しみずダイレクト バンキングサービス ワンタイムパスワードご利用ガイド

https://www.shimizubank.co.jp/

Internet Banking

第2. O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までの流れ5
 4. ワンタイムパスワードご利用手順
5. 機種変更をした際の操作手順(トークンの再発行)13 ・ソフトウェアトークンの再発行
【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16 ・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
8.	Q & A	.22
9.	エラー表示一覧	.23



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

1

- ●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。
- ●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分後には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>



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

2

お持ちのスマートフォンがワンタイムパスワードに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た場合のご注意

- ・お使いのスマートフォンをご変更された場合は、新しい端末で、当行ホーム ページのしみずダイレクトログインページより、
- 「トークンの再発行」を行ってください。(P13参照)
- 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。



ワンタイムパスワードご利用までの流れ

3

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	トークンの発行(*) 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。
\checkmark	*トークン発行の際には、操作画面に表示される電話番号宛に 電話番号を行う認証(電話番号認証)が必要です。
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等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。
$\overline{\mathbf{\nabla}}$	
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。
\bigtriangledown	
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。
\checkmark	
	ワンタイムパスワード利用開始



ワンタイムパスワードご利用手順

Step1 トークンの発行

4

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

	<u>π</u>		6 6 6		02791
▲ ホーム 取引服会 振込・振	踏 定期預金	脱金・各種料金の	出込み 諸田受付 名取	I∓#Ra	
ルSHAYIA/SHAS ログイン105年 パムワード意見 ごり可に300のSSI-MR メールリービスの供給が得ます。 1959年6月(2019)ド				95946029- 955946029 02898262985	e) Hendelaaftert - Per Indecest, Ind Atableo-Fri,
日古秋前空兼所 普	通 、出金明細	1234567	12,345,678円 1,234,567円	積金鉄高 お引き出し可能金 額	2012/00/721611064001000 2012/00/71161109603002600 2012/00/7116110960300 2012/00/716111401001300
泉岳寺駅前支店 普	通 、出会明祖	1234567	1,234,567円 123,456円	静金残高 お引き出し可能金 糖	x-#2945 deta_tar0123456789012345678 90deta_ter01234567890123456

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。 「メールアドレス」欄に任意のメール アドレス、ワンタイムパスワード利用開 始するためのパスワード(任意の数字 4桁~8桁)を入力し、次へ ボタンを クリックしてください。





ワンタイムパスワードご利用手順

4 トークン発行画面から、表示された メールアドレス、電話番号※をご確認の うえ、ご登録いただいたリスクベース 認証の質問の答えを入力し、

4

5

電話番号認証を行う クリックします。 ※電話番号が複数表示された場合は、 どちらか一つをご選択ください。

本画面が表示されてから300秒以内に、 上記4で、表示された(または選択し た)お電話番号から画面に表示された 認証先電話番号にお電話ください。 自動音声による電話番号認証を行います。 アナウンスに従い、認証を行ってくだ さい。

認証が完了すると、画面は自動で切り 替わりますが、切り替わらない場合は、 確定するボタンをクリックしてください。

6 トークン発行完了画面が表示されます。 画面に表示される、サービスID・ ユーザIDはワンタイムパスワード設定 時に必要となります。 またご入力いただいたメールアドレス 宛にトークン発行用のメールが送信されます。





₳ *-7	取引照会	振込·振替	定期預金	税金・各種料金の払込み	諸届受付	各種手続き		
							间面ID:B	OT002
トーク	ン発行(ソフトウ	エアトー	クン発行完了)				
トークン発行 メールアドド トークン情報	うを受け付け レスにトーク 服に従い、ワ くールアド	けました。 ワン発行用のメ ワンタイムパワ ドレス	ミールが送信。 マードの設定	されます。 Eのお手続きをお願いします			パージを印刷	173
		×	ールアドレス	taro@data-bank.c	o.ip			
				•	.,,			
トークン	/情報							
			サービスII ユーザII	0 10120151 0 999800000001				
				ワンタイムパスワー	ド申請内容	客選択へ		



1

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

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、お使いのスマートフォンの日時を正しく設定してください。

/ 4日 /二
、亚区11
很行をご利用いた
うございます。トー
サービスID、ユー 動かパフロードを
カンの設定を行っ
12345678
23456789012
」をお持ちでない
「記のURLよりダ」
xxx xxx xx
ンの方:
XXX.XXX.XX
いこさいましたら、
も> たし、 :: - ピーニー た
クトヘルノナスク 0-5-43289
間/銀行営業日
0
水銀行をよろしく

お願いします。



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

4

本アプリを初めて使用する際、初期設定を行います。	14:42
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	巛(戻る
してください。「初期設定」画面が表示されます。	サービン を入力
「サービスID」、「ユーザID」、「利用開始パス	サー
ワード」を入力し、 送信 ボタンを押してください。	
◆サービス I D	
・ワンタイムパスワード利用申請(結果確認)	利用
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	。 本アプリ
メールに記載	他端末へ しており 機種変更
◆ユーザ I D	手続きを 所定の手 ります。
・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	
	= = =
	14:52
2 週信が開始され、成切りるとトークン追加元「画面が	
夜不られまり。	

次へ ボタンを選択してください。

14:42		•11 4G 91 /
《《《 戻る	トークン追加	? ヘルプ
サービスII を入力し、	つとユーザID、利用開始パン 送信ボタンを押してくださ	スワード い。
サービス	KID:	
ユーザ॥	D:	
利用開始	âパスワード:	
	Â	
ご利	用の前に以下を必ずご確認くださ	"h.
本アプリはア 他端末へのア	'プリデータの窃取・複製を防止す 'プリデータ引き継ぎを防止する機	するため、 機能を導入
しております	 アプリ削除時は車前にご利用の+ 	サービスで
手続きを行っ	ックションにはない。 ってください。 またたわい場合は、 あ利用いたす	
所定の手続き ります。	を行わない場合は、ご利用いた/	211/2 5 12
□ 上記	の内容に同意する。	
	送信	

14:52	.111 4G 91 7
トークン追加完了	? ヘルプ
トークン追加が正常に完了しました	20
スマートフォンの日時を日本時間に て、タイムゾーンを日本に設定して い。	に合わせ てくださ
ワンタイムバスワードは60秒毎に すので、ご利用の都度、表示されて をご利用ください。	変わりま こいるもの
1 2 CP S	2
次へ	

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _





「ワンタイムパスワード」画面が表示されます。 ご自身のスマートフォンをトークンとしてご利用可能 となりました。

※生体認証機能を利用する場合は、「生体利用設定」 ボタンより、ログインID、ログインパスワードを入力 し、初期設定を行う事で、生体認証でのログインが 可能となります。





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

利用開始登録操作には、トークンの設定が完了したワンタイムパスワードアプリ が必要です。

ワンタイムパスワードアプリを実行した状態のスマートフォンをご準備ください。









ワンタイムパスワードご利用手順

3

4

「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、 スマートフォンに表示されたワンタイム パすワードを入力し利用開始する ボタン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。



「ワンタイムパスワード利用開始」画面 4 (登録完了画面)が表示されます。

	清	水銀彳	Ţ	文字サイズを 変更する	s 5	あ	
₳ ^{₩−₽}	取引照会	振込·振替	定期預金	税金・各種料金の払込み	諸届受付	各種手続き	
ワンタ	イムパス	ワード利用	用開始(ソフトウェアトーク	ン完了)		
ワンタイム	パスワード利	」用開始登録を	受付けまし	с .			
				ワンタイムパスワート	ド申請内容	容選択へ	



機種変更をした際の操作手順(トークンの再発行)

ソフトウェアトークンの再発行

スマートフォンの機種変更を行った場合、トークンの再発行を行う事で、新しい 端末でワンタイムパスワードの利用開始登録が可能となります。 また、トークンの再発行を行うと、自動的に既存の登録メールアドレスにメール が送信される為、心当たりがないメールを受信した場合は当行コールセンターに ご連絡ください。



2

5

ソフトウェアトークンを
 再発行する際の認証方法を
 選択し(ログインIDまたは
 代表口座番号)、注意事項の
 確認後に
 認証画面へ
 ボタンをクリックします。

「インIDまたは、代表口座番号のい	ずれかをご選択のうえ、「認証画面へ」ボタンを押してください。
ログインIDを入力する	
代表口座番号を入力する	
事項	
しいスマートフォンにワンタイ	ムバスワードアプリを引き継ぐ手続きです。
手続きの途中で、お客様に届出	いたたいている電話番号から指定の電話番号にお電話をかけていたたきます。お客様の固正電話番号ま
のいたく、シストレーンのしたした。 新春寺の途中で、お客様に届出 話番号から発信できる環境でお手が フンタイムパスワードおよびソフ アンタイムパスワードおよびソフ	いたたいている電話番号から指定の電話番号にお電話をかけていたたさます。お客様の固定電話番号ま 読さください。 トウェアトークンについて】 ごとにあまちなおいまでのにて ロードのごとです
あらあるかますで、お客様に届出 話番号から発信できる環境でお手i ワンタイムパスワードおよびソフ ワンタイムパスワードとは、60秒 60秒に100パスワードをとは、60秒 50秒に100パスワードを支改発行 「 ワンタイムパスワードをご利用す 素水銀行では、振込などの重要助 フンタイムパスワードのゴートの利用手物	いたたいている幅認為書声から指定の幅認备書与にお幅認をかけていたたさます。お客様の他正幅語書与ま 思ください、 トウェアトークンについて ごとに変更される使い捨てのJ【スワードのことです。 こますので、ID・J「パワードを不正に取得するフィッシングやスパイウェアなどに有効な対策となりま あにはワフト・ウェアトークングが必要となります。
あ手続きの途中で、お客様に届出 活着与から発信できる環境でお手) ワンタイムがスワードおよびシフ ワンタイムがスワードをは、60秒 60秒に回りてスワードをご教行 フンタイムがスワードをご教育行 フンタイムがスワードの利用手数	いたたいている電話者号から指走の電話番号にお電話をかけていたたきます。お客様の前正電話番号ま たください、 とうエアトークンについて] ごとに変更される扱い塔てのは、ワードのことです。 よますので、10・パズクードを不正に除得するフィッシングやスパイウェアなどに有効な対策となりま ちにはソフトウェアトークンが必要となります。 料実施する際には、ワンタイムパスワードの取り扱いを必須としております。 料は無料です。
あず転送の途中で、お客様に届出 活着与から発信できる環境でお手 ワンタイムはスワードをおよびシフ ちの少くしなスワードとは、600 50多イムがスワードとは、600 50多イムがスワードをご報告 高次級下では、振込などの重要取 ワンタイムがスワードの利用手数	いたにいている電話番号から指定の電話番号にお電話をかけていただきます。お客様の地に電話番号。 とウェアトークンについて] ことなって、10・パスワードのことです。 こますので、10・パスワードを不正し限留するフィッシングやスパイウェアなどに有効な対策となり。 さますので、10・パスワードを不正し限留するフィッシングやスパイウェアなどに有効な対策となり。 うなごはソフトウェアトークンが必要となります。 料気業類する悪には、ワンタイムパスワードの取り扱いを必須としております。 料点無料です。



機種変更をした際の操作手順(トークンの再発行)

3

5

ログインID(前のページで、認証 方法を代表口座を選択した場合は 代表口座)、ログインパスワードを 入力し、次へ ボタンをクリック します。

	xru448 🚺 💩 👼
	画面ID:BTR002
ソフトウェアトークン再発行(認証)	
認証方法選択 認証 情報入力 常話番号認証 > 完了	r]
要事項をご記入のうえ、「次へ」ボタンを押して下さい。	
ログインIDの入力	
【 必須】 ログインID (半角英数字6~12桁)	
ログインパスワードの入力	
【必須】ログインパスワード ロッ (平角英数学6~12世)	フトウェアキーボードを使用して入力する
申込を	中止する 次へ
戻る	
戻る	
戻る しみずダイレクト操作方法について インターネットサービスの各種操作力法・お手続きや信息	19ービスに関するご不明点は、お気軽にお熱い合わせください。
戻る しみずダイレクト操作方法について インターネットリービスの各種操作方法・お手続きや品曲 しみずダイレクト ヘルプデスク	サービスに関するご不明点は、お気軽にお飾い合わせください。 よ くあるご可能
反さ レスチダイレクト後行方法について インターネットリービスの差徴所介方点・お手続きやGB レメチダイレクト、ヘルプアスク での120-5-43289 単始時間、デ目、9:00-21:00 上日間9:00-12:00	サービスに関するご不明点は、お気軽にお飾い合わせください、 よくあるご可能 インタースクトサービスの各種操作方法、お半続点に関するよくある ご解除をまためたし、ご等時以前にご確認ください。 <u>よくあるご可能はごちい</u>





機種変更をした際の操作手順(トークンの再発行)

5

6

れます。

5

本画面が表示されてから300秒以内に、 上記4で、表示された(または選択し た)お電話番号から画面に表示された 認証先電話番号にお電話ください。 自動音声による電話番号認証を行います。 アナウンスに従い、認証を行って ください。 認証が完了すると、画面は自動で切り替

わりますが、切り替わらない場合は、 確定するボタンをクリックしてください。

トークン発行完了画面が表示されます。 画面に表示される、サービスID・ ユーザIDはワンタイムパスワード設定 時に必要となります。 またご入力いただいたメールアドレス 宛にトークン発行用のメールが送信さ



合ホーム 取引照会 振込・振替 定期預金 和	総金·各種料金の払込み 諸届受付 各種手続き
	画····································
	MULTE : BOTO2
トークン発行(ソフトウェアトーク	ン発行完了)
トークン発行を受け付けました。	ページを印刷する
メールアドレスにトークン発行用のメールが送信され	1ます。
トークン情報に従い、ワンタイムパスワードの設定の	Dお手続きをお願いします。
送刊元メールアトレス	
メールアドレス	taro@data-bank.co.jp
トークン情報	
	10120151
	10120151
7-210	2220000001
	ワンタイムパスワード申請内容選択へ



トークンの追加

6

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

 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 ます。









3

6

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

- ・サービス I D.....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





ワンタイムパスワードは 60 秒毎に変わりま すので、ご利用の都度、表示されているもの をご利用ください。

次へ



5 「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、トークンを選択します

6





 ※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。



トークンの削除

6

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。









3 「トークン削除」画面にて、トークンの一覧が表示されます。

削除するトークンを選択してください。



 「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

6

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







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第三者による不正利用を防止 する為に、ワンタイムパスワードアプリを使用する際にパスワード入力を必要 とする機能です。
- ●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。



<設定メニューのアプリロック設定から操作>



Q & A

8

Q	A
申し込んだのに、ダウンロードURLメー ルが届かない。	 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。
スマートフォンをなくしてし まった、または盗まれてし 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 デスクヘご連絡ください。 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.8 ・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。 P13のトークン再発行の手順を確認し、操作をおこなって 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台の携帯電話に同ーサービ 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 ない場合はし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しみずダ 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。
その他	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、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。
	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し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	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	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。
个女定	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。



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され 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。
	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。
au端末 固有	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。