

## 1. サービス全般

### Q 1 - 1

法人でなければ利用できませんか？

A

法人および個人事業主のお客さまを対象としております。個人のお客さま向けには「個人インターネットバンキング」をご用意しておりますので、こちらをご利用ください。

### Q 1 - 2

複数名で利用することはできますか？

A

マスターユーザを含め、最大 100 名様までご利用いただけます。

### Q 1 - 3

海外から本サービスを利用できますか？

A

日本国内からのご利用に限らせていただきます。

### Q 1 - 4

複数口座で利用できますか？

A

最大 100 口座までお申しいただけます。（ただし、同一のご名義の口座に限ります。）〈データ伝送サービス〉 支払口座（代表口座）は 1 口座のみのお申込となります。〈外為サービス〉 支払指定口座は 10 口座までお申しいただけます。

## 2. 利用環境について

### Q 2 - 1

使用するOS・ブラウザに制限はありますか？

A

当行がご案内している推奨環境よりご利用ください。

>>>ご利用推奨環境のご案内はこちら

<https://www.miebank.co.jp/c-ib/service.html>

Q 2-2

専用ハードウェアやソフトウェアが必要ですか？

A

専用のハードウェアやソフトウェアは不要です。

Q 2-3

電子メールアドレスは必要ですか？

A

お客さまへのご連絡を電子メールでいたしますので、電子メールアドレスをご用意ください。

Q 2-4

回線速度に制限はありますか？

A

インターネットに接続できる回線であれば、ご利用いただけます。より快適にご利用いただくため ADSL、光ファイバー等のブロードバンド環境を推奨いたします。

Q 2-5

社内LANからも利用できますか？

A

インターネットに接続可能であればご利用いただけます。ただし、ネットワークの設定によってご利用になれない場合がありますので、社内のネットワークご担当の方にご相談ください。

Q 2-6

携帯電話、スマートフォンで利用はできますか？

A

ご利用いただけません。

Q 2-7

操作中にダブルクリックをしたらエラーが表示されました。なぜですか？

A

インターネットバンキング画面上の操作はシングルクリックで次の画面へ遷移します。ダブルクリックを行ったり、ボタンやリンクをクリック後に画面が切り替わる前に再度クリックを行ったりするとエラーが表示されますので、これらの操作は避けください。

Q 2-8

ブラウザの「戻る」ボタンをクリックしたらエラーが表示されました。なぜですか？

A

ブラウザの「戻る」などの機能を使用するとエラーが表示されますので使用しないでください。前の画面へ戻りたい場合は、ブラウザの「戻る」ボタンを使用せずに操作画面上にあるボタンやリンクをクリックしてお戻りください。

Q 2-9

万が一、通信障害やシステム障害が起こってアクセスできなくなった場合にはどうしたら良いですか？

A

お取引店の窓口へお越しくください。窓口にてお手続きさせていただきます。

>>>店舗検索はこちら

<https://pkg.navitime.co.jp/miebank/>

### 3. セキュリティについて

#### Q3-1

セキュリティについて教えてください。

A

下記のセキュリティに関するご案内ページをご覧ください。

>>>セキュリティに関するご案内はこちら

<https://www.miebank.co.jp/c-ib/security.html>

### 4. ワンタイムパスワード（トランザクション認証方式）について

#### Q4-1

トランザクション認証とは？

A トランザクション認証とは、お客さまが入力したお取引内容に紐付けされている取引連動ワンタイムパスワード（トランザクション認証番号）を用いて認証を実施する最も強固なセキュリティ対策の一つです。

当行の「トランザクション認証」は取引連動ワンタイムパスワードの生成に「二次元コード」と「カメラ付きトークン」を使用することで操作の利便性を確保しながら、高い安全性を実現しています。

#### Q4-2

トランザクション認証はどのように利用するのですか？

A.トランザクション認証番号を生成するカメラ付きトークンをご利用いただきます。

ブラウザの取引画面上に表示される二次元コードをトークンで読み取ります。トークン画面上に数字8桁のトランザクション認証番号、および取引情報が表示されます。取引情報が正しいことを確認し、ブラウザにトランザクション認証番号およびパスワード等を入力し操作を行っていただきます。

ユーザごとにトランザクション認証の利用有無を選択することはできません。

#### Q4-3

トークンとは何ですか。

A.

トランザクション認証番号を生成する専用端末「カメラ付きトークン」のことです。  
「カメラ付きトークン」で取引情報を元に生成された二次元コードを読み取ります。

#### Q4-4

トランザクション認証はいつ使用するのですか。

A.ご利用時のトランザクション認証対象お取引は、

- ・利用者管理「利用者の登録・変更」、「トークン失効」操作
- ・振込「取引実行」「承認」操作
- ・総合振込・給与・賞与振込「承認」操作
- ・収納サービス（民間への払込み）操作
- ・外為サービスの利用

にトランザクション認証を実施します。

#### Q4-5

誰でも利用できますか。

A. トランザクション認証機能をお申込みいただいたお客さま全てにご利用いただきます。  
当行から送付するカメラ付きトークンを用いてインターネットバンキング上で利用開始登録を行って頂くことによりトランザクション認証が利用できるようになります。  
また、必要であれば有料「5,000 円」（税別）でトランザクションの追加（端末の追加）も可能です。

#### Q4-6

同一契約内の複数ユーザで 1 個のカメラ付トークンを共有する場合の注意事項を教えてください。

A.

カメラ付きハードトークンを複数ユーザで共有している場合、トランザクション認証のエラー回数は共通して累積されます。

トランザクション認証を規定回数誤ると同一トークンコードのユーザすべてのトランザクション認証が利用停止となりますのでご注意ください。

マスターユーザや管理者ユーザも含めてトークンを共有している場合、

あるユーザがトランザクション認証を誤り利用停止となると、該当ユーザのみではなく

トークンを共有しているマスターユーザ、管理者ユーザ含めすべてのトランザクション認証が利用停止となります。

利用停止解除には書面手続きが必要となり、サービスのご利用に支障が生じる危険性がありますのでマスターユーザ、または管理者ユーザのうち 1 ユーザは単独でのトークン利用をお勧めいたします。

## 5. 電子証明書について

### Q 5-1

電子証明書とは何ですか？

A

従来、ログイン時に ID / パスワードにて本人確認を行っていましたが、電子証明書を利用することで、電子証明書をインストールしたパソコン以外からはログインができなくなります。このため、よりセキュリティの高い本人確認にてログインを行うことが可能となります。

### Q 5-2

電子証明書の利用はどうやって開始するのですか？

A

申込書書面にてお申込みいただく必要があります。申込後 1～2 週間程度で手続きが完了します。手続き完了後、電子証明書を取得ください。

### Q 5-3

電子証明書を利用するには利用料金が発生しますか？

A

発生しません。無料でご利用いただけます。

### Q 5-4

申込が完了した後、どのように電子証明書の利用を開始するのですか？

A

利用者が画面上で電子証明書の取得手続き操作をいただくと電子証明書にてログインが可能となります。

Q 5-5

利用者ごとにID/パスワード方式と電子証明書方式の使い分けはできますか？

A

利用者ごとに使い分けていただくことはできません。企業ごとの利用となりますので、全利用者が電子証明書方式へ切り替わります。

Q 5-6

同じ利用者が複数のパソコンで電子証明書を取得することはできますか？

A

取得することはできません。同じ利用者が複数のパソコンで電子証明書を利用するには、別の利用者を作成していただく必要がございます。

Q 5-7

一度、電子証明書を取得すると永続的に利用できますか？

A

電子証明書には発行してから1年間の有効期限があります。有効期限の40日前と10日前に1回ずつメールで通知されます。更新手続きを行ってください。

Q 5-8

電子証明書を取得したパソコンが壊れてしまいました。他のパソコンでログインするにはどうしたらいいですか？

A

マスターユーザまたは管理者ユーザから電子証明書の「失効」手続きが必要です。失効後に再取得を行ってください。なお、マスターユーザまたは管理者ユーザがない場合は、

店頭窓口にて「失効」手続きが必要となりますので、お取引店までお問い合わせください。

## 6. 申込から利用まで

### Q 6-1

申込みから利用開始まで何日かかりますか？

A

お申込みから利用開始まで約3週間かかります。

### Q 6-2

支払口座とは何ですか？

A

振込資金を引き落としさせていただく口座です。振込、取引照会が可能です。

### Q 6-3

代表口座とは何ですか？

A

基本手数料等の手数料引落とし口座、データ伝送サービスの資金決済口座です。

### Q 6-4

申込みできる口座の種類は何ですか？

A

代表口座を含む契約口座には、普通預金、当座預金をご登録いただけます。

### Q 6-5

ログインIDとは何ですか？



A

サービスを利用するために利用者一人一人に付与する番号です。

IDとは、ご本人を識別するための文字・数字の組み合わせであり第三者に知られることのないよう、また複数名で共有することのないよう厳重に管理・保管してください。

Q 6-6

パスワードとは何ですか？

A

パスワードはサービス利用画面に入るための暗証番号で、初回利用時に変更いただきます。パスワードは第三者に知られることのないよう、厳重に管理・保管してください。

Q 6-7

確認暗証とは何ですか？

A

振込手続きを行う場合や、登録内容を変更する場合等に必要なパスワードです。

Q 6-8

パスワードを何回も間違えてしまったのですが。

A

パスワードを所定回数以上間違えた場合は、セキュリティ確保のためサービスがご利用いただけなくなります。マスタユーザまたは管理者ユーザから「変更」することが可能です。ログインIDを失念したユーザ以外にマスタユーザまたは管理者ユーザがない場合は、店頭窓口にて「サービス再開」の手続きが必要となります。お取引店または三重銀EBサービスセンターまでお問い合わせください。

Q 6-9

ログインID、パスワードを忘れてしまったのですが

A

ログイン ID を失念したユーザ以外に、マスタユーザまたは管理者ユーザから確認・変更することが可能です。ログイン ID を失念したユーザ以外にマスターユーザまたは管理者ユーザがない場合は、店頭窓口にて「再発行」の手続きが必要となります。ログイン ID およびパスワードを再発行させていただきます。お取引店または三重銀 E B サービスセンターまでお問い合わせください。

Q 6 - 1 0

サービスの利用料金はいくらかかりますか？

A

下記ページをご覧ください。

>>>サービスの利用料金に関するご案内はこちら

<https://www.miebank.co.jp/c-ib/service.html>

Q 6 - 1 1

Eメールによる連絡を停止してほしい。

A

本サービスでは、お客さまが行われたお取引が不成立となった場合などに、Eメールによる通知等を行っております。このようなEメールでのご連絡はセキュリティを高め、お客さまに安心してご利用いただくためのものであり、連絡を停止することはできかねますのでご理解いただきまようお願いいたします。

## 7. サービス内容

Q 7 - 1

利用者は何名まで登録できますか？

A

マスターユーザを含め最大100名まで登録いただけます。マスターユーザ（1利用者のみ）は登録が必須となります。その他利用者の登録は任意となります。

Q 7 - 2

利用権限を設定することはできますか？

A

できます。登録の際に利用者ごとに設定いただけます。「マスターユーザ」「管理者ユーザ」「一般ユーザ」があります。

「マスターユーザ」とは 1 契約者に対して 1 名のみで、自分を含むすべての利用者を管理  
できます。初回ログイン ID 取得を行った方がマスターユーザと  
なります。

「管理者ユーザ」とは 企業管理権限および利用者管理権限を持つ利用者のことを指し  
ます。

「一般ユーザ」とは 企業管理権限および利用者管理権限を持たない利用者のことを  
指します。

Q 7-3

契約口座とは何ですか？

A

契約者と同一名義の当行本支店にお持ちの口座となります。

Q 7-4

利用を一時停止したいのですが。

A

利用者から当行所定の書面にてお届けいただきます。

Q 7-5

残高照会、入出金明細照会の利用可能時間は？

A

7：00～23：00までご利用いただけます。(日曜日は7：00～21：00 まで)  
なお、メンテナンス等により一時的にサービスを停止する場合がございますのでご了承願  
います。

Q 7-6

残高照会・入出金明細照会はリアルタイムで照会できますか？

A

ほぼリアルタイムで照会いただけます。画面上に時間を表示していますのでご確認ください。

Q 7-7

入出金明細照会が利用できる期間はどのくらいですか？

A

最大4カ月の明細を照会いただくことができます。

Q 7-8

一度見た入出金明細照会を再度確認できますか？

A

指定した期間内の入出金明細照会が可能です。ただし、最大4カ月間が照会の限度となります。

Q 7-9

入出金明細のダウンロードはできますか？

A

CSV形式のファイル形式によるダウンロードが可能です。

Q 7-10

振込の利用可能時間／日は？

A

当日付けの振込は契約口座間の場合、7:00～23:00（日曜日は7:00～21:00）までがご利用可能です。

Q 7-1 1

振込サービスの利用方法は？

A

振込の都度、検索・入力していただく「都度指定振込」と  
事前に画面上で登録した振込先に振り込む「登録済振込」があります。

Q 7-1 2

登録できる振込先は何口座までですか？

A

最大 15,000 口座まで登録いただくことができます。

Q 7-1 3

振込資金は、いつ引き落としされますか？

A

当日振込分は即時引落とし、翌営業日以降の振込分は振込指定日当日朝の引落としとなります。  
振込資金が引落としできない場合、予約いただいた振込は実行できません。

Q 7-1 4

振込手数料は、どの口座からいつの時点で引き落としされますか？

A

当月分をまとめて翌月 1 0 日（銀行休業日の場合は翌営業日）に代表口座から引落しさせていただきます。

Q 7-1 5

振込の 1 件あたりの取引限度額を設けられますか？

A

お申込みいただく際に申込書にご記入いただくことで、1回・1日あたりの振込限度額を設定いただけます。お申込時には振込限度額の設定を必ず設定してください。

Q 7-16

当日扱いの振込はできますか？

A

はい。7:00~23:00（日曜日7:00~21:00）までご利用いただけます。

Q 7-17

振込予約は、何日先の分まで登録できますか？

A

翌営業日以降31営業日先まで振込指定が可能です。

Q 7-18

海外にある銀行へ海外送金はできますか？

A

海外の銀行には送金いただけません。「外為サービス」をご用意しておりますので、こちらを検討いただきますようお願いいたします。

Q 7-19

全ての金融機関に対して振込できますか？ゆうちょ銀行への振込はできますか？

A

お振込先は全国銀行データ通信システムに加盟している金融機関のみとさせていただきます。ゆうちょ銀行へのお振込みも可能です。

Q 7-20

振込資金はいつまでに準備すればよいですか？

A

当日の振込は操作までにご入金ください。振込予約の場合は、振込指定日の前営業日までにご入金願います。

Q 7-2 1

振込資金の引落不能等により、振込手続きができなかった場合はどうすればよいですか？

A

振込はなかったものとしてエラーとなりますので、再度手続き願います。なお、二重振込とならないよう依頼内容の照会等で十分ご確認ください。

Q 7-2 2

依頼した振込をキャンセルできますか？

A

予約扱いの場合、振込指定日の前営業日までであればキャンセルが可能です。当日扱いの場合、お取引店へ組戻しの手続きが必要となりますので恐れ入りますが、お取引店までご依頼願います。組戻しには当行所定の申込書にご利用口座のお届出印と当行所定の組戻し手数料が必要となります。なお、振込資金が先方の口座に入金済みの場合、相手銀行で組戻しの手続きができないことがありますので受取人様とご協議願います。

Q 7-2 3

振込時に依頼人番号などコメントを追加することは可能ですか？

A

依頼人番号を追加いただくことは可能です。

Q 7-2 4

税金・各種料金払込 P a y - e a s y ( ペイジー ) とは何ですか？

A

P a y - e a s y マークが記載されている請求書などにより通知される税金・各種料金を

インターネットバンキングを利用してお支払いいただけるサービスです。Pay-easyに対応している税金・各種料金は随時追加になります。

>>> Pay-easyについて詳しくはこちら

[https://www.miebank.co.jp/kojin/service/pay\\_network.html](https://www.miebank.co.jp/kojin/service/pay_network.html)

## 8. データ伝送サービス

### Q8-1

総合振込とは何ですか？データ伝送サービスで行うメリットは何ですか？

A

仕入先等へのお振込を一括してご依頼いただけるサービスです。一度にまとめて振込を行うことにより、事務手続きの軽減が図れます。

### Q8-2

給与・賞与振込とは何ですか？データ伝送サービスで行うメリットは何ですか？

A

従業員さまの給与・賞与のお振込を一括してご依頼いただけるサービスです。一度にまとめて振込を行うことにより、事務手続きの軽減が図れます。なお、給与計算ソフトなどの作成ファイルを「一般ファイルデータ伝送」でご利用いただくことにより、事務手続きの効率化を図ることも可能です。

### Q8-3

一般ファイルデータ伝送とは何ですか？

A

給与計算ソフト等で作成された全銀レイアウトの振込データのファイルを伝送するサービスです。

### Q8-4

取引情報連絡サービスとはどのようなサービスですか？



A

振込入金や入出金明細を全銀統一フォーマットやCSV形式にてダウンロードいただくことができるサービスです。例えば、販売システムと組み合わせることにより、売掛金の消込み等にご利用いただくことができます。なお、月間のデータ件数により所定の手数料が必要です。

Q8-5

データ伝送サービスの利用可能時間は？

A

データ伝送のご利用可能時間は7:00～23:00（日曜日は7:00～21:00）までご利用いただけます。 ※年末はその曜日に準じます。

Q8-6

総合振込／給与・賞与振込の振込先の口座は、1契約あたり最大何件まで振込先の登録ができますか？

A

総合振込で給与・賞与振込、口座振替ともそれぞれ50,000件までご登録いただけます。なお、1回あたりの送信件数はサービス画面上で作成する場合、5,000件までとなります。「一般ファイルデータ伝送」を利用する場合、50,000件までとなります。

Q8-7

総合振込／給与・賞与振込のデータ送信はいつまでに完了していればよいですか？

A

1. 総合振込の場合⇒振込指定日の1営業日前の14:00まで
2. 給与・賞与振込の場合⇒振込指定日の3営業日前の18:00まで（当行宛振込のみの場合は振込指定日の1営業日前の14:00まで）
3. 口座振替の場合⇒引落日の2営業日前の12:00まで

Q8-8

総合振込／給与・賞与振込時に依頼人番号などのコメントを記載することは可能ですか？

A

コメントの記載はできません。

Q 8－9

総合振込／給与・賞与振込の振込資金・振込手数料は、どの口座から引き落としされますか？

A

支払指定口座からの引き落としとなります。

Q 8－10

総合振込・給与振込・口座振替の利用方法は？

A

下記ページをご覧ください。

>>法人インターネットバンキングのご利用マニュアル

[https://www.miebank.co.jp/c-ib/manual\\_hojin\\_new.html](https://www.miebank.co.jp/c-ib/manual_hojin_new.html)

9. 法人インターネットバンキングの被害補償について

Q 9－1

法人インターネットバンキングの被害補償について教えてください。

A

下記ページをご覧ください。

>>>法人インターネットバンキングの被害補償に関するご案内ページ

[https://www.miebank.co.jp/c-ib/higai\\_hosho.html](https://www.miebank.co.jp/c-ib/higai_hosho.html)

10. 「外為サービス」について

Q 10－1

どのような取引ができますか？

A

以下のお取引がご利用いただけます。

1. 仕向外国送金がお申込みいただける「外国送金受付サービス」
2. 輸入信用状開設及び条件変更がお申込みいただける「輸入信用状受付サービス」

Q10-2

取扱いできる通貨は？

A

米ドル、日本円、ユーロ、英ポンド、カナダドル、スイスフラン、スウェーデンクローネ、デンマーククローネ、ノルウェークローネ、豪ドル、香港ドル、ニュージーランドドル、シンガポールドル、タイバーツ

※上記以外の通貨についてもお取扱いしておりますので、下記のまでお問い合わせください。

市場金融部フリーダイヤル

0120 - 128 - 250

Q10-3

利用可能時間は？

A

ご利用は銀行営業日の8：00～23：00までとなります。取引ご指定日の1ヶ月前の翌営業日から、指定日前営業日の17：00までとなります。

Q10-4

受付時限は？

A

外国送金受付サービスの受付時限は以下の通りです。

1. 米ドル建て外国送金⇒送金指定日当日の14：00まで
2. 円建て送金及び国内ドル建て送金⇒送金指定日当日の11：00まで

3. 米ドル以外の外貨建て外国送金⇒送金指定1営業日前の15:00まで

Q10-5

申込みから利用開始まで何日かかりますか？

A

お申込みからご利用開始まで約3週間かかります。

Q10-6

外為サービスの利用料金はいくらですか？

A

月額基本手数料は2,000円(税別)です。

別途、外国送金、輸入信用状開設・条件変更の所定の手数料が必要となります。

※別途インターネットバンキングの月額基本手数料：1,000円(税別)が必要となります。