

SHIMIZU DIRECT

ワンタイムパスワードご利用ガイド

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

<スマートフォン編>

A white circular logo with a small grey dot at the top left. Inside the circle, the words "Internet Banking" are written in white.

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	
5. ワンタイムパスワードの基本操作13	
・ワンタイムパスワードを表示する	
・ワンタイムパスワードアプリを終了する	
6. ワンタイムパスワードの解除手順15	
・ワンタイムパスワード利用解除	



目次

【その他操作】

7. 複数のトークンが登録されている場合の操作	18
・ トークンの切替	
・ トークンの追加	
・ トークンの削除	
8. アプリロックについて.....	25
・ 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	
9. ワンタイムパスワードの有効期限について.....	32
・ 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	
10. パスワード補正について.....	35
・ パスワード補正機能	
・ パスワードを補正する	
11. Q&A.....	37
12. エラー表示一覧.....	41



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。

- 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、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。インターネットバンキングにログインする際に利用します。
- ワンタイムパスワードは1分毎に変化す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。



<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

●ご利用いただけるスマートフォンについて

スマートフォン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。

●スマートフォンの日時設定について

スマートフォン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。お使いのスマートフォン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

スマートフォンを変更される場合のご注意

お使いの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あります。

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、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

お客様のスマートフォン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。



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 当行ホームページからしみずダイレクトへログインします。
 ログインIDを取得済みの方は、**▶ ログイン** ボタンを選択してください。
 初めての方は、**▶ ID取得** ボタンを選択してください。

【当行HPまたはアプリよりアクセス】

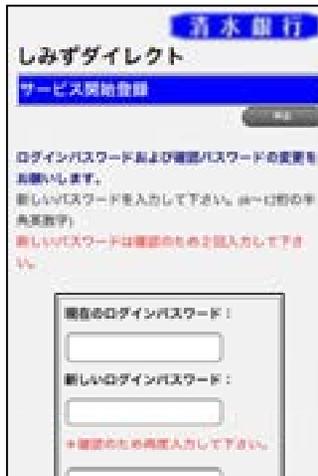


- 2 ログインIDを取得済みの方は、「ワンタイムパスワード利用申請」画面が表示されます。
 初めての方は、「サービス開始登録」画面が表示され、内容を入力後に「ワンタイムパスワード利用申請」画面が表示されます。

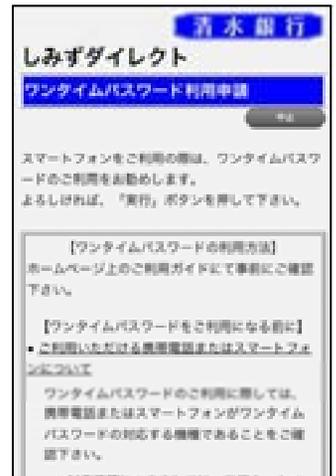
【ログイン画面】



【サービス開始登録画面】



【ワンタイムパスワード利用申請画面】



※初めての方のみ表示

4**ワンタイムパスワードご利用手順**

- 3** 「メールアドレス」にトークンを発行するスマートフォンのメールアドレスを入力してください。「利用開始パスワード」にトークン発行時に必要な利用開始パスワードを4～8桁の数字で入力し、**実行** ボタンを選択してください。
- ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面が表示され、登録メールアドレスに「利用開始メール」が送信されます。

【ワンタイムパスワード利用申請画面】**【ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面】****利用開始メールを受信**

スマートフォンをご利用の際は、ワンタイムパスワードのご利用をお勧めします。よろしければ、「実行」ボタンを押して下さい。

【ワンタイムパスワードの利用方法】
ホームページ上のご利用ガイドにて事前にご確認下さい。

【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またはスマートフォンについて
ワンタイムパスワードのご利用に際しては、携帯電話またはスマートフォンがワンタイムパスワードの対応する機種であることをご確認下さい。
※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
送信メールアドレスが設定されている場合は、事前にメールのドメインが「@zip-net.jp」からメールを受信できるよう設定を行って下さい。

トークン発行する端末のメールアドレスを入力して下さい。
メールアドレス：
※確認のため再度入力して下さい。

トークン発行時に必要な利用開始パスワードを入力して下さい。
利用開始パスワード：
※確認のため再度入力して下さい。

実行

下記内容でトークン発行を受けました。
ご指定のメールアドレスにトークン発行用のメールが送信されます。
トークン情報に依り、ワンタイムパスワードの設定のお手続きをお願いします。
ワンタイムパスワードの設定の完了後は、トークンアプリからログインして下さい。

送信先メールアドレス
@zip-net.jp

トークン情報

サービスID	00120151
ユーザID	005100000000

現在ご利用の端末にトークンを設定する場合は、「トークンダウンロード」からも設定が可能です。

トークンダウンロード

発出人: info@zip-auth.net

件名: トークン発行のお知らせ
2012年11月20日 13:34

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、利用開始パスワードを入力し、トークンアプリからログインして下さい。

サービスID: 00120151
ユーザID: 005100000000

トークンアプリをお持ちでない場合には、下記URLよりダウンロードしてください。
携帯の方: <https://zip-net.jp/csp/download.do>
スマートフォンの方: <https://zip-net.jp/csp/download/SP.do>

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: 0120-5-43288
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お願ひします。
※このメールは送信専用につき返信できません。

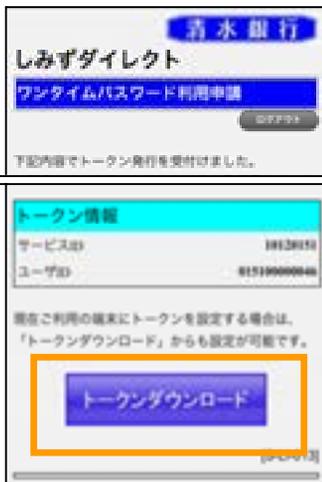


このタイミングで入力したメールアドレス宛にソフトトークンダウンロードURLが送信されます。

サービスID、ユーザID、利用開始パスワード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。

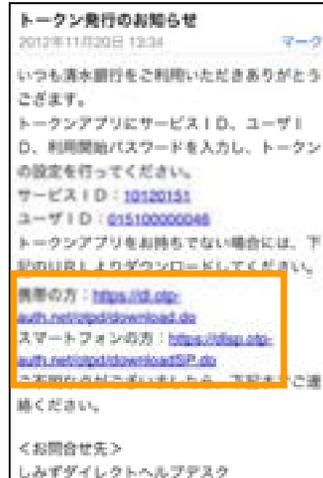
4**ワンタイムパスワードご利用手順****Step2 ワンタイムパスワードアプリのダウンロード****1** トークンのダウンロードは、以下の2通りの方法にて行うことができます。

【ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面】



「ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）」画面の「トークンダウンロード」ボタンを選択することによりダウンロードサイト画面に遷移します。

利用開始メールを受信



「ワンタイムパスワード利用申請」画面で入力したメールアドレス宛にダウンロード用URLが添付されますので、添付URLからダウンロードサイト画面に遷移します。

2 以下の手順で「ワンタイムパスワードアプリ」をダウンロードします。**iPhone端末**

【ワンタイムパスワードアプリダウンロードサイト画面】



「ダウンロードサイト」を選択します。



「インストール」ボタンを選択します。



Apple IDパスワードを入力し、「OK」ボタンを選択します。

4

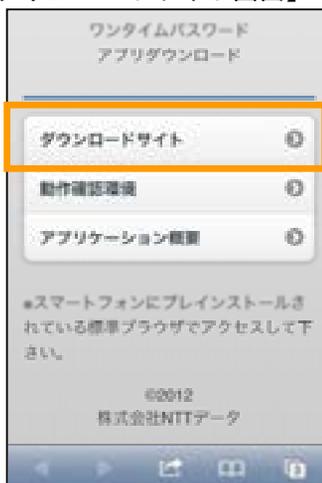
ワンタイムパスワードご利用手順



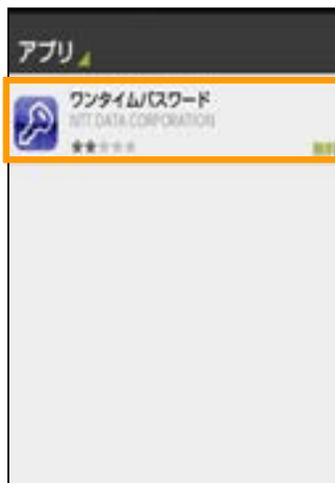
「インストール」が完了すると
アプリ一覧に追加されます。

Android端末

【ワンタイムパスワードアプリ
ダウンロードサイト画面】



「ダウンロードサイト」
を選択します。



「ワンタイムパスワード」の
アプリが検索されます。



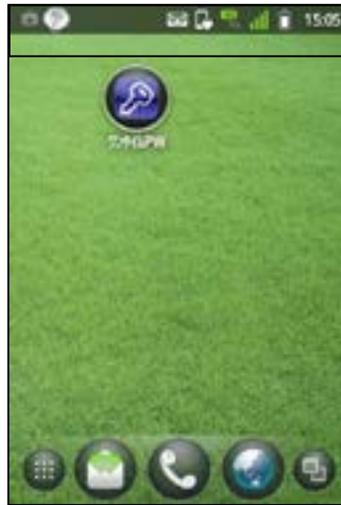
「インストール」ボタンを選択
します。

4

ワンタイムパスワードご利用手順



「同意してダウンロード」ボタンを選択します。



「インストール」が完了するとアプリ一覧に追加されます。

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 トークンをダウンロードした端末にて、ワンタイムパスワードアプリを起動してください。



- 2 「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、送信ボタンを選択してください。

◆サービスID

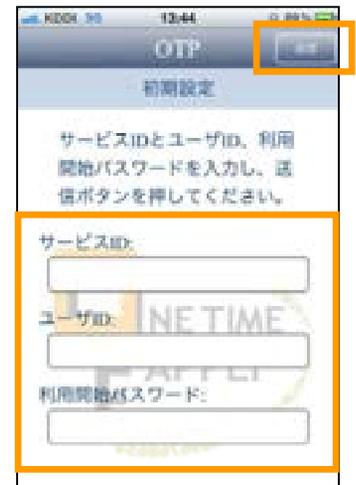
- ・ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面に出力
- ・ワンタイムパスワード利用申請時に送付されたメールに記載

◆ユーザID

- ・ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面に出力
- ・ワンタイムパスワード利用申請時に送付されたメールに記載

◆利用開始パスワード

- ・申請時に入力したパスワード



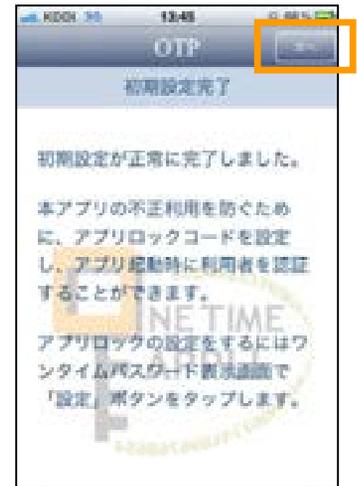
4

ワンタイムパスワードご利用手順

- 3 通信が開始され、成功するとワンタイムパスワードを表示できるようになります。

次へ ボタンを選択してください。

※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。



- 4 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。





5

ワンタイムパスワードの基本操作

ワンタイムパスワードを表示する

- 1 トークンをダウンロードした端末にて、ワンタイムパスワードアプリを起動してください。



- 2 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。

◆しみずダイレクトへログイン

- ・インターネットバンキングのログイン画面に遷移します。
- ・ログイン画面には表示されているワンタイムパスワードが自動表示されます。



◆当行ロゴマーク

- ・当行ホームページ画面へ遷移します。





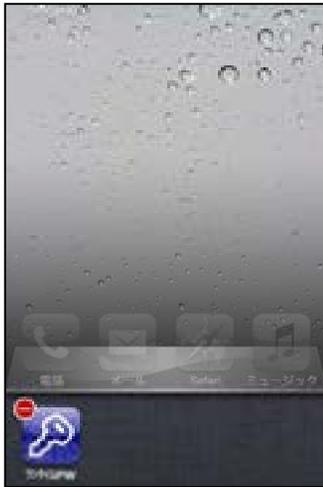
5

ワンタイムパスワードの基本操作

ワンタイムパスワードアプリを終了する

- 1 ご利用中のワンタイムパスワードアプリを終了します。

iPhone端末



ホームボタンをダブルクリックし、ワンタイムパスワードアプリのアイコンを長押ししてください。
アイコン上にマイナスが表示されます。



アイコン上に表示される、マイナスのアイコンを選択してください。
ワンタイムパスワードアプリが終了します。

Android端末



メニューキーを押下すると、終了が表示されます。



終了を選択してください。
ワンタイムパスワードアプリが終了します。



6

ワンタイムパスワードの解除手順

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。解除以降は、スマートフォンからのログインはできません。スマートフォンからログインする場合は、再度ワンタイムパスワードの申請が必要となります。パソコンからしみずダイレクトへログインする際は、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。

*ワンタイムパスワード利用解除当日はワンタイムパスワードの再申請はできません。ワンタイムパスワードを再度利用する場合は、翌日以降に申請してください。

パソコンからの利用解除

- 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。

メニュー画面			
パスワード変更	しみずダイレクトバンキングサービス開始！ 0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。		
ログインID変更	清水銀行ホームページ		
お客様登録情報変更	【ご利用履歴】		
セレクトEメールサービス	お名前	最近3回のログイン日時	メディア
ワンタイムパスワード申請	アンサー テスト7 様	2012年11月29日 15:25:22	ブラウザ
メール通知パスワード利用変更		2012年11月27日 16:14:10	ブラウザ
		2012年11月27日 16:11:06	ブラウザ

- 「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。

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 トークン発行済

【トークン情報】

サービスID	10120151
ユーザID	015100000047

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**

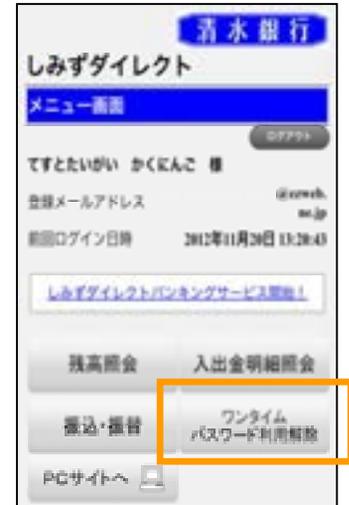
メニュー画面へ ログアウト

6

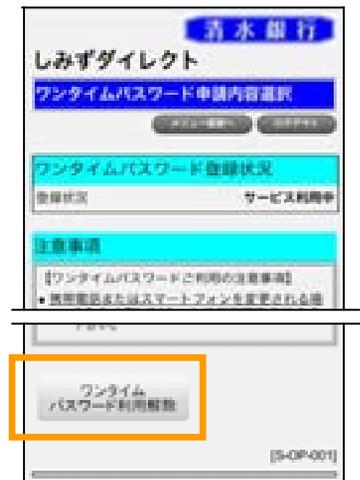
ワンタイムパスワードの解除手順

スマートフォンからの利用解除

- 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利用解除」ボタンを選択してください。



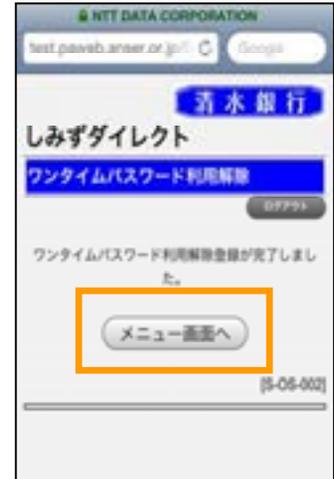
- 2 「ワンタイムパスワード申請内容選択」画面が表示されます。
「ワンタイムパスワード利用解除」ボタンを選択してください。



6

ワンタイムパスワードの解除手順

- 3 「ワンタイムパスワード利用解除」画面が表示されます。
- ワンタイムパスワードの利用が解除されましたので、**メニュー画面へ** ボタンを選択してください。

**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。



7

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、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。



- 2 「トークン選択」画面が表示されます。
ご利用になるトークンを選択してください。



- 3 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。



7

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ます。



- 2 「ワンタイムパスワード」画面で、**設定** ボタンを選択してください。



- 3 「設定メニュー」画面が表示されます。「トークン追加」を選択してください。



7

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、**設定** ボタンを選択してください。

◆サービスID

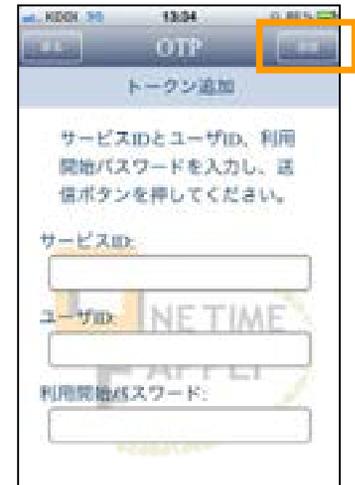
- ・ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面に出力
- ・ワンタイムパスワード利用申請時に送付されたメールに記載

◆ユーザID

- ・ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面に出力
- ・ワンタイムパスワード利用申請時に送付されたメールに記載

◆利用開始パスワード

- ・申請時に入力したパスワード



5

通信が開始され、成功するとトークン追加が完了します。

次へ ボタンを選択してください。



7

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。
追加したトークンが表示されているか確認してください。
ご利用になるトークンを選択してください。



- 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。

7

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ます。



- 2 「ワンタイムパスワード」画面で、**設定** ボタンを選択してください。



- 3 「設定メニュー」画面が表示されます。「トークン削除」を選択してください。



7

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」画面が表示されます。削除するトークンを選択してください。



- 5 「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に間違いが無ければ **削除** ボタンを選択してください。



- 6 「トークン選択」画面が表示されます。



7

複数のトークンが登録されている場合の操作

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。

戻る ボタンを選択して、ワンタイムパスワードアプリを終了してください。



8

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。

解除後ワンタイムパスワードアプリの削除と再インストールおよび設定が必要となります。



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** ボタンを選択してください。



8

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」を選択してください。



- 3 「アプリロック設定」画面が表示されます。
アプリロック設定の「ON/OFF」ボタンを「ON」にしてください。



- 4 「アプリロックコード」と「アプリロックコード（確認）」が入力可能になります。
「アプリロックコード」と「アプリロックコード（確認）」を入力し、**設定** ボタンを選択してください。



8

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 2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、書面によるワンタイムパスワードの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。解除後ワンタイムパスワードアプリの削除と再インストールおよび設定が必要となります。

アプリロックコードの変更

- 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** ボタンを選択してください。



8

アプリロックについて

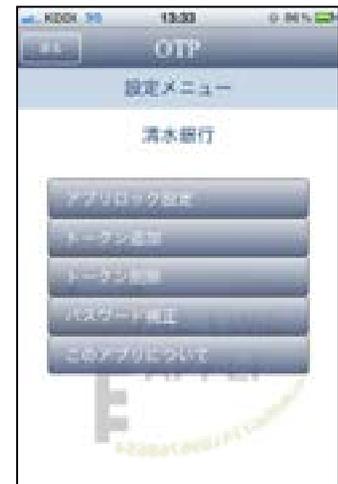
- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
「アプリロック設定」を選択してください。



- 3 「アプリロック設定」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** ボタンを選択してください。



- 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。



8

アプリロックについて

アプリロックを無効にする

- 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」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、**確定** ボタンを選択してください。



- 2 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。アプリロックを無効にする場合は、**設定** ボタンを選択してください。



8

アプリロックについて

- 3 「設定メニュー」画面が表示されます。
「アプリロック設定」を選択してください。



- 4 「アプリロック設定」画面が表示されます。
「アプリロック」の設定を「OFF」にしてください。



- 5 注意を促すダイアログが表示されます。
OK ボタンを選択してください。



8

アプリロックについて

- 6 「アプリロックコード」と「アプリロックコード（確認用）」が入力不可能になります。

設定 ボタンを選択してください。



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



9

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。

はい ボタンを選択してください。



9

ワンタイムパスワードの有効期限について

2 通信が開始され、成功すると有効期限更新が完了します。

次へ ボタンを選択してください。



3 「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。



9

ワンタイムパスワードの有効期限について

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。
「有効期限切れ」画面が表示されます。
更新 ボタンを選択してください。

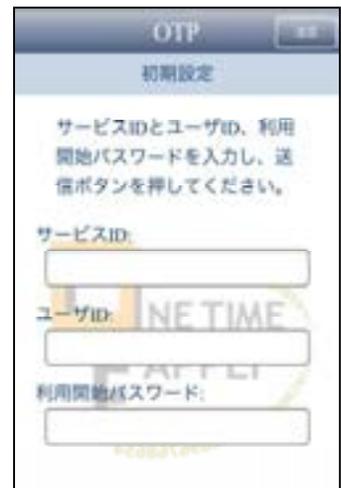


- 2 ワンタイムパスワードアプリを一旦終了して、再度、起動してください。

※終了の操作は「5. ワンタイムパスワードの基本操作」の「ワンタイムパスワードアプリを終了する」を参照ください。

「初期設定」画面が表示されます。

※以降の操作は「4. ワンタイムパスワードご利用手順」の「Step3 ワンタイムパスワードアプリの初期設定」を参照ください。



10

パスワード補正について

パスワード補正機能

スマートフォン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** ボタンを選択してください。



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



10

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 ボタンを選択してください。



4 通信が開始され、成功するとパスワード補正が完了します。

戻る ボタンを選択してください。



5 「設定メニュー」画面が表示されます。





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.22-24 追加 P.19-21

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。

・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。

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。

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、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。

➡ P.35-36

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、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。

➡ 解除 P.15-17 再発行 P.6-12

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.22-24 追加 P.19-21



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、電波状態の良好な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、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。

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.15-17

「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等の通信状態が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「OFF」に設定して再試行してください。
- ・長時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。

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。

・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てください。

②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。

上段...シリアル番号
下段...有効期限



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.27



Q

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。

A

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.6-12

・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.34

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、補正ができません。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.35-36

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。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。



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台のスマートフォンに同一サービス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。スマートフォン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。



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	CTF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。



12

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。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、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。
メモリ不足	A9E2	メモリが足りません。アプリを終了してください。	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。