちらの画像をクリックすることで上記のサイトにアクセスすることもできます。



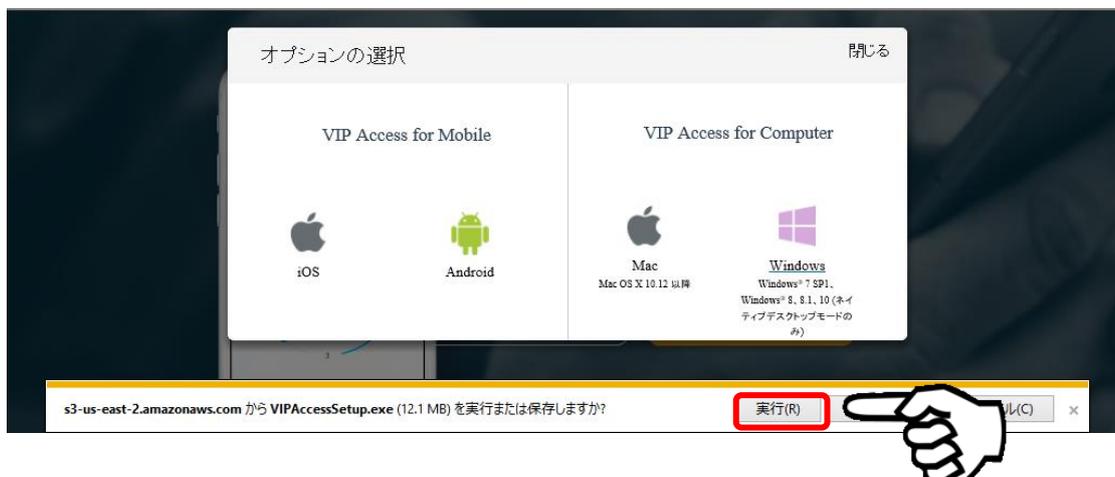
(2) ダウンロードを選択してください。



(3) 「オプションの選択」が表示されるので、「Windows」を選択してください。



しばらく待つと、画面下部にダウンロードのダイアログが表示されますので、「実行」してください。

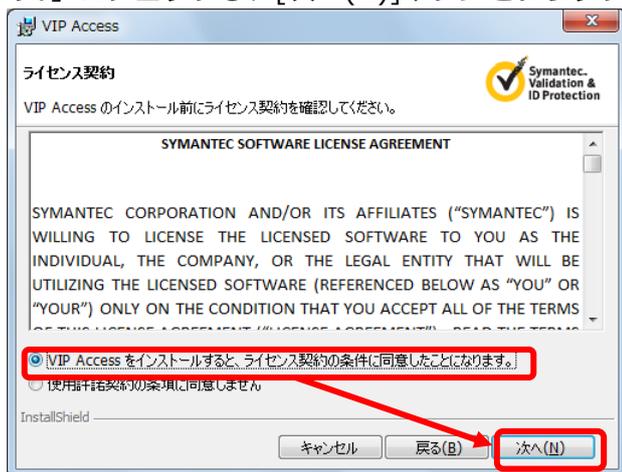


※実行ボタン押下後、パソコンへのダウンロードが始まります。  
しばらくお待ちください。

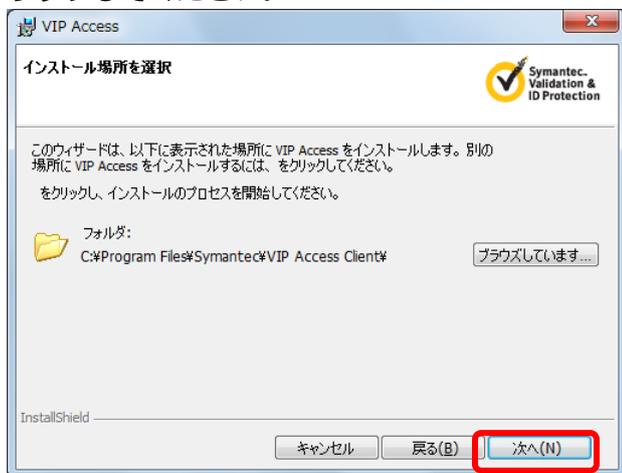
- (4) ダウンロードが完了すると、VIP Access セットアップウィザード画面が立ち上がりま  
すので[次へ(N)]ボタンをクリックしてください。



- (5) 「VIP Access をインストールすると、ライセンス契約の条件に同意したことになります。」にチェックし、[次へ(N)]ボタンをクリックしてください。



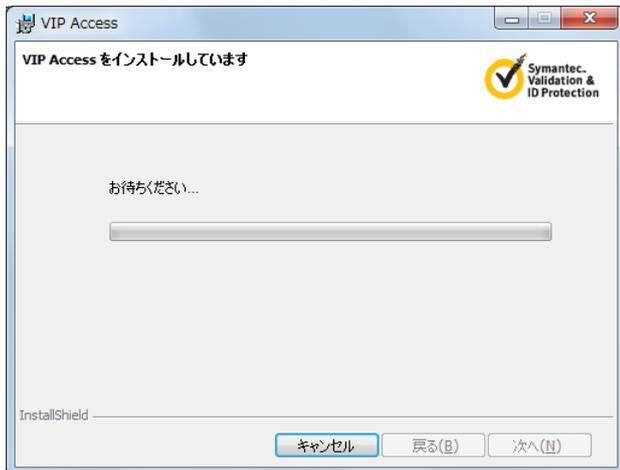
- (6) インストール場所を確認されますので、特に変更がない場合は、[次へ(N)]ボタンをク  
リックしてください。



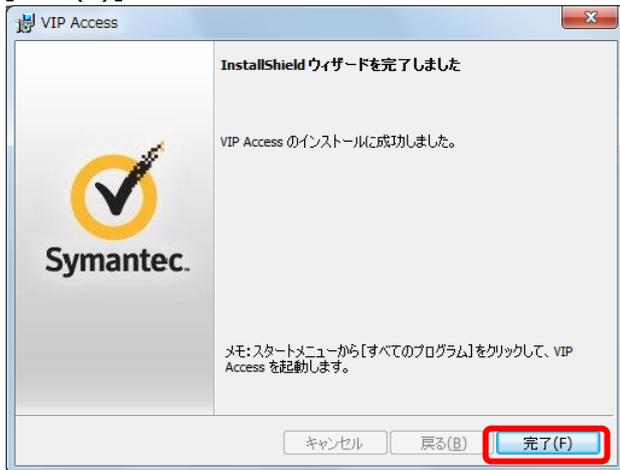
- (7) [インストール(I)]ボタンをクリックしてください。



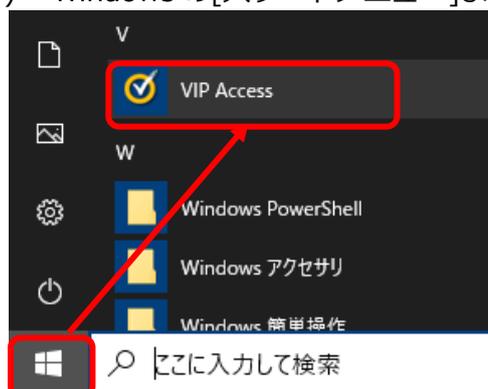
- (8) インストールが行われますので、しばらくお待ちください。



- (9) [完了(F)]ボタンをクリックしてください。



(10) Windows の[スタートメニュー]より、「VIP Access」をクリックしてください。



(11) VIP Access が起動します。



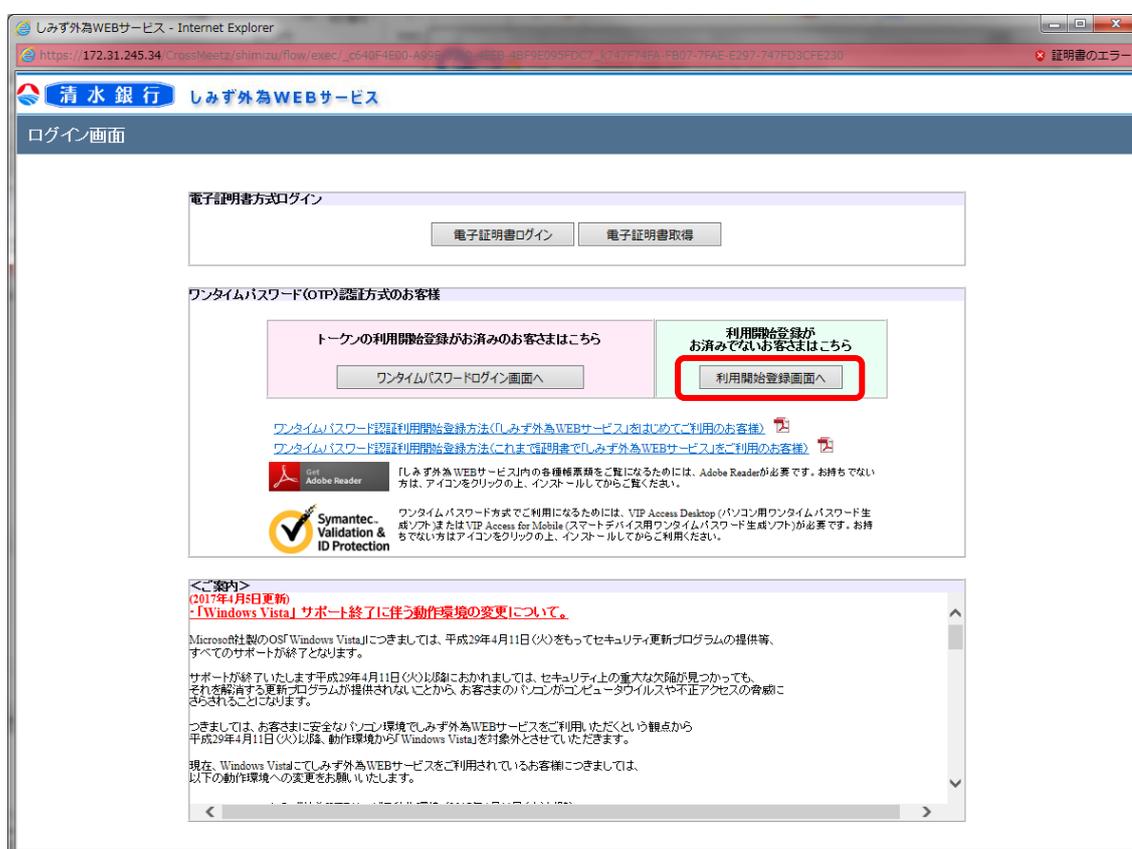
※VIP Access 提供元より、事前の通知なく、[VIP Access Desktop]のイントール方法等  
が変更される可能性があります。

## 2.2 ワンタイムパスワード利用開始登録

本節では、ワンタイムパスワードを初めてご利用になる際の利用開始登録の操作についてご説明いたします。

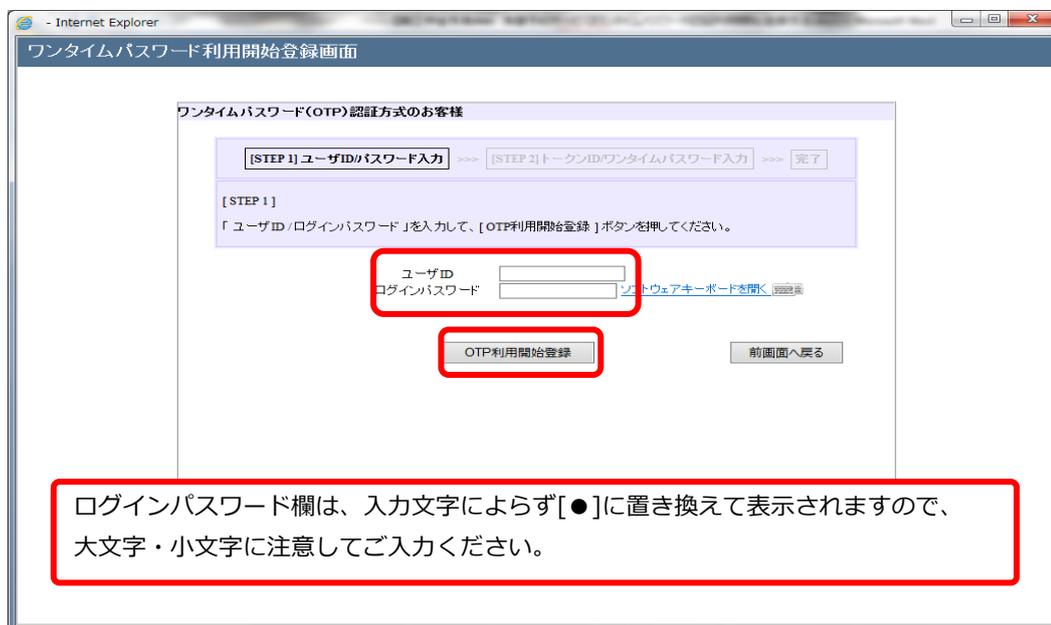
事前にワンタイムパスワード生成用の専用アプリケーションソフト(OTPトークン)のインストールは済んでいますか。  
行っていない方は、「2.1 ワンタイムパスワード生成アプリケーションソフト(OTPトークン)のインストール」を参照し、インストールを行ってください。

- (1) しみず外為 WEB サービスをワンタイムパスワードで初めてご利用になるお客さまは、ログイン画面より、[利用開始登録画面へ]ボタンを押下してください。



- (2) ワンタイムパスワード利用開始登録画面が表示されますので、[ユーザ ID]、[ログインパスワード]をご入力いただき、[OTP 利用開始登録]ボタンを押下してください。

※ユーザ ID・ログインパスワードは、従来ご利用のものをご入力ください。



- (3) ユーザ ID・ログインパスワードが正しく入力されている場合、トークン ID・ワンタイムパスワード入力欄が表示されます。インストール済の OTP トークンを起動し、表示されている「トークン ID」をワンタイムパスワード利用開始登録画面の[トークン ID]欄に入力してください。



※大文字小文字は区別してください。

- (4)次に、OTP トークンに表示されている「ワンタイムパスワード」を[OTP1]欄に入力してください。



- (5) 更に OTP トークンで再度生成された「ワンタイムパスワード」を、[OTP2]欄に入力し、[OTP 利用開始登録]ボタンを押下してください。

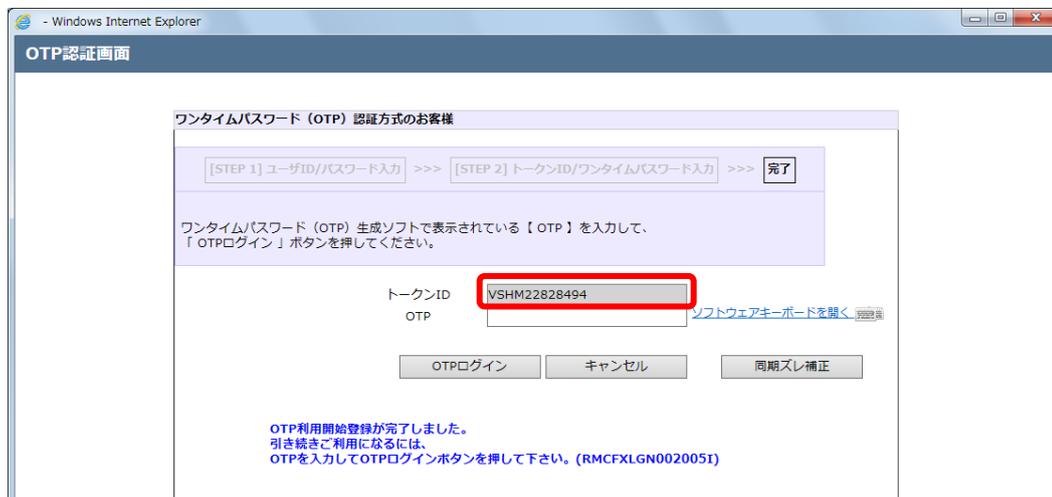


ワンタイムパスワードは 30 秒ごとに自動更新されますので、連続して生成される別々のワンタイムパスワードを[OTP1]欄、および[OTP2]欄に入力してください。

- ※ワンタイムパスワードは一定時間経過すると無効化されます。  
無効化されたワンタイムパスワードを入力している場合、ワンタイムパスワード利用開始登録がエラーとなりますので、最新のワンタイムパスワードを用いて OTP1、OTP2 に順次入力しなおしてください。

- (6) 利用開始登録が正常に完了すると、利用開始登録が完了した旨のメッセージが表示されます。

[トークン ID]欄に、登録した OTP トークンの「トークン ID」が表示されていることをご確認ください。



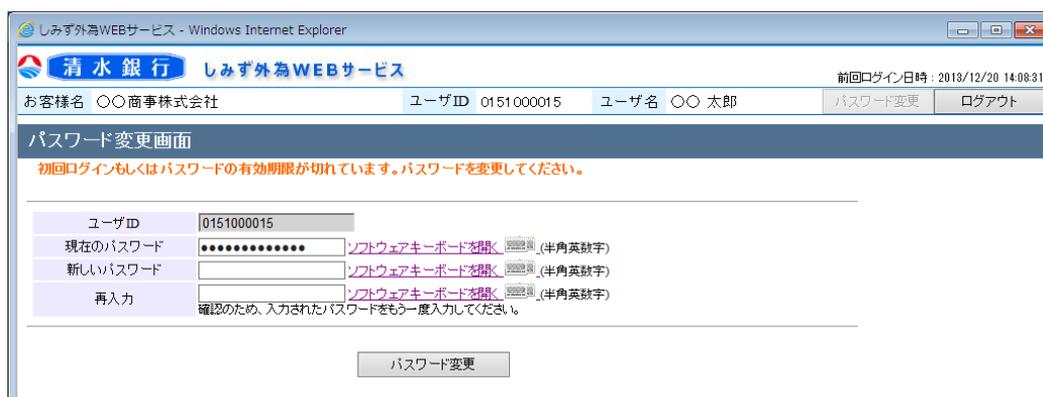
- (7) 引き続き、サービスにログインする場合は、OTP トークン上で生成された「ワンタイムパスワード」を、[OTP]欄に入力し、[OTP ログイン]ボタンを押下してください。

ワンタイムパスワードは一度使用すると無効化されます。そのため、利用開始登録に使用したワンタイムパスワードを再度利用してログインすることはできませんので、ご注意ください。



- (8) ログインパスワードの有効期限が切れている状態でログインする場合、またはヘルプデスクにてパスワードに関する再設定等を行った後にログインする場合は、パスワード変更画面が表示されますので、ログインパスワードを変更してください。ログインパスワードを変更されませんと、サービスにログインすることはできません。

ログインパスワードの有効期限は、ログインパスワードを設定してから 90 日(暦日)間です。



[新しいパスワード]、[新しいパスワード(再入力)]をご入力いただき、[パスワード変更]ボタンを押下してください。

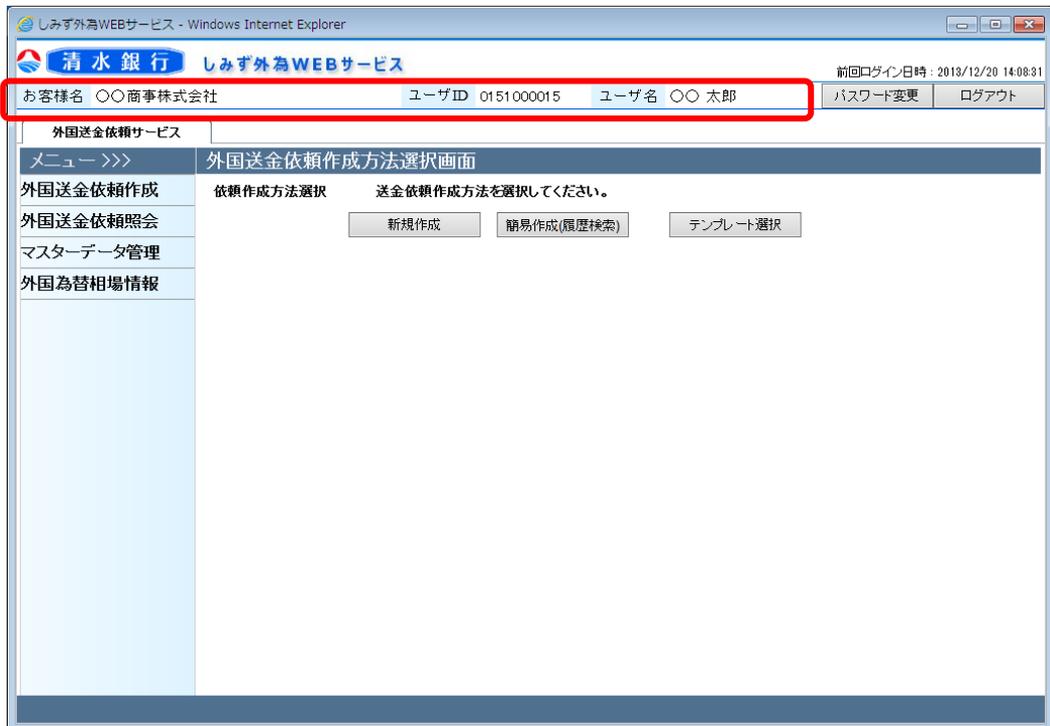


#### ※パスワード変更の条件

パスワード変更の際、下記の条件を満たしたパスワードを設定してください。条件を満たしていない場合は変更することができません。

- 1) 前回および前々回設定していたパスワードと異なっていること。(本サービスは直近 2 世代前までのパスワードを記憶していますので、それらのパスワードを使用することはできません。)
- 2) パスワードの桁数が 6 桁以上 12 桁以下であること。
- 3) 英字と数字を混在させていること。なお、英字は大文字・小文字を区別しますので、注意してご入力ください。

- (9) ログインに成功もしくはパスワード変更に成功すると、「初期画面」が表示されます。  
[お客様名]、[ユーザ ID]、[ユーザ名]が正しいことをご確認のうえ、サービスをご利用ください。これより以降、各サービスのご利用が可能となります。



## 2.3 ワンタイムパスワード利用開始登録に失敗した場合

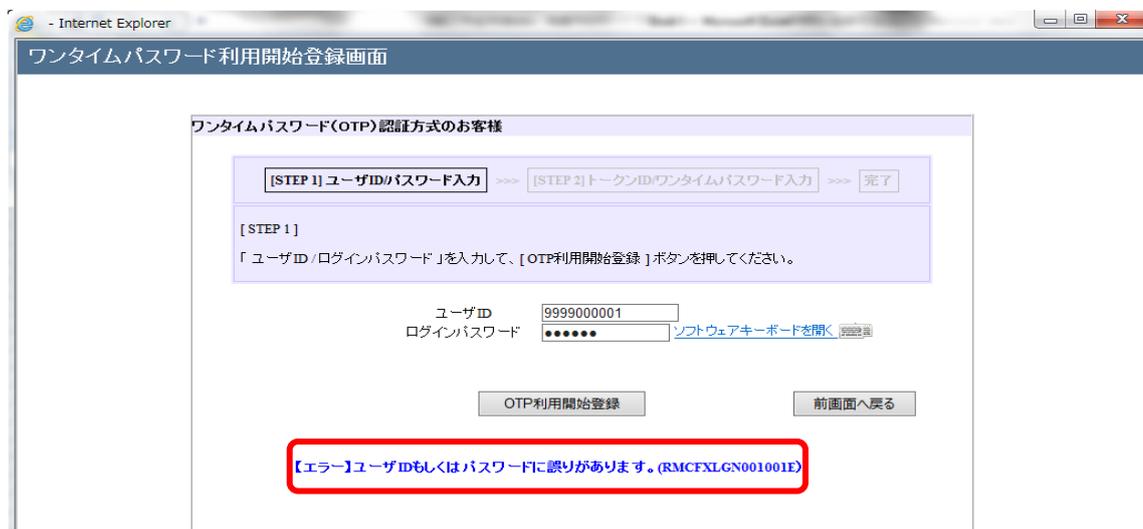
本節では、ワンタイムパスワードの利用開始登録に失敗した場合の操作についてご説明いたします。

ワンタイムパスワードの利用開始登録処理では、以下の2段階で認証を行います。  
認証に失敗した場合、2段階のいずれかにより対応方法が異なります。

- ① ユーザ ID・ログインパスワードによる認証
- ② トークン ID・ワンタイムパスワード1・ワンタイムパスワード2による認証

### 2.3.1 ユーザ ID・ログインパスワードによる認証に失敗した場合

[ユーザ ID][ログインパスワード]に誤った値を入力した状態で[ログイン]ボタンを押下すると、エラーメッセージが表示されます。[ユーザ ID][ログインパスワード]をご確認の上、再入力をお願いいたします。



#### ※ご注意

ログインに6回連続して失敗されると、そのユーザIDは使用不能(ログインパスワードロック状態)となります。

ログインパスワードロック状態になった場合は、ロック解除のご依頼が必要となりますので、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

パスワードを入力する際は、大文字/小文字が正しく入力されていることをご確認していただきますよう、お願いいたします。

### 2.3.2 ログアウトボタンを押下せずブラウザを終了した場合

前回ログインした際にログアウトボタンを押下せずブラウザを終了した場合、前回正常にログアウト処理が行われなかった旨のエラーメッセージが表示されます。

その際、画面上に[セッションを消去して強制ログインを行う]チェックボックスが表示されますので、チェックボックスをチェックしたまま、[OTP 利用開始登録]ボタンを押下してください。

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "https://www.crossmeetz.com/ - Internet Explorer". The page title is "ワンタイムパスワード利用開始登録画面". The main content area is titled "ワンタイムパスワード(OTP)認証方式のお客様". It features a progress bar with three steps: "STEP 1 ユーザID/パスワード入力", "STEP 2 トークンID/ワンタイムパスワード入力", and "完了". Below the progress bar, a message box indicates "[STEP 1] 「ユーザーID / ログインパスワード」を入力して、[OTP利用開始登録]ボタンを押してください。". The login form includes fields for "ユーザーID" (9999000001) and "ログインパスワード" (masked with dots). A link "ソフトウェアキーボードを開く" is next to the password field. A checkbox labeled "セッションを消去して強制ログインを行う" is checked. Below the form are buttons for "OTP利用開始登録" and "前画面へ戻る". A red-bordered error message box at the bottom states: "【エラー】前回正常にログアウト処理が行われませんでした。【セッションを消去して強制ログインを行う】を有効にして再度 OTP利用開始登録を行ってください。(RMCFXLGN001032E)".

### 2.3.3 トークン ID/ワンタイムパスワードの登録に失敗した場合

[トークン ID][OTP1][OTP2]に誤った値を入力した状態で[OTP 利用開始登録]ボタンを押下すると、エラーメッセージが表示されます。入力内容をご確認のうえ、再入力をお願いいたします。



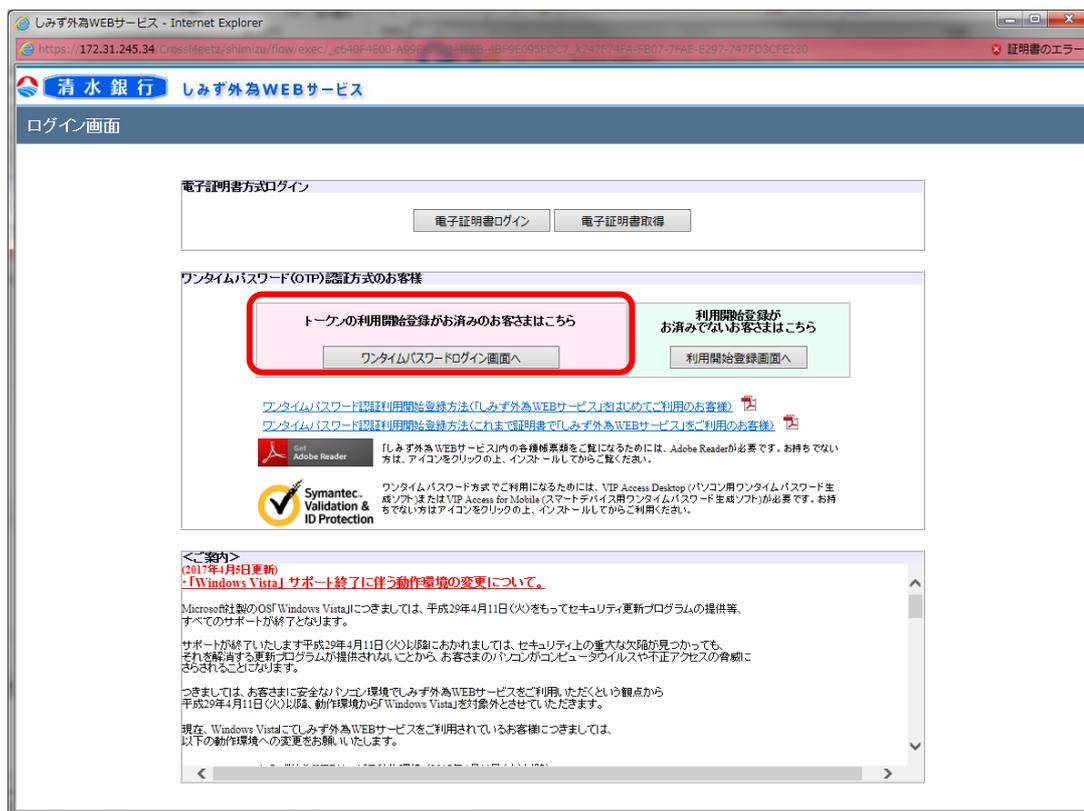
**[OTP1][OTP2]は、以下の条件を満たす必要があります。**

- 1) OTP1、OTP2 とともに OTP トークンで生成されたワンタイムパスワードであること。
- 2) OTP1、OTP2 とともに有効なワンタイムパスワードであること。
  - 2.1)一度使用されたワンタイムパスワードは無効となります。
  - 2.2)ワンタイムパスワードは生成後 30 秒を経過すると無効となります。
    - ※OTP1、OTP2 は連続して生成されたワンタイムパスワード、かつ 2 番目に生成されたワンタイムパスワードの生成後 30 秒以内であることが必要です。
- 3) 一度エラーとなった場合、OTP1、OTP2 とともに再入力をお願いいたします。

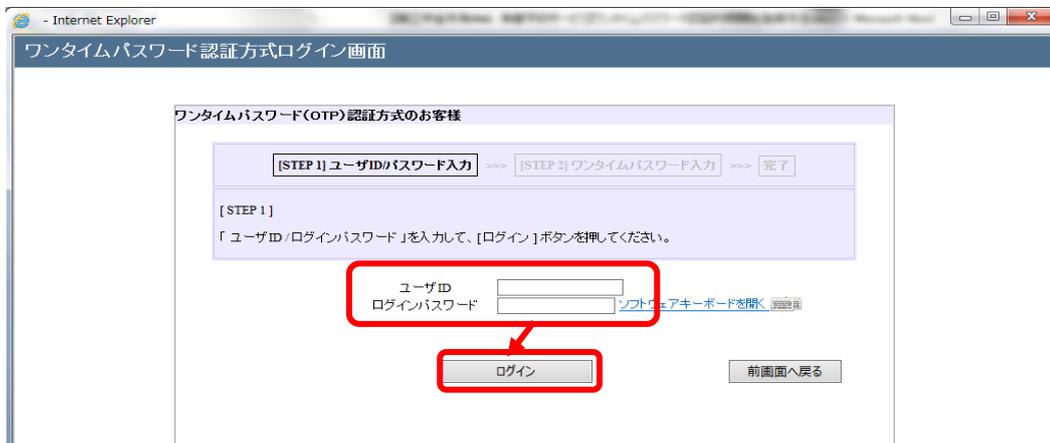
## 2.4 ワンタイムパスワード方式ログイン

本節では、ワンタイムパスワード利用開始登録が完了している場合のログインに関する操作についてご説明いたします。

- (1) ワンタイムパスワード利用開始登録がお済みのお客さまは、しみず外為 WEB サービスのログイン画面より、[ワンタイムパスワードログイン]ボタンを押下してください。



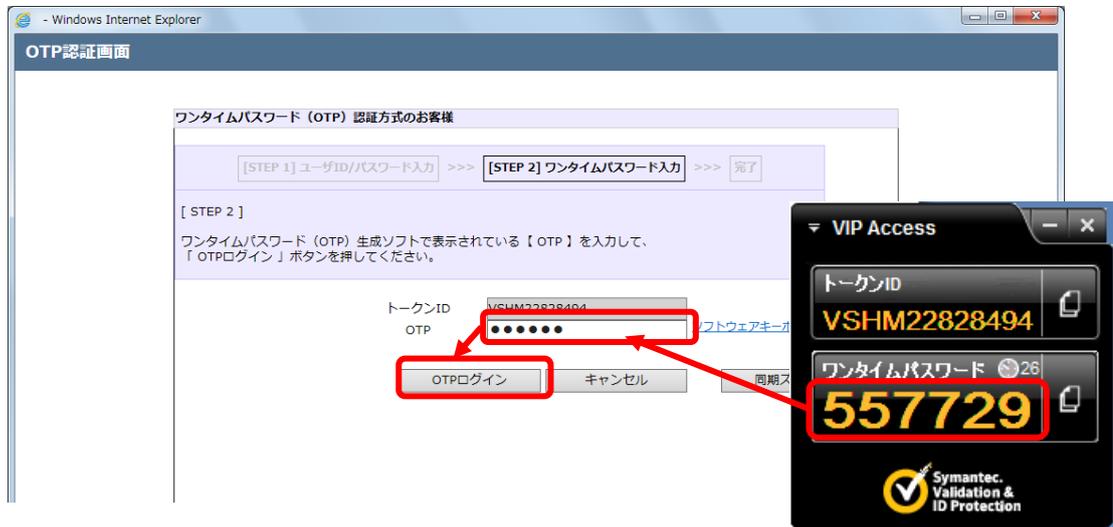
- (2) ワンタイムパスワード認証方式ログイン画面が表示されますので、[ユーザ ID]、[ログインパスワード]をご入力いただき、[ログイン]ボタンを押下してください。  
※ユーザ ID・ログインパスワード欄には、従来のものをご入力ください。



- (3) ユーザ ID・ログインパスワードが正しく入力されている場合、登録済みのトークン ID とワンタイムパスワード入力欄が表示されます。  
利用開始登録済の OTP トークンの「トークン ID」が表示されていることをご確認ください。



- (4) OTP トークンを起動し、表示されている「ワンタイムパスワード」を[OTP]欄に入力し、[OTP ログイン]ボタンを押下してください。



- (5) ログインパスワードの有効期限が切れている状態でログインする場合、またはヘルプデスクにてパスワードに関する再設定等を行った後にログインする場合は、パスワード変更画面が表示されますので、ログインパスワードを変更してください。ログインパスワードを変更されませんと、サービスにログインすることはできません。

**ログインパスワードの有効期限は、ログインパスワードを設定してから  
90日(暦日)間です。**

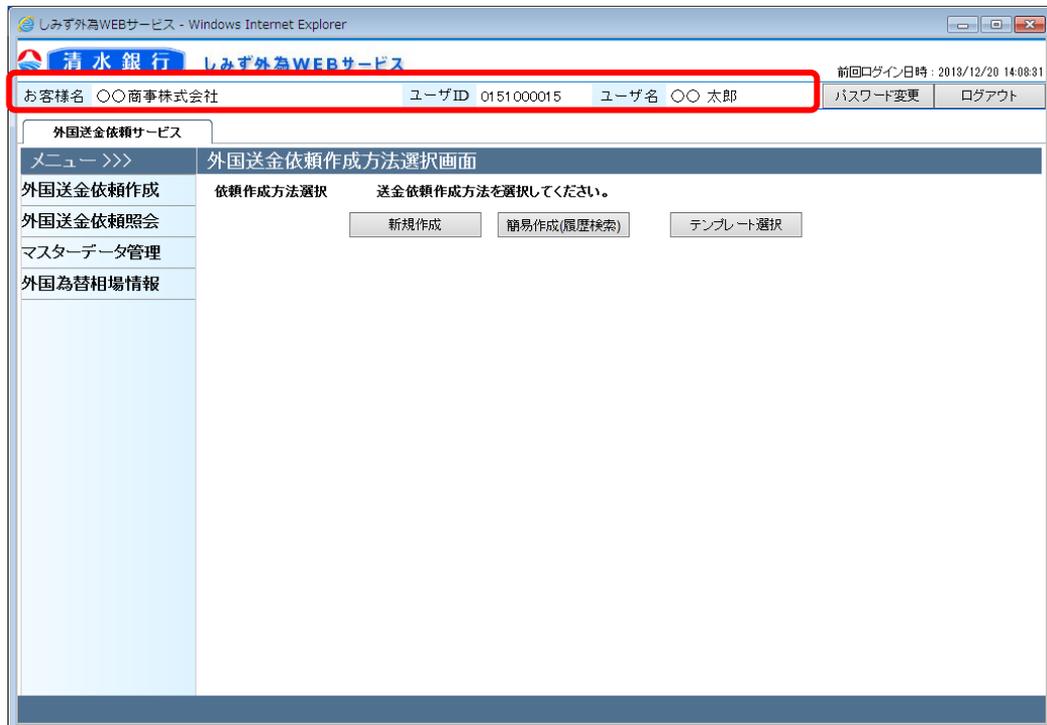
[新しいパスワード]、[新しいパスワード(再入力)]をご入力いただき、[パスワード変更]ボタンを押下してください。

#### ※パスワード変更の条件

パスワード変更の際、下記の条件を満たしたパスワードを設定してください。条件を満たしていない場合は変更することができません。

- 4) 前回および前々回設定していたパスワードと異なっていること。(本サービスは直近 2 世代前までのパスワードを記憶していますので、それらのパスワードを使用することはできません。)
- 5) パスワードの桁数が 6 桁以上 12 桁以下であること。
- 6) 英字と数字を混在させていること。なお、英字は大文字・小文字を区別しますので、注意してご入力ください。

- (6) ログインに成功もしくはパスワード変更成功すると、「初期画面」が表示されます。  
[お客様名]、[ユーザ ID]、[ユーザ名]が正しいことをご確認のうえ、サービスをご利用ください。これより以降、各サービスのご利用が可能となります。



## 2.5 ログインに失敗した場合

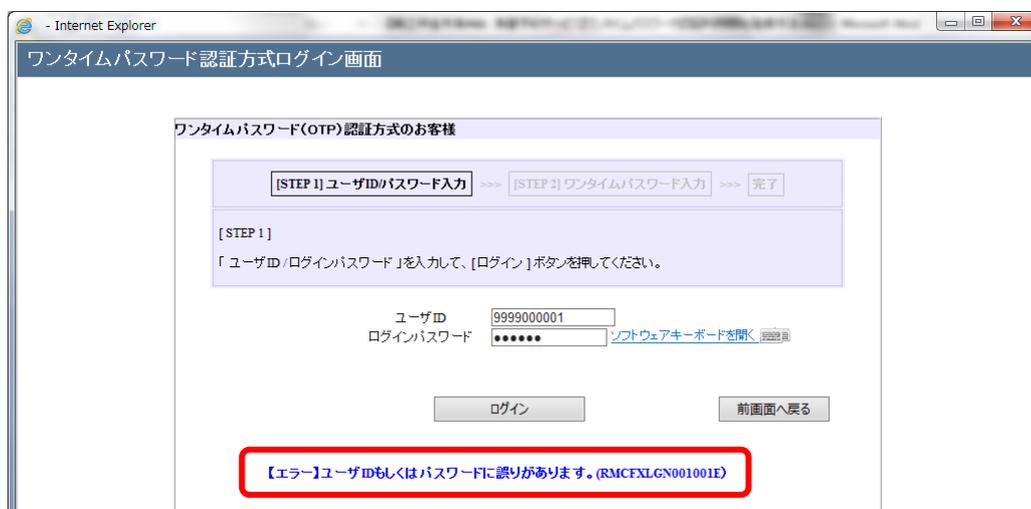
本節では、ログイン認証に失敗した場合についてご説明いたします。

ワンタイムパスワード認証方式ログイン処理では、以下の 2 段階で認証を行います。  
認証に失敗した場合、2 段階のいずれかにより対応方法が異なります。

- ① ユーザ ID・ログインパスワードによる認証
- ② ワンタイムパスワードによる認証

### 2.5.1 ユーザ ID・ログインパスワードによる認証に失敗した場合

[ユーザ ID][ログインパスワード]に誤った値を入力した状態で[ログイン]ボタンを押下すると、エラーメッセージが表示されます。[ユーザ ID][ログインパスワード]をご確認の上、再入力をお願いいたします。



#### ※ご注意

ログインに 6 回連続して失敗されると、そのユーザ ID は使用不能(ログインパスワードロック状態)となります。

ログインパスワードロック状態になった場合は、ロック解除のご依頼が必要となりますので、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

パスワードを入力する際は、大文字/小文字が正しく入力されていることをご確認していただきますよう、お願いいたします。

## 2.5.2 ワンタイムパスワードによる認証に失敗した場合

[OTP]に誤ったワンタイムパスワードや有効期限の切れたワンタイムパスワードを入力した状態で[OTP ログイン]ボタンを押下すると、エラーメッセージが表示されます。

[トークン ID]欄に表示されている文字列が、登録した OTP トークンの「トークン ID」と同じであることをご確認ください。

また、OTP トークンの「ワンタイムパスワード」をご確認のうえ、再入力をお願いいたします。



### ※ご注意

ワンタイムパスワード認証に **10回**連続して失敗されると、そのトークン ID は使用不能(ワンタイムパスワードロック状態)となります。

ワンタイムパスワードロック状態になった場合は、ロック解除のご依頼が必要となりますので、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

ワンタイムパスワードを入力する際は、以下の点にご注意いただきますよう、お願いいたします。

- (1) 一度使用したワンタイムパスワードおよび生成後 30 秒以上経過したワンタイムパスワードは無効となります。
- (2) ご利用のコンピュータ端末側とワンタイムパスワード認証システム側におけるワンタイムパスワードの生成回数についてズレが生じ、認証できない場合があります。

この場合は、「2.8 同期ズレ補正」の操作を行ってください。

## 2.6 ワンタイムパスワード同期ズレ補正

本節では、ワンタイムパスワードの同期ズレ補正の操作についてご説明いたします。

### 2.6.1 同期ズレとは

ワンタイムパスワード認証方式では、ご利用のコンピュータ端末から認証システムに対して、以下の 2 種類の値を送信することで、正しいワンタイムパスワードであることを確認しています。

- |  |
|--|
| (1) 生成元であるアプリケーションソフト（トークン）の ID<br>(2) 生成されたワンタイムパスワード |
|--|

これは、認証システム側においても“特定のトークン ID における、この時刻に有効なワンタイムパスワード“を特定しており、認証時に送付された値の組合せを判別することで、正常なアクセスかを判断しています。

有効なワンタイムパスワードは時間と共に変化する為、ご利用のコンピュータ端末の時刻設定が正確な時刻からずれている場合等(※)において、この判別が正常にできない場合があります、これを同期ズレと呼びます。

同期ズレが起きるとコンピュータ端末においてワンタイムパスワードを正しく入力しても認証できなくなりますので、2.8.2 で示す「同期ズレ補正」を行ってください。

※実際に時刻設定がずれている場合のほか、長期間にわたって端末および OTP トークンを起動したままの状態にしている場合にも、認証システム側で正常に判断できなく場合があります。

同期ズレの時は どのようになるか	正しくワンタイムパスワードを入力し、ログインを何度も試みるが、以下のメッセージが出て認証できない。
	【エラー】入力されたワンタイムパスワード（OTP）は誤りがあるか、使用済みまたは有効期限切れです。新たに生成された OTP を入力し、ログインしてください。(RMCFXLGN001028E)
同期ズレの時は どうしたらよいか	1. まずご利用端末の時刻設定をご確認ください。 Windows Update により、時刻設定（タイムゾーン）が変更されている場合もあります。 その上で、再度ログインをお試しく下さい。 2. 次節に記載しています「同期ズレ補正」を実行し、再度ログインをお試しく下さい。 3. 上記をお試しの上でも解決しない場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。

## 2.6.2 同期ズレ補正

(1) OTP 認証画面で[同期ズレ補正]ボタンを押下してください。

Windows Internet Explorer

OTP認証画面

ワンタイムパスワード (OTP) 認証方式のお客様

[STEP 1] ユーザID/パスワード入力 >>> [STEP 2] ワンタイムパスワード入力 >>> 完了

[ STEP 2 ]

ワンタイムパスワード (OTP) 生成ソフトで表示されている【OTP】を入力して、「OTPログイン」ボタンを押してください。

トークンID VSHM22828494

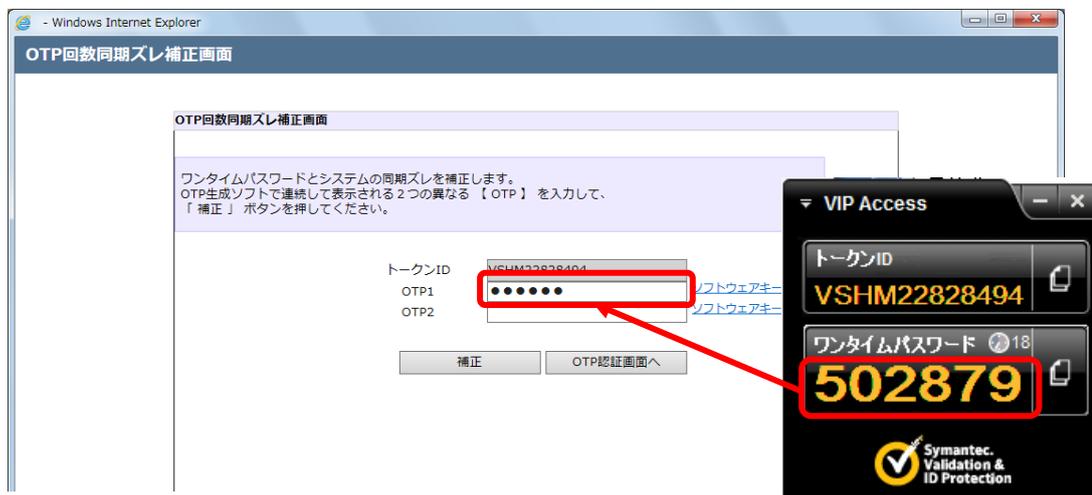
OTP  [ソフトウェアキーボードを開く](#)

OTPログイン キャンセル **同期ズレ補正**

※「OTP同期ズレ」  
OTP No.は、OTPの「生成ボタン」が押下された回数でパソコン側とシステム側の同期をとっています。  
そのため無用にOTP No.を生成すると、パソコン側とセンターシステム側の回数にズレが生じ、認証ができなくなります。  
これを同期ズレといいます。  
このような場合、【同期ズレ補正】ボタンをクリックして補正画面へ進み、連続して表示される2つの異なるワンタイムパスワードを補正画面に入力してください。

(2) OTP 回数同期ズレ補正画面が表示されます。

OTP トークンを起動し、表示されている「ワンタイムパスワード」を [OTP1]欄に入力してください。

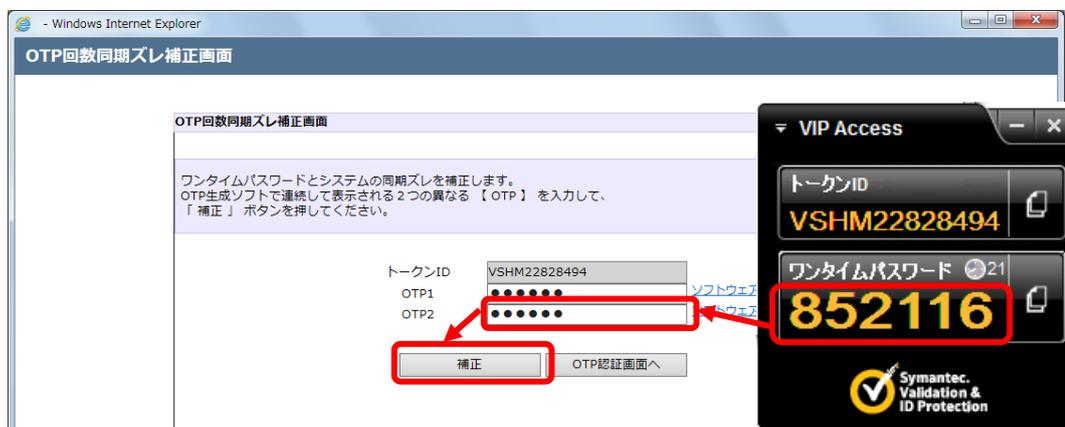


(3) 次に OTP トークンで再度生成された「ワンタイムパスワード」を、[OTP2]欄に入力し、[補正]ボタンを押下してください。

ワンタイムパスワードは 30 秒ごとに自動更新されますので、連続して生成される別々のワンタイムパスワードを[OTP1]欄、および[OTP2]欄に入力してください。

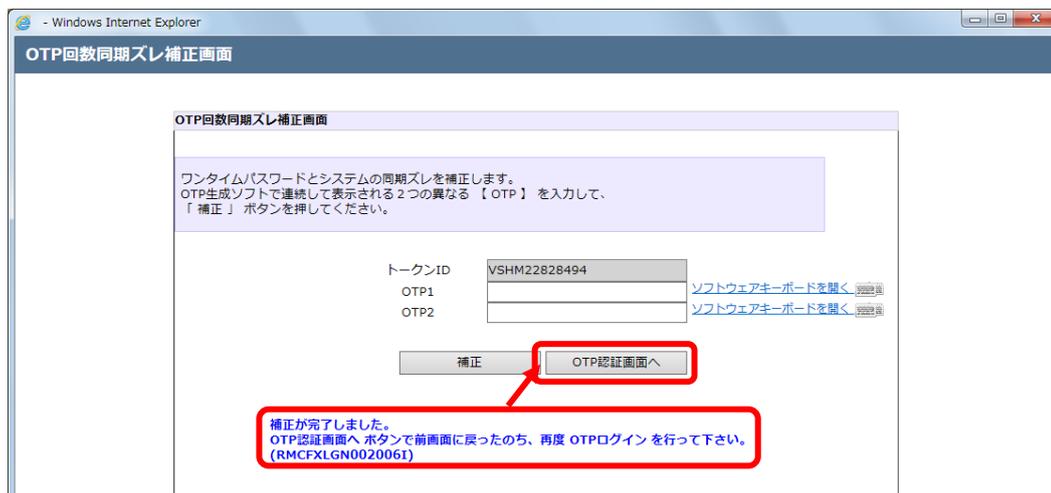
※ワンタイムパスワードは一定時間経過すると無効化されます。

無効化されたワンタイムパスワードを入力している場合、同期ズレ補正がエラーとなりますので、最新のワンタイムパスワードを OTP1・OTP2 に順次入力しなおしてください。



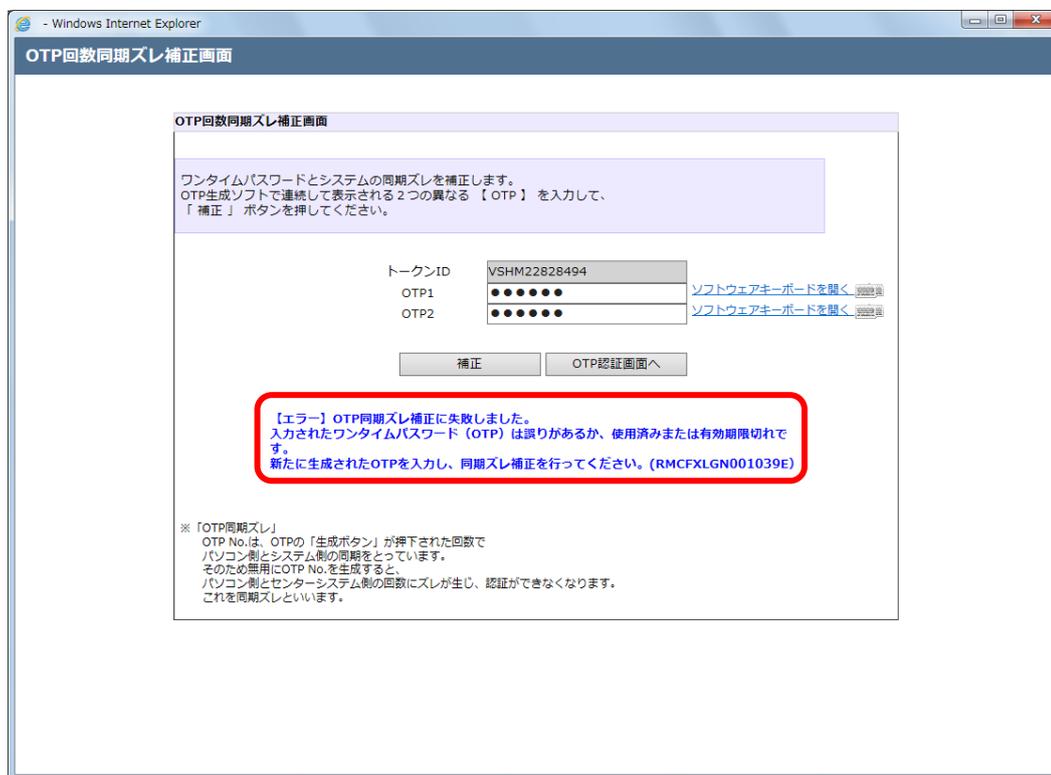
(4) 同期ズレ補正が正常に完了すると、同期ズレ補正が完了した旨のメッセージが表示されます。

[OTP 認証画面へ]ボタンを押下し、ワンタイムパスワード認証画面へ戻り、再度ワンタイムパスワード認証を行い、サービスへログインしてください。



### 2.6.3 同期ズレ補正に失敗した場合

[OTP1][OTP2]に誤った値を入力した状態で[補正]ボタンを押下すると、エラーメッセージが表示されます。入力内容をご確認のうえ、再入力をお願いいたします。



[OTP1][OTP2]は、以下の条件を満たす必要があります。

- 1) OTP1、OTP2 とともにワンタイムパスワード生成アプリケーションソフトで生成されたワンタイムパスワードであること。
- 2) OTP1、OTP2 とともに有効なワンタイムパスワードであること。
  - 2.1) 一度使用されたワンタイムパスワードは無効となります。
  - 2.2) ワンタイムパスワードは生成後 30 秒を経過すると無効となります。

※OTP1、OTP2 は連続して生成されたワンタイムパスワード、かつ 2 番目に生成されたワンタイムパスワードの生成後 30 秒以内であることが必要です。
- 3) 一度エラーとなった場合、OTP1、OTP2 とともに再入力をお願いいたします。

## 2.7 トークンの様々な利用方法について

本節では、トークンの様々な利用方法についてご説明いたします。

### (1) 1台の端末にインストールした同じトークンを複数ユーザで利用したい場合(共有)

それぞれのユーザで、「ワンタイムパスワード利用開始登録」を行ってください。

**同じトークンを複数ユーザで利用することができます。**

(これを**トークンの共有**と呼びます)

但し、ワンタイムパスワード認証を10回以上連続して失敗し、ロック状態になると、同じトークンを共有している全てのユーザで認証できなくなります。

この場合、ロックを解除する必要がありますので、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

尚、複数ユーザで共有しているトークンを利用解除する場合、

1ユーザごとの利用解除が可能です。

利用解除していないユーザはそのトークンで継続してサービスを利用することが可能です。

### (2) 2台の端末にインストールした異なるトークンをひとつのユーザIDで利用したい場合

ひとつのユーザIDに対して、登録できる有効なトークンIDはひとつのみです。

したがって、複数端末にインストールした、異なる(複数の)トークンをひとつのユーザIDの認証に用いることはできません。

2台の端末で利用したい場合は、ユーザIDを追加していただくことで対応可能です。

### (3) 一度利用解除したトークンを、そのまま再度利用したい場合

改めて利用開始登録を行うことで、再度同じトークンIDをご利用頂くことができます。

但し、ご利用端末の変更やトークンのアンインストールを行った場合など

トークンIDそのものが以前にご利用のものと異なる場合、

新たなトークンIDでの利用開始登録となります。

### (4) 既に他のシステムで「VIP Access Desktop」をインストールされている場合

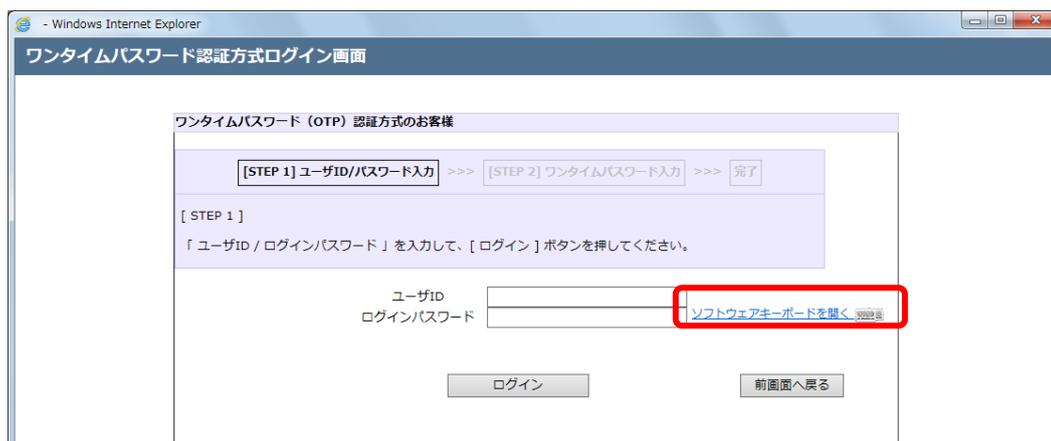
既に登録されているトークンを用いて利用開始登録・ログインを行っていただくことが可能です。

## 2.8 ソフトウェアキーボードの使い方

本節では、ソフトウェアキーボードの使い方についてご説明いたします。

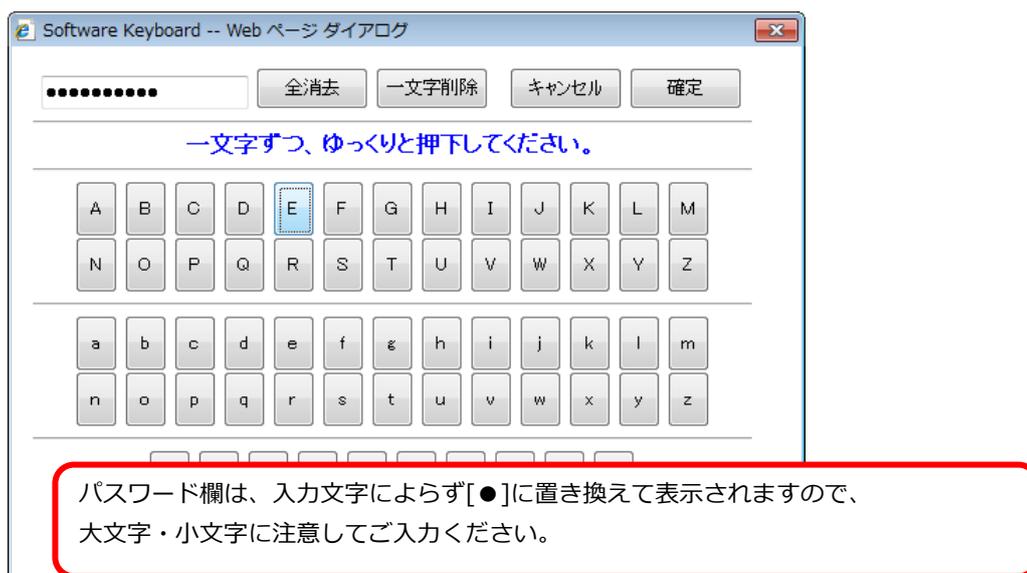
なお、ソフトウェアキーボードのご利用は、スパイウェア等の対策として安全を保証するものではありませんが、お手元のキーボードを用いた場合と比較しセキュリティレベルを向上させることを目的としております。

(1) ログイン画面にて [ソフトウェアキーボードを開く] をクリックしてください。

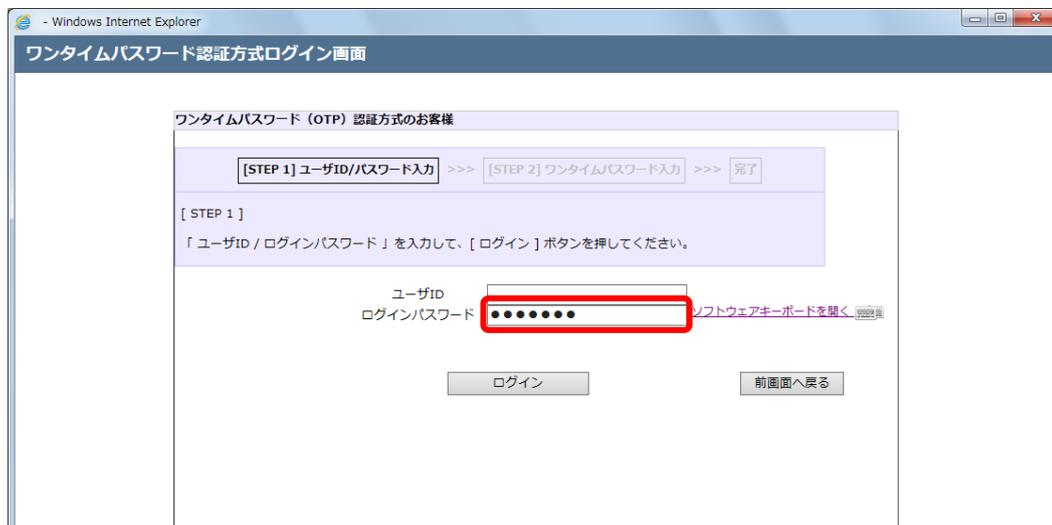


(2) Software Keyboard 画面が表示されますので、画面上に表示されるボタンを用いてパスワードをご入力後、[確定]ボタンを押下してください。なおボタンは、一文字ずつゆっくりと押下してください。

[キャンセル]ボタンを押下した場合、入力されたパスワードが破棄され、本画面を閉じます。



- (3) ログイン画面のパスワード欄に Software Keyboard 画面で設定したパスワードが入力されます。



## 2.9 OTPトークンの再インストール

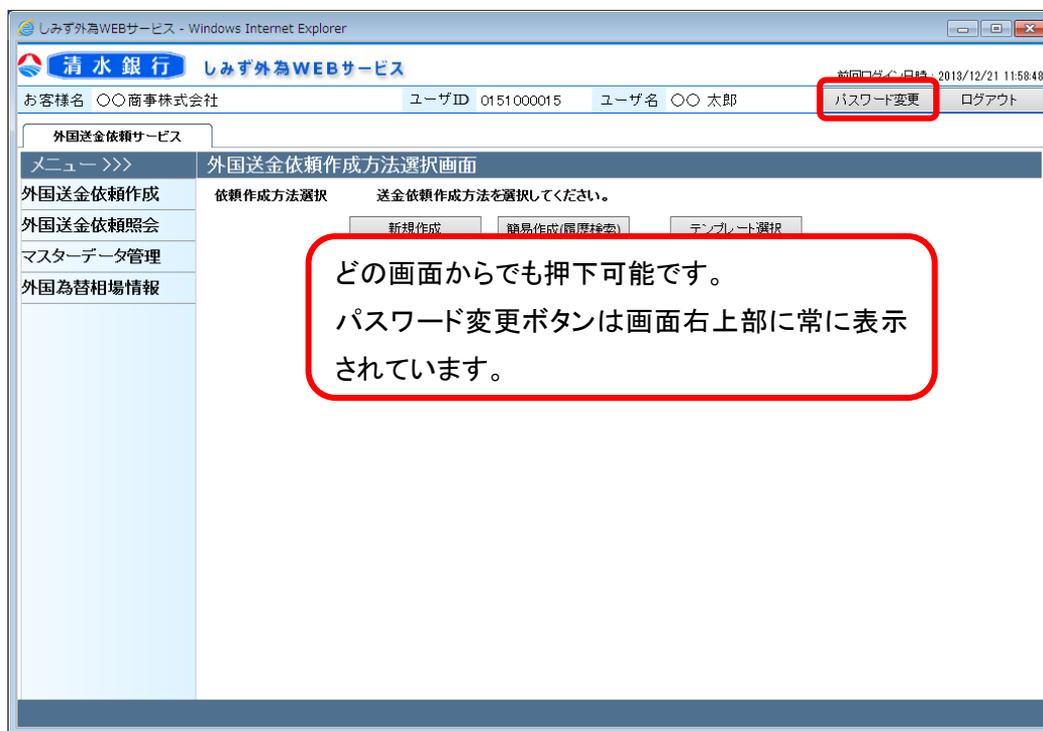
本サービスを利用するコンピュータ端末(OTPトークンをインストールした端末)を変更する場合は、①古いコンピュータ端末にインストールされた OTP トークンの失効処理(ヘルプデスクにて実施)および②新しい端末で OTP トークンを再インストール(お客さまにて実施)していただく必要がありますので、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

OTP トークンの失効処理を行うと、古いコンピュータ端末にインストールされている OTP トークンをご使用いただくことができなくなりますので、ご注意ください。

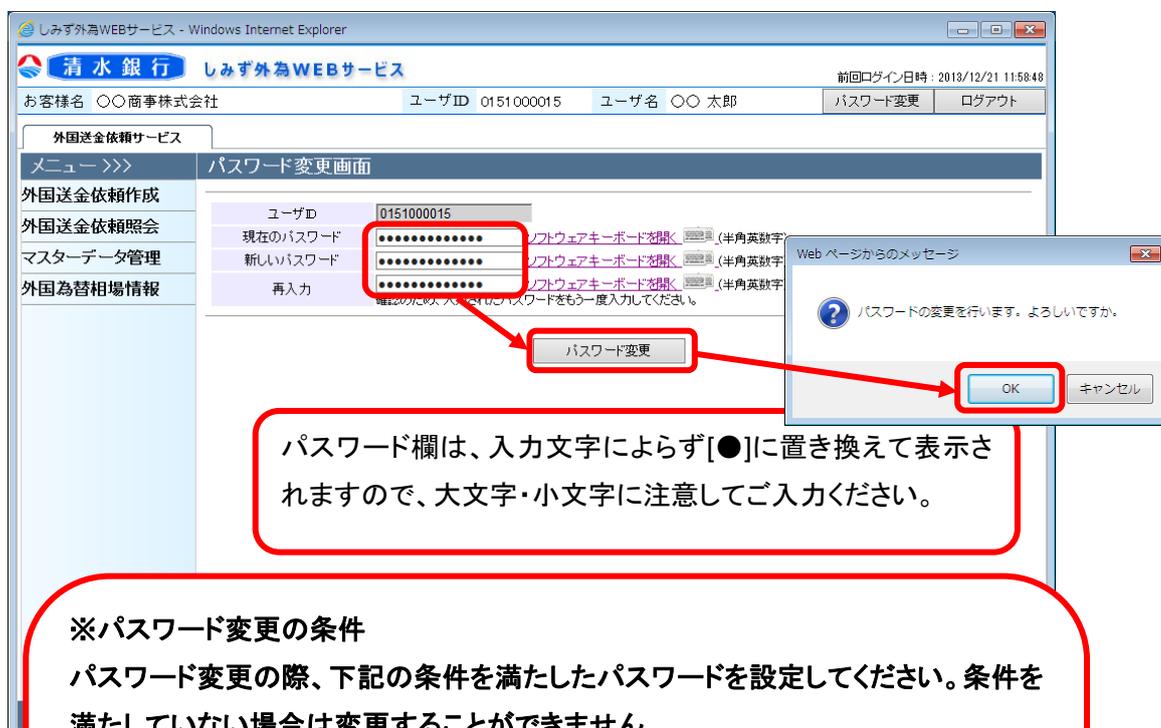
## 2.10 パスワードの変更(手動変更)

本節では、パスワードの変更の操作についてご説明いたします。

- (1) パスワードを変更する場合は、画面上部にある[パスワード変更]ボタンを押下してください。



- (2) パスワード変更画面にて、[現在のパスワード]、[新しいパスワード]、[新しいパスワード(再入力)]をご入力いただき、[パスワード変更]ボタンを押下してください。

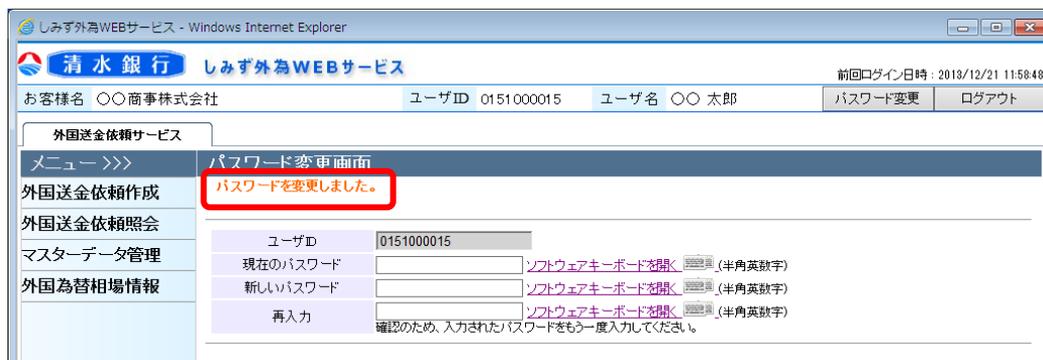


#### ※パスワード変更の条件

パスワード変更の際、下記の条件を満たしたパスワードを設定してください。条件を満たしていない場合は変更することができません。

- 1) 前回および前々回設定していたパスワードと異なっていること。(本サービスは直近 2 世代前までのパスワードを記憶していますので、2 世代前までに使用していたパスワードにすることはできません。)
- 2) パスワードの桁数が 6 桁以上 12 桁以下であること。
- 3) 英字と数字を混在させていること。なお、英字は大文字・小文字を区別しますので注意してご入力ください。

- (3) パスワード変更が正常に完了すると、画面上部に「パスワードを変更しました。」と表示されます。



## 2.11 パスワードの再発行

パスワードをお忘れになった場合は、お取引店またはヘルプデスクへご連絡ください。

ログインパスワードの再設定、または、電子証明書取得用パスワードの再発行に関する申込書をご提出いただいた上で、ログインパスワードの再設定または電子証明書取得用パスワードの再発行を行います。

申込書にてご依頼いただく際には、銀行のお届印が必要となりますので、ご準備をお願いします。

## 2.12 ログインパスワードロックの解除

ログイン時にパスワードを6回連続して間違えられますと、ログインパスワードがロックされます。ロックの状態になりますと、以後パスワードを正しく入力されてもログインすることができません。

ログインパスワードがロックされた場合は、お取引店またはヘルプデスクにご連絡ください。ログインパスワードのロック解除に関する申込書をご提出いただいた上で、ロックの解除を行います。

ログインパスワードのロックの解除をご依頼いただく際には、銀行のお届印が必要となりますので、ご準備をお願いします。

## 2.13 セッションタイムアウト

しみず外為 WEB サービスでは、サービスにログインされた状態で何もオペレーション(画面上のボタンのクリック)を行わずに30分が経過しますと、セッションが無効となり、画面上のボタンを押下するとログアウト画面(セッションタイムアウト画面)が表示され、サービスからログアウトします(ご利用者がサービスにログインしたまま長時間コンピュータ端末から離れた場合、第三者にその端末を不正に使用されることを防ぐため)。

再度サービスをご利用いただく場合は、ログイン画面よりパスワードをご入力のうえサービスに再ログインしてください。

### 3 ログアウト方法

本章では、サービスのログアウトの操作についてご説明いたします。

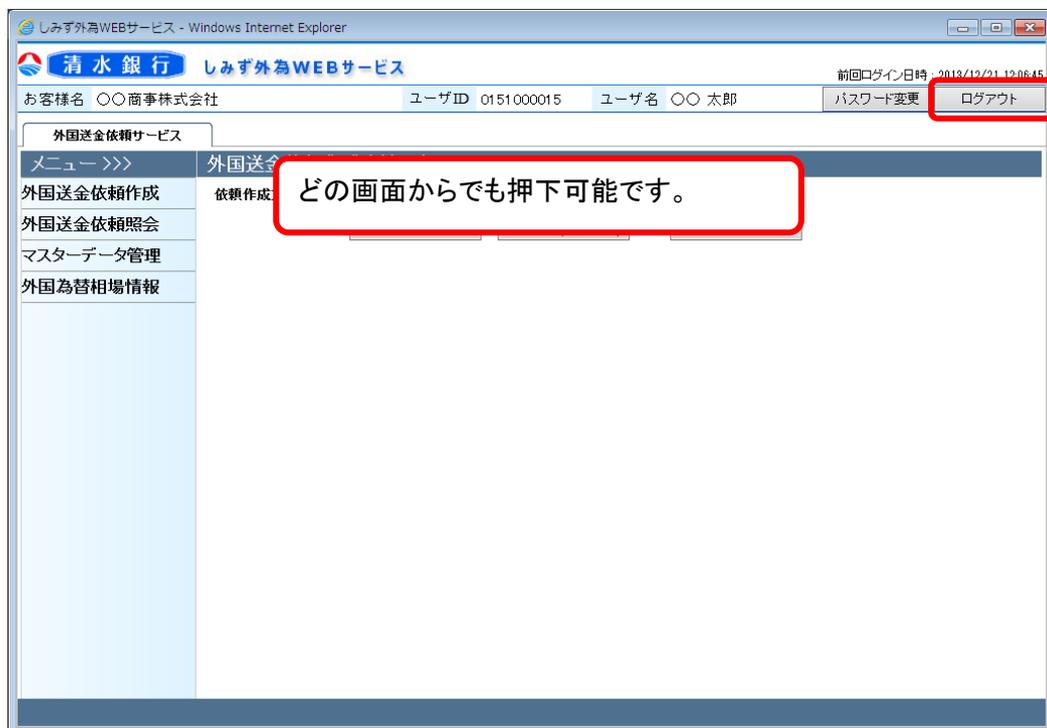
#### 3.1 ログアウト

本節では、業務終了後にサービスからログアウトされる操作についてご説明いたします。

(1) 画面右上の[ログアウト]ボタンを押下してください。

※ ログアウトの際は、必ずログアウトボタンを押下のうえ、終了処理を行なってください。

※ 画面右上の×ボタンで画面を閉じられますと、次回ログイン時に通常どおりログインできない可能性があります。その際は、ログイン画面に[再ログイン]ボタンが表示されますので、[再ログイン]ボタンを押下し、ログインを行なってください。



- (2) 下画面のとおり、ログアウトした旨のメッセージが表示され、サービスからのログアウトが完了します。



- (3) ログアウトボタンを押下せずブラウザを終了した場合、次回ログイン時に前回正常にログアウト処理が行われなかった旨が表示されます。その際、ログイン画面上に[再ログイン]ボタンが表示されますので、[再ログイン]ボタンを押下しサービスにログインしてください。



#### 4 お問い合わせについて

しみず外為 WEB サービスに関するお問い合わせは、以下までお願いいたします。

<b>お問い合わせ先</b>	
<b>清水銀行コールセンター</b>	<b>0120-0-43289（フリーダイヤル）</b>
	<b>電話受付時間／銀行営業日 09:00～17:00</b>
<b>または、お取引店やお近くの清水銀行の窓口へ</b>	

**当行ホームページ URL : <http://www.shimizubank.co.jp/>**

なお、お問い合わせの際には、以下の情報をご準備いただきましてご連絡くださいますと比較のお待たせすることなくご対応を行うことが可能です。

<b>ご契約のお客様名（法人名）</b>	
<b>操作をされた ユーザ ID／ユーザ名</b>	
<b>ご利用端末の OS</b>	Windows10
<b>ご利用端末のブラウザ</b>	Microsoft Edge(※1) / Google Chrome
<b>お問い合わせ内容の分類</b>	①OTP トークンのダウンロード ②OTP トークンのインストール ③ワンタイムパスワードの利用開始登録 ④ワンタイムパスワードログイン ⑤その他
<b>お問い合わせ内容の詳細</b>	

※1 : Internet Explorer モード（IE モード）はサポート対象外となります。