

SHIMIZU DIRECT

ワンタイムパスワードご利用ガイド

<http://www.shimizubank.co.jp/>



Internet
Banking

第1.0版
清水銀行



目次

1. ワンタイムパスワードについて.....	3
・ワンタイムパスワードとは	
2. ワンタイムパスワードのご利用にあたって.....	4
・ワンタイムパスワードをご利用になる前に	
・ワンタイムパスワードご利用の注意事項	
3. ワンタイムパスワードご利用の流れ.....	5
・ご利用概要	
4. ワンタイムパスワードご利用手順.....	6
・Step1 トークン発行	
・Step2 ワンタイムパスワードアプリのダウンロード	
・Step3 ワンタイムパスワードアプリの初期設定	
・Step4 ワンタイムパスワード利用開始登録	
5. ワンタイムパスワード解除手順	13
【その他操作】	
6. 複数のトークンが登録されている場合の操作	14
・トークンの切替	
・トークンの追加	
・トークンの削除	



目次

7. アプリロックについて.....	21
・ アプリロックとは	
・ アプリロックの設定	
・ アプリロックコードの変更	
・ アプリロックコードを無効にする	
8. ワンタイムパスワードの有効期限について.....	27
・ 有効期限まで30日以内の場合	
・ 有効期限が切れている場合	
9. パスワード補正について.....	30
・ パスワード補正機能	
・ パスワードを補正する	
10. Q&A.....	32
11. エラー表示一覧.....	36



1

ワンタイムパスワードについて

このたびは、「ワンタイムパスワード」をご利用いただき、まことにありがとうございます。
ございます。

- ワンタイムパスワードをご利用の前に、本書をご覧になり、正しくお取り扱い
頂きますようお願いいたします。

ワンタイムパスワードとは

- ワンタイムパスワードとは、携帯電話またはスマートフォンに表示される1回
限りの使い捨てパスワードです。
- ワンタイムパスワードは1分毎に自動発行される使い捨てパスワードであり、
第三者が取得しても、1分後にそのパスワードは無効となるため、インターネッ
トバンキングをより安全にご利用いただけます。
- ワンタイムパスワードのご利用手数料は無料です。
* 通信料・接続料等はお客さまのご負担となります。



<携帯電話画面>



<スマートフォン画面>



2

ワンタイムパスワードのご利用にあたって

ワンタイムパスワードをご利用になる前に

●ご利用いただける携帯電話について

携帯電話がワンタイムパスワードの対応する機種であることを確認ください。

*一部機種については、ワンタイムパスワードをご利用いただけない場合がございます。対応機種につきましては、当行ホームページをご確認ください。

●メール受信設定について

迷惑メール拒否設定をされている場合などは、事前にメールのドメインが「@otp-auth.net」からのメールを受信できるよう設定を行ってください。

●携帯電話の日時設定について

携帯電話の日時が正しいことをご確認ください。ワンタイムパスワードは、現在の時刻をパスワードの生成に使用しています。お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。

ワンタイムパスワードご利用の注意事項

●携帯電話・スマートフォンを変更される場合のご注意

お使いの携帯電話またはスマートフォンをご変更される場合は、変更前に必ずインターネットバンキングから「ワンタイムパスワード利用解除」の操作を行ってください。その後に、新端末から新たにワンタイムパスワード利用申請を行ってください。

*利用解除を行わずに携帯電話またはスマートフォンを変更するとインターネットバンキングをご利用いただけなくなります。

●ワンタイムパスワードは1分ごとに更新されますので、ワンタイムパスワード取得後の入力やログインは速やかに行ってください。



3

ワンタイムパスワードご利用の流れ

ご利用概要

ワンタイムパスワードをご利用いただくためには、Step1からStep3までの操作を行っていただく必要がございます。

Step1

トークン発行(*)

インターネットバンキングにログインし、ワンタイムパスワード申請メニューで「トークン発行処理」を行います。



*トークンとは、携帯電話またはスマートフォンにワンタイムパスワードを表示するためのソフトです。

Step2

ワンタイムパスワードアプリのダウンロード

お客様の携帯電話宛にメール送信されたURLからワンタイムパスワードアプリのダウンロードを行います。



Step3

ワンタイムパスワードアプリの初期設定

ダウンロードしたワンタイムパスワードアプリの初期設定を行います。



Step4

ワンタイムパスワード利用開始登録

インターネットバンキングにログインし、ワンタイムパスワード申請メニューから「ワンタイムパスワード利用開始登録」を行います。

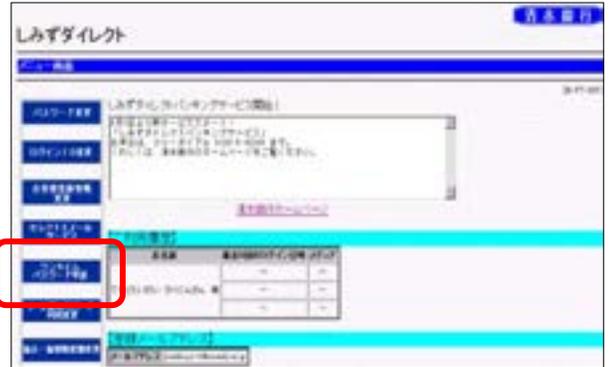
**ワンタイムパスワード利用開始**

4

ワンタイムパスワードご利用手順

Step1 トークン発行

- 1 しみずダイレクトへログインし、メニュー画面の **ワンタイムパスワード申請** ボタンをクリックしてください。



- 2 「ワンタイムパスワード申請内容選択」画面が表示されます。
トークン発行 ボタンをクリックしてください。



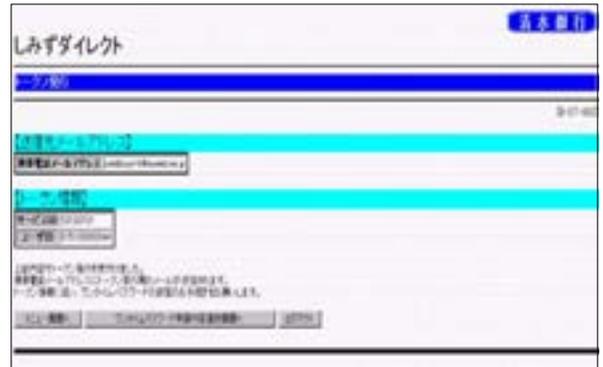
- 3 「トークン発行」画面が表示されます。
「携帯電話メールアドレス」にトークンを発行する携帯電話のメールアドレスを入力してください。
ワンタイムパスワード利用開始するためのパスワードを任意の数字4桁～8桁で入力してください。
確認パスワードを入力し、**実行** ボタンをクリックしてください。



4

ワンタイムパスワードご利用手順

- 4 「トークン発行」の受付確認画面が表示されます。
- この後、携帯電話で「ワンタイムパスワードアプリ」のダウンロードとトークンの初期設定を行いますので、内容をご確認後、一旦 **ログアウト** ボタンをクリックし、ログアウトしてください。



- ※「サービスID」や「ユーザーID」はワンタイムパスワードの初期設定時に必要となりますので、この画面を印刷されるかメモされることをお勧めします。
- ※登録したメールアドレス宛に「ワンタイムパスワードアプリ」のダウンロード用URL情報が送信されます。ワンタイムパスワードアプリの設定に従って、アプリケーションをダウンロードし、初期設定を行ってください。
- ※トークンの発行する携帯電話につきましては、メールのドメインが「@otp-auth.net」からのメールを受信できるよう設定を行ってください。迷惑メール拒否設定をされているなどで受信ができなかった場合は、メールのドメインが「@otp-auth.net」からのメールを受信できるよう設定し、再度「ワンタイムパスワード申請」から手続きを行ってください。
- ※既に「ワンタイムパスワードアプリ」をダウンロードされている場合は、「7. 複数のトークンが登録されている場合の操作」（p 16）をご参照ください。



4

ワンタイムパスワードご利用手順

Step2 ワンタイムパスワードアプリのダウンロード

1 携帯電話の日時が正しいことをご確認ください。

※ワンタイムパスワードアプリは、現在の時刻をパスワードの生成に使用しています。
アプリをご利用になる前に、お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。

2 トークン発行時に入力した携帯メールアドレス宛にトークン発行用のメールが送信されます。メール記載の「ダウンロード用URL」をクリックし、Webページの指示に従い「ワンタイムパスワードアプリ」をダウンロードしてください。

※ダウンロードには別途通信料がかかります。

※ダウンロード前に端末に十分なバッテリー残量があることを確認し、電波状態が良好であることを確認の上、アプリのダウンロードを行ってください。

※機種によっては途中で通信が切断された場合、最初からダウンロードが必要な場合があります。また、実施中は、他の操作をしないでください。

※既にアプリをダウンロードされている場合は、この操作は必要ありません。

FROM : 清水銀行

[本文]

いつも清水銀行をご利用いただきありがとうございます。トークンアプリにサービスID、ユーザID、初期開始パスワードを入力し、トークンの設定を行ってください。

サービスID: 12345678
ユーザID: 123456789012

トークンアプリをお持ちでない場合には、下記のURLよりダウンロードしてください。

携帯の方:

<https://XXX.XXX.XXX.XX>

スマートフォンの方:

<https://XXX.XXX.XXX.XX>

ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

<お問合せ先>

しみずダイレクトヘルプデスク

連絡先: 0120-5-43289

電話受付時間/銀行営業日

9:00~17:00

これからも清水銀行をよろしく
願います。

4

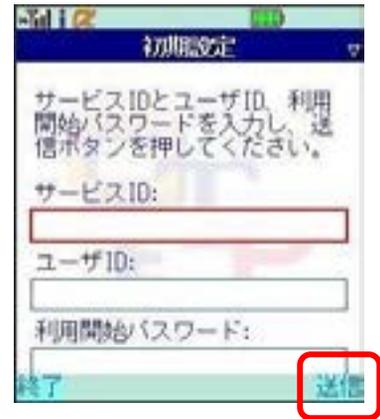
ワンタイムパスワードご利用手順

Step3 ワンタイムパスワードアプリの初期設定

初めて本アプリをお使いになるときの設定を行います。

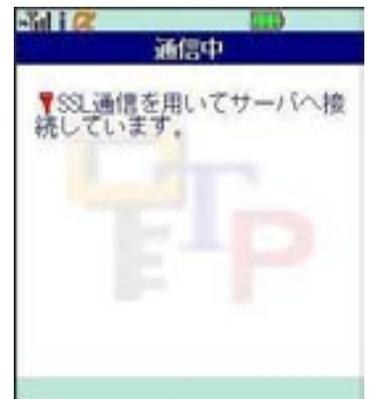
- 1 ダウンロードしたワンタイムパスワードアプリを起動してください。「初期設定」画面が表示されます。「サービスID」、「ユーザID」、「利用開始パスワード」を入力し、**送信** ボタンを押してください。

- ・ サービスID.....メールに記載
- ・ ユーザID.....メールに記載
- ・ 利用開始パスワード.....申請時に入力したもの



※ユーザIDの入力欄は、最初英文字入力モードになっています。数字を入力する際は、入力モードを数字に切り替えて入力してください。設定方法につきましては、携帯電話に付属の取扱説明書をご確認ください。

- 2 「通信中」画面が表示されます。しばらくすると画面が自動的に切り替わります。



4

ワンタイムパスワードご利用手順

3 「初期設定完了」画面が表示されます。

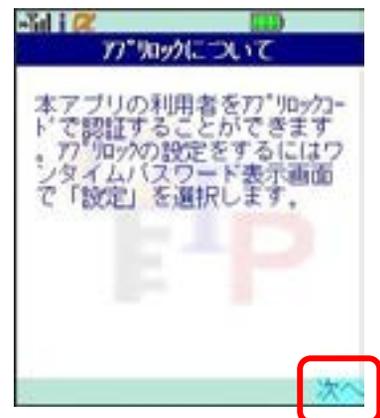
次へ ボタンを押してください。



4 「アプリロック」画面が表示されます。

次へ ボタンを押してください。

※この画面は初期設定を行ったときに一度だけ表示されます。



5 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。ご自身の携帯電話をトークンとしてご利用可能となりました。

※auをお使いの方は、起動時に「通信を許可しますか？」の画面表示がされますので、「はい」ボタンをクリックしてください。



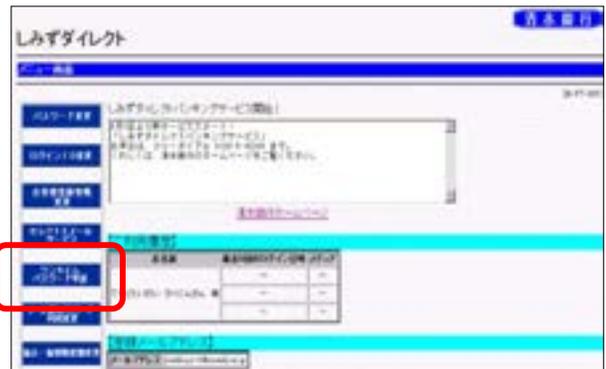
4

ワンタイムパスワードご利用手順

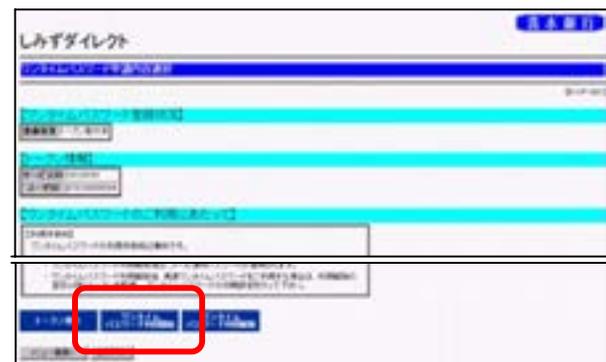
Step4 ワンタイムパスワード利用開始登録

ご自身の携帯電話が、ソフトウェアトークンとして準備が完了したことを確認します。お手元にワンタイムパスワードアプリを実行した状態で、携帯電話をご準備ください。

- 1 しみずダイレクトにログインし、「メニュー画面」の **ワンタイムパスワード申請** ボタンをクリックしてください。



- 2 「ワンタイムパスワード申請内容選択」画面が表示されます。
ワンタイムパスワード利用開始 ボタンをクリックしてください。



4

ワンタイムパスワードご利用手順

- 3 「ワンタイムパスワード利用開始」画面が表示されます。
ワンタイムパスワードアプリを起動し、携帯電話に表示されたワンタイムパスワードを入力し **実行** をクリックしてください。

※ワンタイムパスワードアプリの初期設定が正しく行われていることを確認するため、利用開始時にワンタイムパスワード認証を行います。



- 4 「ワンタイムパスワード利用開始」画面（登録完了画面）が表示されます。
内容をご確認後、**メニュー画面へ** ボタンをクリックすることで「メニュー画面」へ戻ることができます。

※次回ログインからログインIDとログインパスワードの入力後に、ワンタイムパスワードの入力が必要となります。

5

ワンタイムパスワード解除手順

ワンタイムパスワード利用解除

ワンタイムパスワードの利用を解除するには、以下の操作を行う必要があります。解除以降、パソコンからしみずダイレクトへログインする際、ログインIDとログインパスワードでの入力となります。

また、ワンタイムパスワードの利用を解除すると、自動的にメール通知パスワードが適用されます。

- 1 しみずダイレクトにログインし、「メニュー画面」の **ワンタイムパスワード申請** ボタンをクリックしてください。

しみずダイレクト

メニュー画面

パスワード変更
ログインID変更
お客様登録情報変更
セレクトEメールサービス
ワンタイムパスワード申請
メール通知パスワード利用変更

しみずダイレクトバンキングサービス開始！
8月1日より新サービススタート！
「しみずダイレクトバンキングサービス」
お申込は、フリーダイヤル 0120-5-43289 まで。
くわしくは、清水銀行のホームページをご覧ください。

[清水銀行ホームページ](#)

ご利用履歴

お名前	最近の回のログイン日時	メディア
くすどたいかい かくにんさん 様	—	—
—	—	—
—	—	—

- 2 「ワンタイムパスワード申請内容選択」画面が表示されます。
ワンタイムパスワード利用解除 ボタンをクリックしてください。

しみずダイレクト

ワンタイムパスワード申請内容選択

ワンタイムパスワード登録状況

登録状況 | サービス利用中

ワンタイムパスワードのご利用にあたって

トークン発行 | ワンタイムパスワード利用開始 | **ワンタイムパスワード利用解除**

メニュー画面へ | ログアウト

携帯電話・スマートフォンを変更される場合のご注意

お使いの携帯電話またはスマートフォンをご変更される場合は、変更前に必ずインターネットバンキングから「ワンタイムパスワード利用解除」の操作を行ってください。その後に、新端末から新たにワンタイムパスワード利用申請を行ってください。

- * 利用解除を行わずに携帯電話またはスマートフォンを変更するとインターネットバンキングをご利用いただけなくなります。

6

複数のトークンが登録されている場合の操作

トークンの切替

複数のトークンが登録されているときは任意のトークンを選択することができます。

- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動します。
「トークン選択」画面が表示されます。
任意のトークンを選択し、**決定** ボタンを押してください



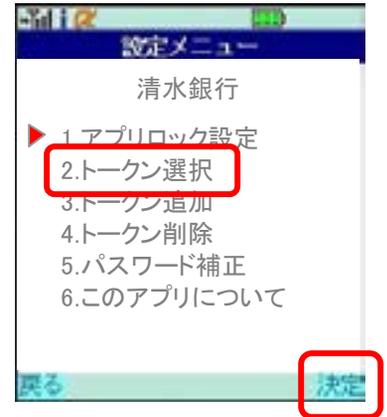
- 2 ワンタイムパスワードアプリを起動し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。
トークンを切り替える場合は、**設定** ボタンを押してください。



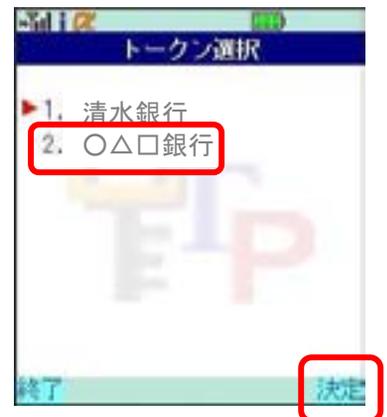
6

複数のトークンが登録されている場合の操作

- 3 「設定メニュー」画面が表示されます。
「トークン選択」を選択し、**決定** ボタンを押してください。



- 4 「トークン選択」画面が表示されます。
任意のトークンを選択し、**決定** ボタンを押してください。



- 5 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。





6

複数のトークンが登録されている場合の操作

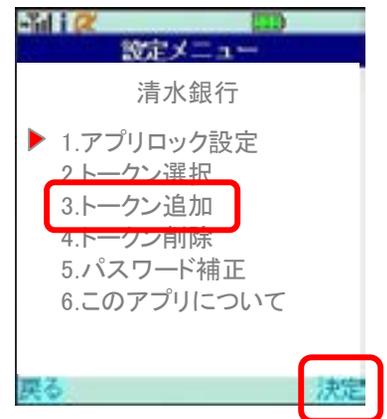
トークンの追加

既にトークンが1つ以上存在する状態で、新たなトークンを発行する場合、トークンの追加を行います

- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。
トークンを追加する場合は、**設定** ボタンを押してください。



- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「トークン追加」を選択し、**決定** ボタンを押してください。



6

複数のトークンが登録されている場合の操作

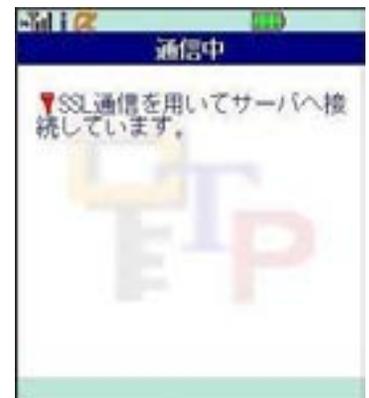
3

「トークン追加」画面が表示されます。
「サービスID」、「ユーザID」、「利用開始パスワード」を入力し、**送信** ボタンを押してください。

- ・ サービスID.....メールに記載
- ・ ユーザID.....メールに記載
- ・ 利用開始パスワード.....申請時に入力したもの

4

「通信中」画面が表示されます。
しばらくすると画面が自動的に切り替わります。



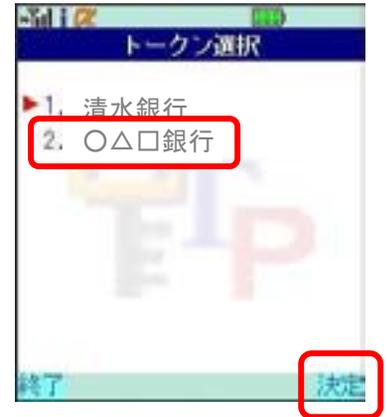
5

「トークン追加完了」画面が表示されます。
次へ ボタンを押してください。

6

複数のトークンが登録されている場合の操作

- 6 「トークン選択」画面が表示されます。
追加したサービス名称が表示されているか確認をしてください。
任意のトークンを選択し、**決定** ボタンを押してください。



- 7 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。



※トークンの登録は10件までです。

※トークンがいっぱいになったときは、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。

6

複数のトークンが登録されている場合の操作

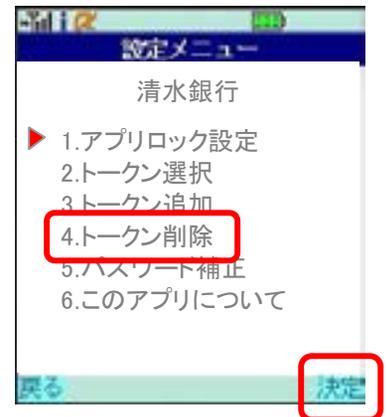
トークンの削除

登録したトークンが削除できます。

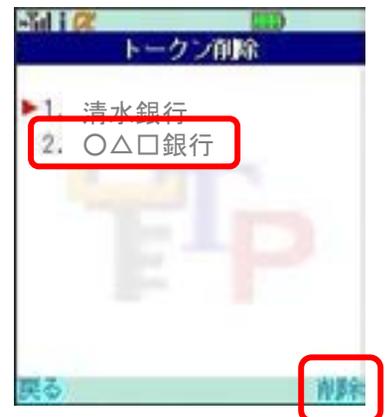
- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。
トークンを削除する場合は、**設定** ボタンを押してください。



- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「トークン削除」を選択し、**決定** ボタンを押してください。



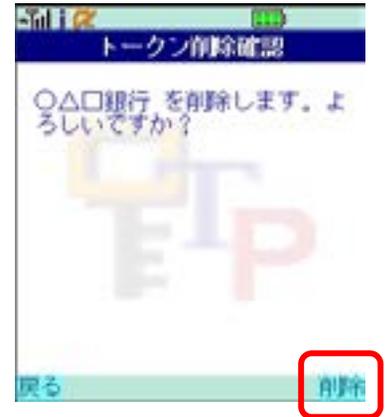
- 3 「トークン削除」画面が表示されます。
削除するトークンを選択し、**削除** ボタンを押してください。



6

複数のトークンが登録されている場合の操作

- 4 「トークン削除確認」画面が表示されます。
削除しようとしているトークンの名称で間違いがなければ、**削除** ボタンを押してください。

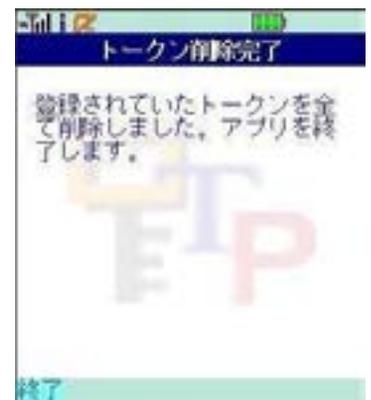


- 5 「トークン選択」画面が表示されます。
削除されたことをご確認ください。



すべてのトークンを削除したときは、「トークン削除完了」画面が表示されます。

終了 ボタンを押して、ワンタイムパスワードアプリを終了してください。

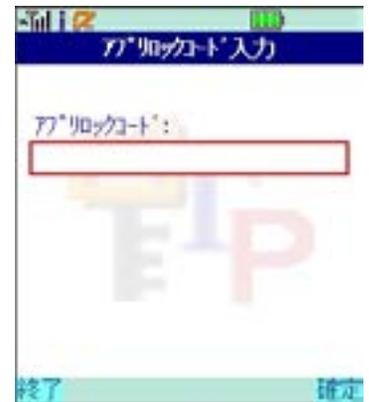


7

アプリロックについて

アプリロックとは

- アプリロックは、ワンタイムパスワードアプリをロックするための機能です。
- アプリロックコードを設定することによって、第三者による不正利用を防止します。
- アプリロックは、設定後に無効にすることも出来ます。また、変更も可能です。
- アプリロックが設定されている場合、ワンタイムパスワードアプリを起動すると、「ワンタイムパスワード」画面が表示される前に「アプリロックコード入力」画面が表示されます。



アプリロックの設定

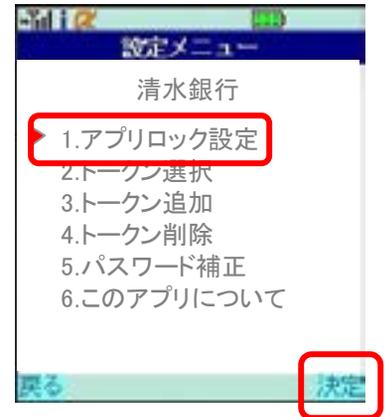
- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。アプリロックを設定する場合は、**設定** ボタンを押してください。



7

アプリロックについて

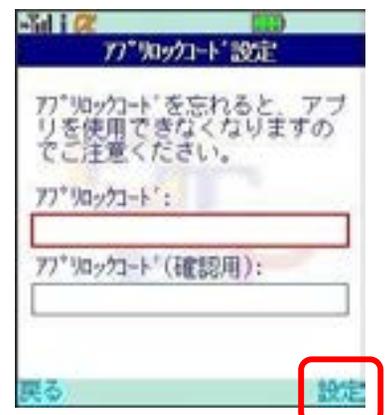
- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「アプリロック設定」を選択し、**決定** ボタンを押してください。



- 3 「アプリロック設定」画面が表示され、メッセージが表示されます。
設定 ボタンを押してください。



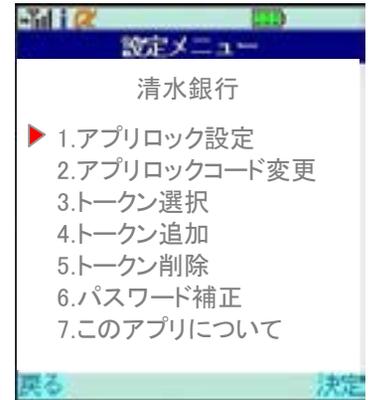
- 4 「アプリロックコード設定」画面が表示されます。
「アプリロックコード」と「アプリロックコード（確認用）」を入力し、**設定** ボタンを押してください。



7

アプリロックについて

- 5 「設定メニュー」画面が表示されます。
アプリロックが有効になりました。



※アプリロックコードで使用できる文字は、1～3文字の半角英数 [アルファベット A～Z、a～z、数字：0～9] です。

※アプリロックコードを忘れてしまうとアプリを起動できなくなります。設定したアプリロックコードは忘れないようにしてください。

※アプリロックコードを忘れた場合は、書面による解除手続きが必要となります。解除書類は当行ホームページおよび当行本支店窓口にて入手できます。

アプリロックコードの変更

設定したアプリロックコードを変更します。

- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動すると、「アプリロックコード入力」画面が表示されます。
設定したアプリロックコードを入力し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。
アプリロックコードを変更する場合は、**設定** ボタンを押してください。

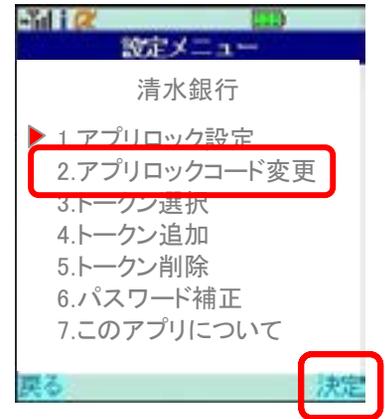


7

アプリロックについて

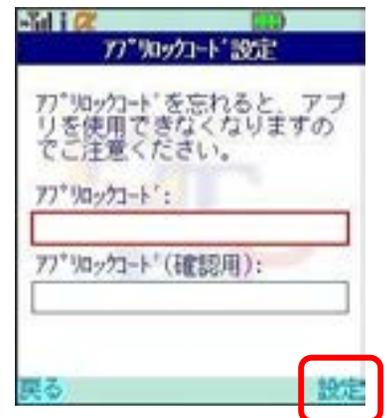
- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「アプリロックコード変更」を選択し、
ボタンを押してください。

決定

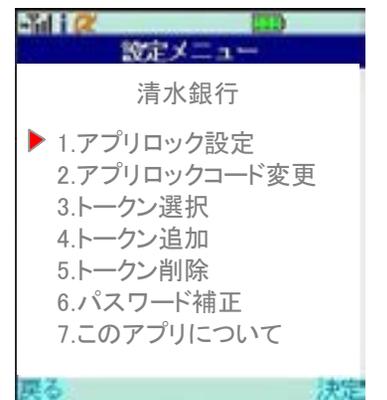


- 3 「アプリロックコード設定」画面が表示されます。
「アプリロックコード」と「アプリロックコード
(確認用)」を入力し、**設定** ボタンを押して
ください。

設定



- 4 「設定メニュー」画面が表示されます。
新しいアプリロックコードが設定されました。



7

アプリロックについて

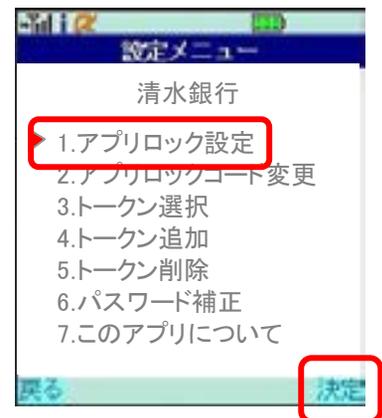
アプリロックを無効にする

設定したアプリロックを無効にします。

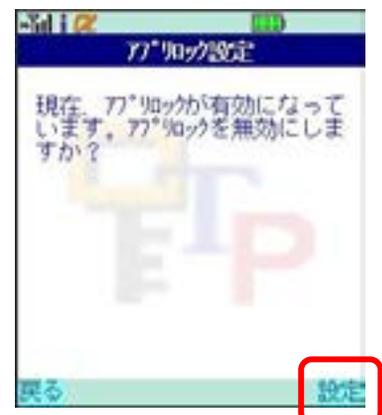
- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動すると、「アプリロックコード入力」画面が表示されます。設定したアプリロックコードを入力し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。アプリロックを無効にする場合は、**設定** ボタンを押してください。



- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。「アプリロック設定」を選択し、**決定** ボタンを押してください。



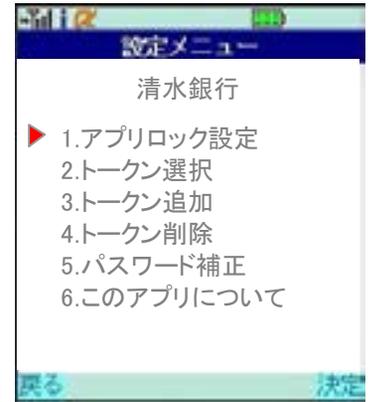
- 3 「アプリロック設定」画面が表示されます。**設定** ボタンを押してください。



7

アプリロックについて

- 4 「設定メニュー」画面が表示されます。
アプリロックが無効になりました。



8

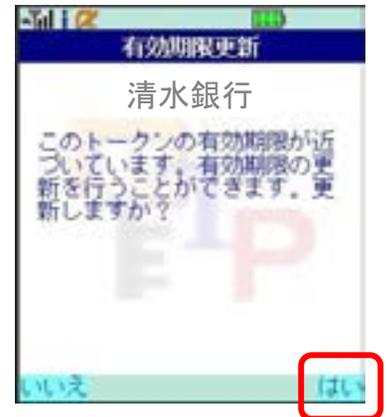
ワンタイムパスワードの有効期限について

ワンタイムパスワードには有効期限の設定があり、ワンタイムパスワードアプリ画面に表示しております。
有効期限まで残り30日になると、「有効期限更新」画面が表示されます。
継続してご利用いただく場合は、有効期限の更新を行ってください。

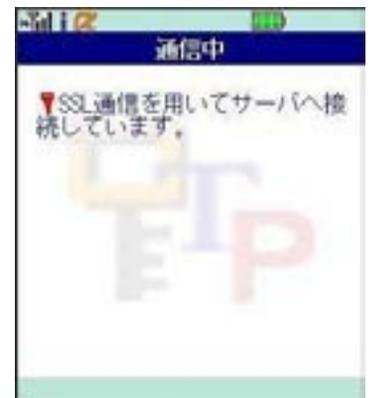


有効期限まで30日以内の場合

- 1
- ・登録されているトークンがひとつの場合
→アプリを起動します。
 - ・複数のトークンが登録されている場合
→「設定メニュー」画面でトークンを選択します。
「有効期限更新」画面が表示されます。
 ボタンを押してください。



- 2
- 「通信中」画面が表示されます。





8

ワンタイムパスワードの有効期限について

3 「有効期限更新完了」画面が表示されます。

次へ ボタンを押してください。



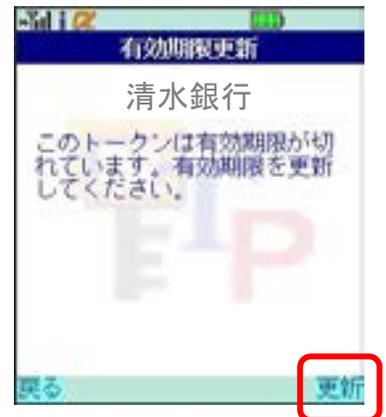
4 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。



有効期限が切れている場合

- 1
- ・登録されているトークンがひとつの場合
→アプリを起動します。
 - ・複数のトークンが登録されている場合
→「設定メニュー」画面でトークンを選択します。
- 「有効期限更新」画面が表示されます。

更新 ボタンを押してください。





8

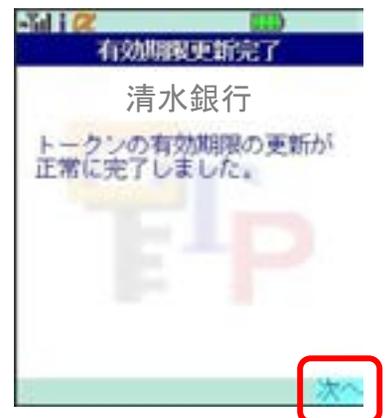
ワンタイムパスワードの有効期限について

2 「通信中」画面が表示されます。



3 「有効期限更新完了」画面が表示されます。

次へ ボタンを押してください。



4 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。



9

パスワード補正について

パスワード補正機能

携帯電話の時計とサーバーの時計が大きくずれた場合、正しく認証されない場合があります。

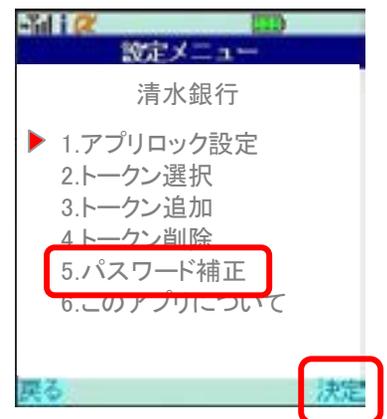
パスワード補正機能を使用することで、ワンタイムパスワードアプリとサーバーの時刻のずれを補正し、正しく認証を行うことができます。

パスワードを補正する

- 1 ワンタイムパスワードアプリを起動し、「ワンタイムパスワード」画面を表示します。
パスワードを補正する場合は、**設定** ボタンを押してください。



- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「パスワード補正」を選択し、**決定** ボタンを押してください。

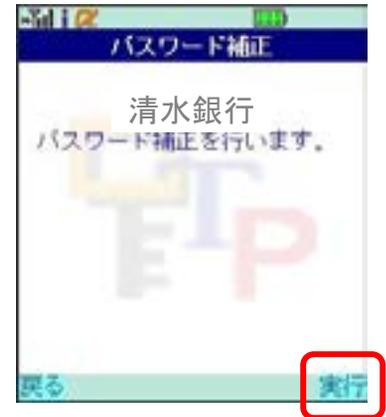


9

パスワード補正について

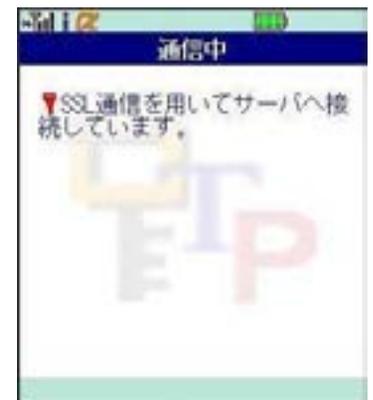
3 「パスワード補正」画面が表示されます。

実行 ボタンを押してください。



4 「通信中」が表示されます。

しばらくすると画面が自動的に切り替わります。



5 「補正完了」画面が表示されます。

パスワード補正が完了しました。





Q

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。

➡ 削除 P.19-20 追加 P.16-18

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。

・携帯電話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。

・携帯電話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。

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ください。

➡ P.30-31

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。本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。

携帯電話の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、本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。

➡ 解除 P.13 設定 P.5-12

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。

➡ 削除 P.19-20 追加 P.16-18



Q

アプリのダウンロードが出来ない。

A

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、「申し訳ございませんが、お客様のご利用機種は当アプリには対応しておりません。」というメッセージが表示され、アプリのダウンロードが出来ません。

③「フルブラウザ」設定の場合

お客様のご利用端末が、「フルブラウザ」モードに設定されている可能性があります。本サービスでは、「フルブラウザ」モードではダウンロードが出来ない仕様となっておりますので、お手数ですが通常の携帯ブラウザに切り替えて再度試行してください。

④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、ワンタイム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、ワンタイムパスワードはダウンロードできません。

⑤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。

⑥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。

ワンタイムパスワード認証サービスを退会したい。

本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。

 P.13



Q

申し込んだのに、ダウンロードURLメールが届かない。

シリアル番号を知りたい。
有効期限を知りたい。

アプリロックコードを忘れてしまった。

A

ワンタイムパスワードアプリの利用申請を行ったのに、ダウンロードURLメールが届かない場合、お手数ですが、次の点をご確認いただき再度試行してください。

①メール設定で本サービスがドメイン許可されていない場合

お客様のご利用端末が、迷惑メール設定により本サービスのメールを受信できない設定になっている可能性があります。ドメイン指定で「@otp-auth.net」を許可する設定に変更いただき、再度利用申請からやり直ししてください。

※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。

②メール設定で本サービスがドメイン許可されていない場合

お客様のご利用端末が、URL付きメールを受信しない設定になっている可能性があります。URL付きメールを許可する設定に変更いただき、再度利用申請からやり直ししてください。

③申請時のメールアドレスが誤っていた場合

利用申請時に誤入力などで、誤ったメールアドレスで申請された可能性がありますので、再度利用申請からやり直ししてください。

ワンタイムパスワード画面で確認ができます。



アプリロックコードの再発行は出来ません。
本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。

➡ P.23



Q

A

携帯をなくしてしまった。
または
携帯を盗まれてしまった。

至急、お使いの携帯電話会社およびしみずダイレクトヘルプデスクへご連絡ください。

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。本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスク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
⇒サービス提供元から、再ダウンロードして、初期設定を行ってください。 ➡ P.5-12

・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。本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。

有効期限がきれてしまった。

継続して利用する場合は、有効期限を更新してください。更新手続きが別途、必要な場合があります。詳しくは、本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。 ➡ P.28-29

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、お使いの携帯電話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、お使いの携帯電話の日時を正しく設定してください。 ➡ P.30-31



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。内容を修正して再度送信してください。	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	このサービスIDのトークンは既に登録済みです。	このサービスIDのトークンは、すでにアプリに登録されています。1台の携帯電話に同一サービスIDのトークンは1つしか利用できません。
	S0B1/S0C1	認証に失敗しました。ユーザIDと利用開始パスワードを確認してください。	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	入力したユーザIDは、既に利用開始しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	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すみずダイレクトヘルプデスクにお問合せ下さい。
	S0B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	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すみずダイレクトヘルプデスクにお問合せ下さい。
通信 不安定	A000	通信できません。入力したサービスIDをご確認のうえ再度送信するか、しばらくしてから再操作してください。	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/ A003 A005～A010	初期設定に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	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。
	S0C4	利用開始パスワードはロックされました。利用者マニュアルをご参照ください。	[利用開始パスワード]がロックされています。本ご利用ガイドをご参照いただくか、すみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。
その他	S0F1	認証に失敗しました。携帯電話の時刻がずれています。時計設定を行ってから再度[初期設定/トークン追加]を行ってください。	サービスへの登録が確認できません。お使いの携帯電話の日付/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すみずダイレクトヘルプデスクにお問合せ下さい。

1 1

エラー表示一覧

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	通信ができません。しばらくしてから再操作してください。	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。
	A301/A302/A303	ライセンスキー更新に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	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。
その他	S3B3	ライセンスキー更新に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	有効期限の更新ができません。入力内容をご確認の上、再試行してください。または本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。
	S3B5	入力したユーザIDは、既に利用停止しています。ご不明な点は利用者マニュアルをご参照ください。	現在、利用を停止しています。本ご利用ガイドをご参照いただくか、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。
	S3E4	トークンの有効期限はまだ切れていません。利用者マニュアルをご参照ください。	有効期限更新の受付期間外です。お使いの携帯電話の日付/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しみずダイレクトヘルプデスクにお問合せ下さい。

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	通信ができません。しばらくしてから再操作してください。	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/A404	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	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。



1 1

エラー表示一覧

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
その他	S4E3	トークンの有効期限が切れています。利用者マニュアルをご参照ください。	トークン有効期限が切れたため、ご利用になれません。携帯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、しみずダイレクトヘルプデスクへお問い合わせください。
	S4H1	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	パスワード補正が出来ません。お使いの携帯電話の日付／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しみずダイレクトヘルプデスクにお問合せ下さい。
	S4H9	パスワード補正に失敗しました。しばらくしてから再試行するか、利用者マニュアルをご参照ください。	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）

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。内容を修正して再度送信してください。	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。
au端末 固有	A9E2	メモリが足りません。いくつかのファイルを削除してください。	保存しているファイル（写真、画像、音楽など）をいくつか削除してください。
	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。