

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/>

＜スマートフォン編＞

A white circle containing the text "Internet Banking" in a sans-serif font.

Internet
Banking

第2.0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
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. 機種変更をした際の操作手順（トークンの再発行）	17
・ 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	20
・ 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.....	25
8. Q & A.....	26
9. エラー表示一覧.....	27



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

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、当行ホームページしみずダイレクトログインページより、「ソフトウェアトークンの再発行」を行ってください。（P17参照）
- ・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。



3

ワンタイムパスワードご利用の流れ

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。

*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。



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（個人のお客さまログインボタン）します。しみずダイレクトログインページから、**ログイン** を選択してください。

【当行HPよりアクセス】

The screenshot shows the Shimizu Bank homepage. The login button is highlighted with a red box. A blue arrow points to the login form on the right. The login form has fields for Login ID, Branch Number, Account Number, and Login Password, and a Login button.

- 2 ログイン後、トップページ左上の「お取引メニュー」から「各種手続き」、**ワンタイムパスワード** を選択します。

The screenshot shows the online banking menu. The 'お取引メニュー' (Transaction Menu) is highlighted with a red box. The '各種手続き' (Various Procedures) option is highlighted with a red box. The 'ワンタイムパスワード' (One-time Password) option is highlighted with a red box.



4

ワンタイムパスワードご利用手順

3

当行ホームページからしみずダイレクト
へログイン（個人のお客さまログインボタン）
します。しみずダイレクトログインページから、
トークン発行 を選択します。

お取引 清水銀行 ログアウト

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の登録情報を表示します。
登録情報の変更を行う場合は変更対象ボタンを押して下さい。

ワンタイムパスワード登録状況

登録状況 (未登録)

注意事項

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

トップページへ

画面ID : SOP001



4

ワンタイムパスワードご利用手順

- 4 「メールアドレス」欄にトークンを発行する
任意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、**次へ** ボタンを選択してください。

お取引
三

清水銀行

ログアウト

トークン発行（ソフトウェアトークン発行情報
入力）

情報入力 > 内容確認 > 電話番号認証 > 発行完了

ソフトウェアトークンを発行します。
送付先メールアドレス、利用開始パスワードを入力し「次
へ」ボタンを押してください。
なお、ソフトウェアトークンの発行にはご登録電話番号によ
る認証が必要となります。

送付先メールアドレスの指定

トークンを発行するメールアドレスを入力してください。

【必須】 メールアドレス
(半角英数字記号)

【必須】 メールアドレス（確認用）
(半角英数字記号)

確認のため2回入力してください

利用開始パスワードの指定

トークン発行時に必要となる利用開始パスワードを4～8桁の
数字で登録してください。
利用開始パスワードは、お控えいただくかお忘れにならない
ようご注意ください。

【必須】 利用開始パスワード

【必須】 利用開始パスワード（確認用）
確認のため2回入力してください

次へ

戻る



4

ワンタイムパスワードご利用手順

5

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、

電話番号認証を行う ボタンをクリックします。

※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。

お取引
三

清水銀行

ログアウト

トークン発行（ソフトウェアトークン発行情報入力内容確認）

情報入力

内容確認

電話番号認証

発行完了

入力内容をご確認のうえ、「電話番号認証を行う」ボタンを押してください。

送付先メールアドレス

メールアドレス
taro@data-bank.co.jp

ご登録電話番号

電話番号
*****0000

追加認証入力

質問
父親の誕生日は？
[必須] 回答
(全角16文字以内)

電話番号認証を行う

申込を中止する



4

ワンタイムパスワードご利用手順

6

本画面が表示されてから300秒以内に、手順5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。

お取引

清水銀行
ログアウト

トークン発行（ソフトウェアトークン発行電話番号認証）

情報入力
内容確認
電話番号認証
発行完了

電話番号認証

電話番号での認証を行います。ご登録電話番号から、300秒以内に認証先電話番号にお電話していただき、認証を完了させてください。

電話番号認証完了後、自動的に次画面へ遷移しますが、自動遷移しない場合は、「確定する」ボタンを押してください。

発信元

ご登録電話番号 *****0000

発信先

認証先電話番号（通話料無料） [0120000000](#)

注意

- 本画面が表示されてから300秒以内に、お電話していただき、認証を完了させてください。
- 電話番号が非通知設定になっている場合は認証できません。
- 電話番号のおかけ間違いがないようにご注意ください。
- 通話料は無料となります。
- 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。
- ＜スマートフォンをご利用の方へ＞
通話が終了しても電話アプリケーションが自動で終了しない場合は、ダイヤルキャンセルボタンを押してブラウザに戻ってください。
- ダイヤル回線をご利用のお客さまは、プッシュトーン信号への切替（※）が必要です。
※自動音声で読みあげられた数字を電話機のボタン操作で入力する前に電話機の「*」「#」「トーン」「PB」などのボタンを押すことでプッシュトーン信号への切替が行われます。
（電話機により切替方法が異なります。電話機の取扱説明書などをご確認ください。）

確定する

申込を中止する

戻る



4

ワンタイムパスワードご利用手順

7

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。

お取引
三

清水銀行

ログアウト

トークン発行（ソフトウェアトークン発行完了）

情報入力

内容確認

電話番号認証

発行完了

トークン発行を受け付けました。
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。
トークン情報に従い、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。

送付先メールアドレス

メールアドレス

taro@data-bank.co.jp

トークン情報

サービスID

10120151

ユーザID

999800000001

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

申請内容選択へ



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。メールアドレスにトークン発行用のメールが送られます。トークン情報に従い、ワンタイムパスワードの設定のお手続きをお願いします。

送付先メールアドレス

メールアドレス taro@data-bank.co.jp

トークン情報

リービッド 10120151
ユーザID 999800000001

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

申請内容選択へ

「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

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、トークンの設定を行ってください。

サービスID：10120151
ユーザID：015100000046

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://dlsp-auth.net/otp/download.do
スマートフォンの方：https://dlsp-otp-auth.net/otp/downloadSP.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

「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】

ワンタイムパスワード
アプリダウンロード

ダウンロードサイト

動作確認環境

アプリケーション概要

※スマートフォンにプレインストールされている標準ブラウザでアクセスして下さい。

©2012
株式会社NTTデータ

「ダウンロードサイト」を選択します。

情報

ワンタイムパスワード
NTT DATA CORP. 27件の評価

インストール

本アプリケーション(以下、本アプリ)は、ワンタイムパスワードと呼ばれる、1分毎に変化するパスワードを生成します。

例えば、ワンタイムパスワードをユーザ名・固定パスワードによる認証などと組み合わせることで、Webサイトのセキュリティレベルを高めることができます。

本アプリをご利用いただくには、本アプリをご採用いただいているWebサイトなどにおいて、利用申込をしていただく必要があります。

OTP

△銀行

「インストール」ボタンを選択します。

情報

Apple IDパスワード
@ezweb.ne.jp

パスワード

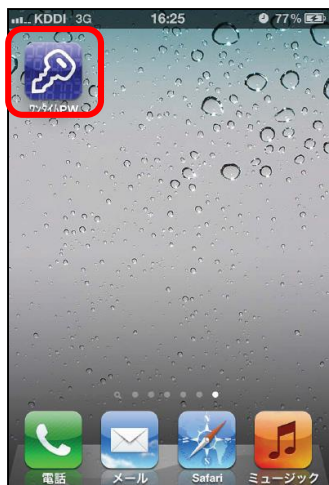
キャンセル OK

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L
Z X C V B N M
?123 space return

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



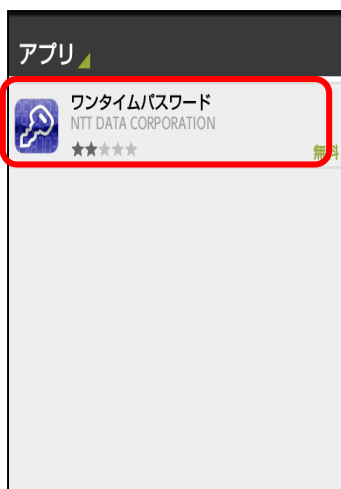
「インストール」が完了すると
アプリ一覧に追加されます。

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。



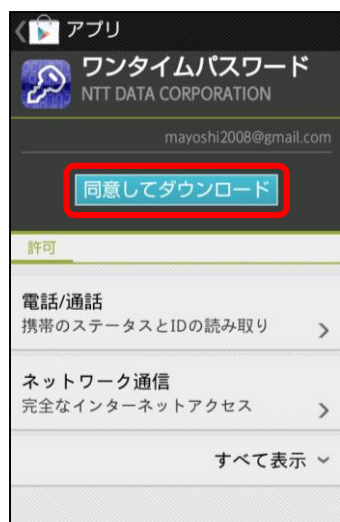
「ワンタイムパスワード」の
アプリが検索されます。



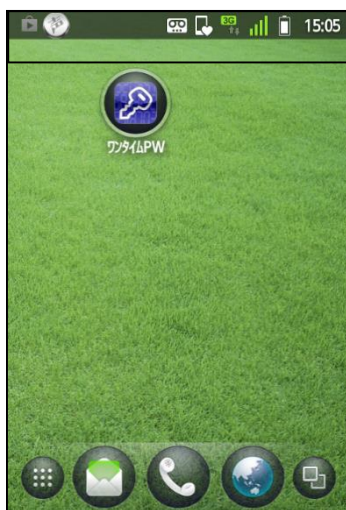
「インストール」ボタンを選択
します。

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

◆サービスID

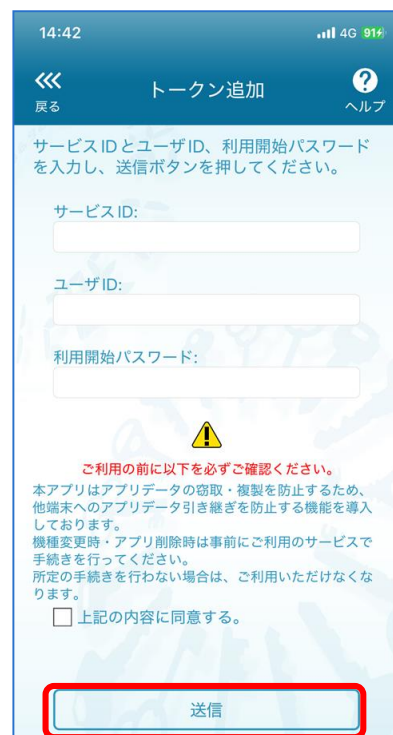
- ・ワンタイムパスワード利用申請（結果確認）画面に出力
- ・ワンタイムパスワード利用申請時に送付されたメールに記載

◆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





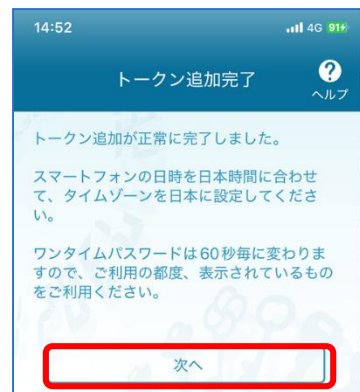
4

ワンタイムパスワードご利用手順

3

通信が開始され、成功するとトークン追加完了画面が表示されます。

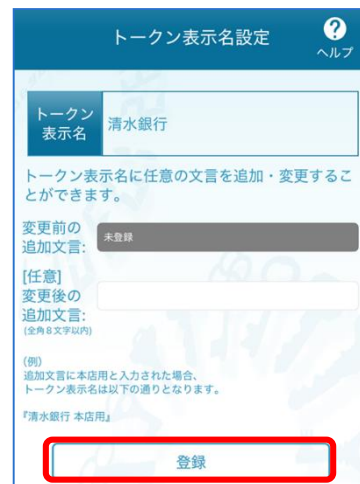
次へ ボタンを選択してください。



4

「トークン表示名設定」画面が表示されます。
トークン表示名を入力し、

登録 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。

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。





5

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。

- 1 しみずダイレクトのログインページから、**ソフトウェアトークンの再発行** ボタンをクリックします。

- 2 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。



5

機種変更をした際の操作手順（トークンの再発行）

3

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。

清水銀行

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 電話番号認証 完了

※重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9～12桁)

ログインパスワードの入力

【必須】 ログインパスワード
(半角英数字9～12桁)

☐ ソ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

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画面・お手続きや店舗サービスに関するご不明点は、お気軽にお問い合わせください。

しみずダイレクト ヘルプデスク

0120-5-43289

受付時間 / 平日 9:00～21:00
土日祝日 9:00～17:00

よくあるご質問

インターネットサービスの各種操作画面・お手続きに関するよくあるご質問をまとめました。ご不明な点にご確認ください。

[よくあるご質問はこちら](#)

Copyright © 2014 The Shimizu Bank, Ltd. 清水銀行サイト プライバシーポリシー 個人情報

4

「メールアドレス」欄にトークンを発行する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。表示された電話番号※をご確認のうえ、**電話番号認証を行う** ボタンをクリックします。

※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。

清水銀行

ソフトウェアトークン再発行（情報入力）

認証方法選択 認証 情報入力 電話番号認証 完了

ソフトウェアトークンを再発行します。送付先メールアドレス、利用開始パスワードを入力し「電話番号認証を行う」ボタンを押してください。なお、ソフトウェアトークンの再発行にはご登録電話番号による認証が必要となります。

送付先メールアドレスの指定

トークンを再発行するメールアドレスを入力してください。

【必須】 メールアドレス
(半角英数字記号)

【必須】 メールアドレス（確認用）
(半角英数字記号)

確認のため2回入力してください

利用開始パスワードの指定

トークン発行時に必要となる利用開始パスワードを4～8桁の数字で登録してください。利用開始パスワードは、お控えいただくかお忘れにならないようご注意ください。

【必須】 利用開始パスワード

【必須】 利用開始パスワード（確認用）
確認のため2回入力してください

ご登録電話番号

電話番号 *****0000

申込を中止する **電話番号認証を行う**

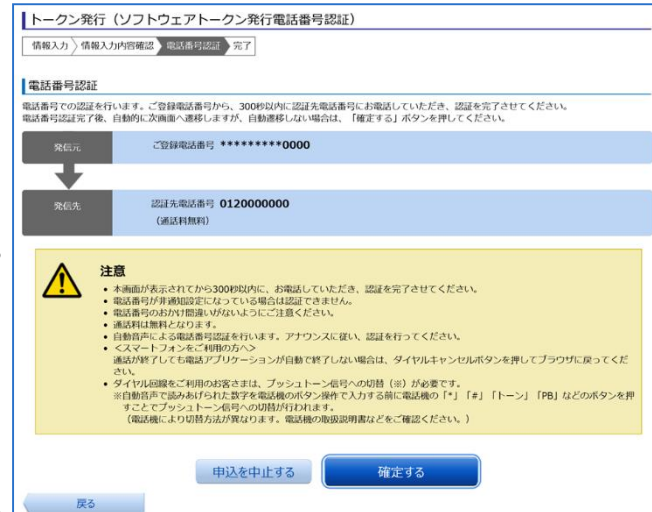
5

機種変更をした際の操作手順（トークンの再発行）

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（ソフトウェアトークン発行電話番号認証）

情報入力 > 情報入力内容確認 > 電話番号認証 > 完了

電話番号認証

電話番号での認証を行います。ご登録電話番号から、300秒以内に認証先電話番号にお電話していただき、認証を完了させてください。電話番号認証完了後、自動的に次画面へ遷移しますが、自動遷移しない場合は、「確定する」ボタンを押してください。

発信元 登録電話番号 *****0000

発信先 認証先電話番号 0120000000
(通話料無料)

注意

- 本画面が表示されてから300秒以内に、お電話していただき、認証を完了させてください。
- 電話番号が非通知設定になっている場合は認証できません。
- 電話番号のおかけ間違いがないようご注意ください。
- 通話料は無料となります。
- 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。
- スマートフォンをご利用の方へ
通話が終了しても電話アプリケーションが自動で終了しない場合は、ダイヤルキャンセルボタンを押してブラウザに戻ってください。
- ダイヤル認証をご利用のお客さまは、プッシュトークン信号への対応（※）が必要です。
※自動音声で読み上げられた数字を電話機のボタン操作で入力する前に電話機の「*」「#」「トークン」「PB」などのボタンを押すことでプッシュトークン信号への切替が行われます。
(電話機により切替方法が異なります。電話機の取扱説明書などをご確認ください。)

申込を中止する 確定する

戻る

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。



ホーム 取引照会 振込・振替 定期預金 税金・各種料金の払込み 諸徴受付 各種手続き

画面ID: BOT002

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。
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。
トークン情報に従い、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。

送付先メールアドレス

メールアドレス taro@data-bank.co.jp

トークン情報

サービスID 10120151
ユーザID 9998000000001

ワンタイムパスワード申請内容選択へ

※トークンのワンタイムパスワードへの追加方法は、P20のトークンの追加をご確認ください。



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** ボタンを押します。



- 2 「設定メニュー」画面が表示されます。
トークン追加 ボタンを押します。



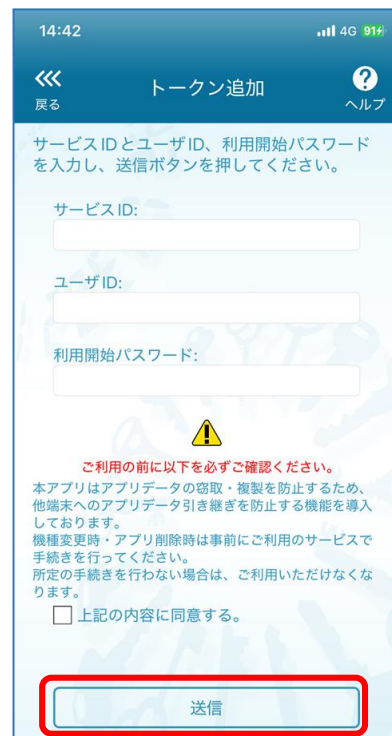
6

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



14:42 4G 91%

戻る トークン追加 ヘルプ

サービスIDとユーザ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:
ユーザID:
利用開始パスワード:

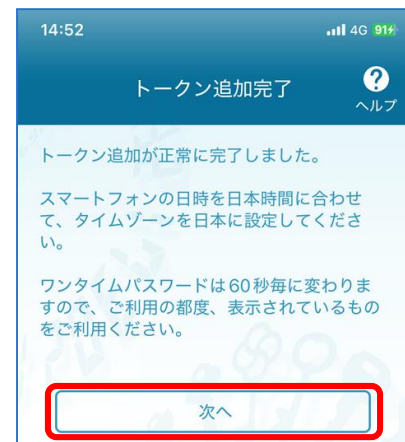
 **ご利用の前に以下を必ずご確認ください。**
本アプリはアプリデータの窃取・複製を防止するため、他端末へのアプリデータ引き継ぎを防止する機能を導入しております。
機種変更時・アプリ削除時は事前にご利用のサービスで手続きを行ってください。
所定の手続きを行わない場合は、ご利用いただけなくなります。

☐ 上記の内容に同意する。

送信

4

「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。



14:52 4G 91%

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。

スマートフォンの日時を日本時間に合わせ、タイムゾーンを日本に設定してください。

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

6

複数のトークンが登録されている場合の操作

- 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
確認し、トークンを選択します



- 6 「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。



※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。

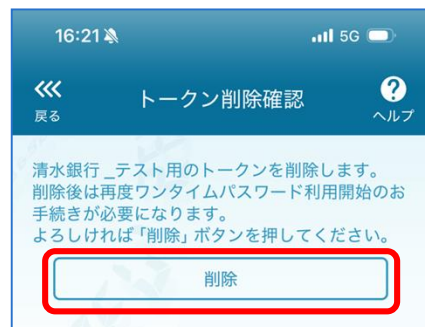
削除するトークンを選択してください。



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。

トークンが削除されたことをご確認ください。



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が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

申し込んだのに、ダウンロードURLメールが届かない。

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。

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、P15のワンタイムパスワードアプリの初期設定を行ってください。

・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。P17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。
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、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。
	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。



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。



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。