

よくあるお問合せ

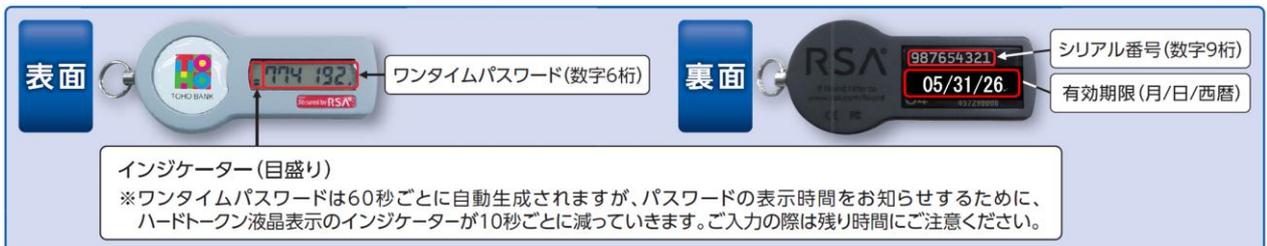
◆ハードトークンについて

Q1 ハードトークンの更新とは何か

A1 法人インターネットバンキングサービス「たすかる君WEB」(以下、たすかる君WEB)では、一部の取引(※)においてハードトークンによるワンタイムパスワード(約60秒毎に変更となる使い捨てパスワード)をご入力いただいています。ハードトークンは**5年間の有効期限が設定**されており、有効期限はハードトークン裏面に記載されています。

有効期限を経過したハードトークンは**ワンタイムパスワードの入力が必須となるお取引(※)がご利用いただけなくなる**ことから、新しいハードトークンへ更新していただくものです。

【ハードトークンの有効期限記載箇所】



※ハードトークンが必須となるお取引

資金移動(振込・振替)、税金・各種料金の払込(ペイジー収納)、総合振込、給与・賞与振込、外部ファイル送信(総合振込、給与・賞与振込等)

Q2 今回の更新対象となるのは、有効期限がいつのものか。

A2 今回の更新対象は、ハードトークン裏面に「**05/31/26**」と記載があるものです。

Q3 更新分ハードトークンはいつ頃届くのか。

A3 更新分ハードトークンは2026年4月上旬に対象のお客さまの登録住所に簡易書留・転送不要・親展扱いで発送いたします。

更新対象のハードトークンをご利用いただいているにも関わらず、**2026年4月17日(金)までに更新分のハードトークンが届かない場合、お取引店までお問合せをお願いいたします。**

Q4 新しいハードトークンはいつから更新手続きができるのか。

A4 お客さまの手元に**新しいハードトークンが届き次第、更新作業を行うことができます。**

更新手続きに必要なものは、下記3点です。

- ①新しいハードトークン
- ②契約法人IDなどのご通知について(たすかる君WEBご契約時のハガキ)
- ③たすかる君WEB利用申込書(契約法人暗証番号・契約法人確認暗証番号がわかるもの)

更新は管理者としてログオンします。**暗証番号の変更や電子証明書の再発行が必要な場合などは更新に時間を要することがあります**(詳細は後述の「◆管理者ログオンについて」をご覧ください)。

更新の手順は、同封の台紙や法人IBログオンページに掲載していますので、ご覧ください。

今回更新対象のハードトークンをご利用のお客さまは、事前に管理者でログオンできることをご確認いただき、**更新分ハードトークン到着後お早めに更新手続きをお願いいたします。**

Q 5 更新対象のハードトークンが手元にあるが、今まで一度も利用したことがない。新しいハードトークンは送られてくるか。

A 5 **ハードトークンのご利用登録がない場合、更新分のハードトークンは郵送されません。**今までご利用がないハードトークンについて更新を希望される場合は窓口でのお手続きが必要です。
更新を希望するハードトークンと法人 I B 代表口座お届け印をお持ちいただき、窓口で手続きをお願いします。

Q 6 今回届いたハードトークンが故障していて使えないが、どうしたらいいか？

A 6 大変恐れ入りますが、ハードトークンが初期不良でご利用いただけない場合、ハードトークンを再発行していただく必要がございます。

再発行の場合、当行窓口にて再発行の手続きが必要になるため、故障しているハードトークンとたすかる君WEBの代表口座のお届け印をお持ちいただき、窓口でのお手続きをお願いします。

なお、交換にかかる手数料は無料です。**お申込みから新たなハードトークンが到着するまで1週間から10日程度お時間をいただきます**ので、お取引店にてお早めにお手続きをいただきますようお願いいたします。

Q 7 ハードトークンが届かない

A 7 2026年2月28日時点でハードトークンのご利用登録がない場合、更新分のハードトークンは郵送されません。3月1日以降にご登録された場合や今後ハードトークンを使用されたい（更新されたい）場合は所定のお手続きが必要となりますので、法人 I B 代表口座お届け印をお持ちいただき、窓口でのお手続きをお願いいたします。

Q 8 現在、ハードトークンを複数個利用しているが、今回1個しか届かなかった。

A 8 更新分のハードトークンは4月上旬に一括して発送します。複数ご利用いただいているお客さまの場合、郵便配送の関係で到着時期が前後する場合があります。

異なる有効期限のハードトークンを利用されている場合は、今回は2026年5月31日に期限が到来するもののみご登録をお願いします。

なお、現在ご利用いただいているハードトークンの有効期限が同一の場合、**更新対象となるハードトークンがすべて届いてから更新手続きを行っていただくようお願いいたします。**

◆準備物について

Q 9 「たすかる君WEB」の契約法人 I D などのご通知について（たすかる君ご契約時に届いたハガキ）を紛失してしまった。

A 9 ご契約時に送付いたしましたハガキは再発行できないため、窓口にて契約法人 I D 再発行手続きが必要になります。法人 I B の代表口座のお届け印をお持ちいただき窓口でのお手続きをお願いします。

なお、契約法人 I D 再発行にあたっては、お客さまが法人 I B にご登録いただいているデータの移行作業(※)が必要になる場合があります、**お手続きに最大2週間程度かかる場合がございますので、お早めにお手続きをお願いします。** ※給与振込や総合振込等の伝送データの移行作業

Q 1 0 たすかる君WEB利用申込書を紛失し、「契約法人暗証番号」「契約法人確認暗証番号」がわからない。

A 1 0 暗証番号変更手続きが必要になりますので、法人 I B の代表口座のお届け印をお持ちいただき、窓口でのお手続きをお願いいたします。

◆管理者ログオンについて

Q 1 1 現在たすかる君WEBで利用しているログオン方式が「ID・暗証番号方式」か「電子証明書方式」かが分からない。

A 1 1 まずは、「ID・暗証番号方式」でログオンをお試しく下さい。
「ログオン画面が異なります」のエラーメッセージが表示される場合は、「電子証明書方式」をご利用いただいています。ログオンを行うパソコンやタブレットが電子証明書を取得していることをご確認のうえ、「電子証明書方式」で再度ログオンしてください。

Q 1 2 「契約法人暗証番号」「契約法人確認暗証番号」が分からない。

A 1 2 暗証番号がご不明な場合、当行窓口にて暗証番号変更のお手続きが必要になりますので、お取引店までお問合せください。

Q 1 3 たすかる君WEB申込書に記載の「契約法人暗証番号」「契約法人確認暗証番号」を入力してもエラーになってしまう。

A 1 3 「契約法人暗証番号」「契約法人確認暗証番号」は管理者ログオン画面にて変更可能であり、**以前に暗証番号を変更された可能性があります**。変更後の暗証番号が不明の場合、暗証番号変更の手続きが必要になりますので、法人 I B 代表口座のお届け印をお持ちいただき、窓口で手続きをお願いいたします。

Q 1 4 誤った暗証番号を入力し、ロックされてしまった。

A 1 4 ログオン画面で誤った暗証番号を複数回入力した場合、ロックがかかり一時的に**たすかる君WEBすべての機能がご利用いただけなくなります**。ロックの解除は当行窓口での手続きが必要になりますので、お取引のある支店までお問合せください。

Q 1 5 管理者の電子証明書の有効期限が切れていた。または、管理者で電子証明書を取得したパソコンがわからない。

A 1 5 電子証明書の有効期限切れや電子証明書を取得したパソコンが不明の場合、再発行のお手続きが必要となりますので、法人 I B 代表口座お届け印をお持ちいただき、窓口でのお手続きをお願いいたします。なお、電子証明書の再発行にはお申込みから 2 日程度お時間をいただきます。