ワンタイムパスワードアプリ 利用者マニュアル





はじめに

このたびは、「ワンタイムパスワードアプリ」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アプリをご利用の前に、本書をご覧になり、 正しくお取り扱いください。

取扱説明書(本書)のご使用にあたって





・本書の一部、または全部を無断で転載することは、禁止されております。

・本書の内容は、将来予告無しに変更する場合があります。

・記載されている会社名、製品名およびサービス名等は、各社の商標または登録商標です。

ワンタイムパスワード利用者マニュアル訂正表

	11 11 111		変	更箇所		変更内容						
児舎	加及致	ページ	章	見出し	概要	詳細						
1	1.0	-	-	-	初版発行							
2	2.0	35-36	3.5	アプリロックを 設定する	画面変更	画面差し替え・追加						
3	2.0	37	3.6	アプリロックコード を変更する	画面変更	画面差し替え						
4	2.0	38-39	3.7	設定したアプリロックを 無効にする	画面変更	画面差し替え						
5	2.0	44	3.10	パスワードを補正する	画面変更	画面差し替え						
6	2.0	57-60	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更	メッセージ変更(複数) エラー追加(複数)						
_	0.1	60	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更、 対処方法変更	メッセージ変更(A998) 対処方法変更(A998)						
	2.1	43	3.9	有効期限を更新する	3.9.2 を3.9.2と3.9.3に 分割して修正	1トークン格納時と複数トークン格納時に 場合分けして記述						
		32	3.3	トークンを追加する	注意事項の追加	同ーサービスIDのトークンを複数格納し た場合の注意事項を追加						
8	2.2	58	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更	メッセージ変更(A916) 対処方法変更(A916)						
		17-18	1.3	初期設定をする	機能追加	トークン表示名に任意の文言を追加・変 更する機能を追加						
9	2.3	31-32	3.3	トークンを追加する	機能追加	トークン表示名に任意の文言を追加・変 更する機能を追加						
		49	3.13	トークンの表示名に任意 の文言を追加・変更する	機能追加	トークン表示名に任意の文言を追加・変 更する機能を追加						
		13-15	1.2	ワンタイムパスワード を ダウンロードする	画像変更	画像差し替え						
		16-17	1.3	初期設定をする	画像変更	画像差し替え						
		19	2.1	ワンタイムパスワード を 表示する	画像変更	画像差し替え						
10		20	2.2	Webサイトに移動する	画像変更	画像差し替え						
		21-22	2.3	ワンタイムパスワード を 終了する	画像変更	画像差し替え						
		24-51	3.1-3.13		画像変更	画像差し替え						
		53	4.1	メモリ不足について	画像変更							

宿妥	临着		変	更箇所	変更内容							
現世	NUX SOL	ページ	章	見出し	概要	詳細						
		9	_	ディスプレイの見方	説明文の変更	「戻るボタン」および「送信ボタン」の 位置変更に伴い、説明文を変更						
		10	-	ディスプレイの見方	説明文の追加	・画面切り替えタブの説明追加 ・利用開始日の説明追加						
		12	-	操作について(Android)	説明文の追加	注意書きの追加						
		14-15	1.2	ワンタイムパスワードア プリをダウンロードする	説明文の変更	・『Andriod Market』を『Google Play』に変更						
		17-18	1.3	初期設定をする	説明文の変更 機能追加	・(2)に『「上記の内容に同意する」のチェック ボックス』を追加						
		22-23	2.3	ワンタイムパスワードア プリを終了する	説明文の変更	・2015年8月現在最新のiOSの アプリ終了方法に変更 ・注意書きを追加(2箇所)						
		30	3.2	トークンを選択する	説明文の追加	・(1)に『「ワンタイムパスワード」画面等を 表示してください。』を追加 ・(2)『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加						
		31	3.3	トークン追加をする	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加 ・(3)に『「上記の内容に同意する」の チェックボックス』を追加						
		34	3.4	トークンを削除する	説明文の変更	『「戻る」ボタン』を『「次へ」ボタン』に変更						
10	3.0		3.5	アプリロックを設定する	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加 ・『「設定」ボタン』を『「確定」ボタン』に変更						
		37	3.6	アプリロックコードを 変更する	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加 ・『「設定」ボタン』を『「確定」ボタン』に変更						
		38-39	3.7	設定したアプリロックを 無効にする	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加 ・『「設定」ボタン』を『「確定」ボタン』に変更						
		41	3.8	PINを設定する	説明文の追加	(4)を追加						
		42-44	3.9	有効期限を更新する	説明文の追加	有効期限の更新方法の変更に伴い、 説明文を変更						
		45-46	3.10	パスワードを補正する	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加 ・『「戻る」ボタン』を 『「設定メニューに戻る」ボタン』に変更						
		47	3.11	ワンタイムパスワード アプリのバージョンを 確認する	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加						
		_	-	ワンタイムパスワード アプリを削除する	削除	項目削除						
		48	3.12	トークン表示名に任意 の文言を追加・変更する	説明文の追加	・『「ワンタイムパスワード」画面下部の タブの』を追加						
		49-51	3.13	取引確認機能を利用する	追加	取引確認機能を利用する機能の追加						
		53-55	-	困ったときは	説明文の変更	説明文内のページ数を変更						
		61-65	-	エラー表示一覧	説明文の変更	・エラーコード変更に伴い、説明文を変更 ・注意書きの追加						
		-	_	付録	削除	索引の削除						
11	3.1	62,65	_	エラー表示一覧	追加	S0K1、A801のエラーコードの説明を追加						
12	3.2	66	-	エラー表示一覧	追加	A802~A812のエラーコードの説明を追加						

百妥	旧新		変	更箇所		変更内容
- 児舎	hix 32X	ページ	章	見出し	概要	詳細
		42	3.9	有効期限を更新する	画像の変更 説明文の変更	有効期限更新が可能なタイミングを変更
13	3.3	47	3.11	ワンタイムパスワード アプリのバージョンを 確認する		バージョン情報の最新化
		7	-	ワンタイムパスワードア プリとは	説明文の追加	アプリの特徴に『●生体認証ログイン機能 が利用できます。(一部のサービスのみ)』を 追加
		22	2.3	ワンタイムパスワードア プリを終了する	画像の変更	OSが古いため画像を変更
		23	2.3	ワンタイムパスワードア プリを終了する	画像の変更 説明文の変更	終了方法の画像と説明文を変更
14	3.4	52	3.14	生体認証ログイン機能 を利用する	追加	生体認証ログイン機能を利用する機能の追加
		62 63	4.2	よくある質問	質問の追加	生体認証ログイン機能についての質問を追加 有効期限の日付を変更
		69	4.3	エラー表示一覧	エラー表示変更	エラー追加(AA17~AA23)
		-	-	-	Copyrightの修正	Copyrightの年を変更
15	3.5	53	3.14	生体認証ログイン機能 を利用する	画像の変更	端末に生体認証情報が登録されていないと きに表示されるダイアログのボタン ・『「キャンセル」ボタン』を『「戻る」ボタン』 に変更 ・『「設定」ボタン』を『「次へ」ボタン』に変更
		58	3.14	生体認証ログイン機能 を利用する	画像の変更	生体認証解除設定時のダイアログのボタン ・『「キャンセル」ボタン』を『「戻る」ボタン』 に変更
		17	1.3	初期設定をする	追加	プライバシーポリシーの確認画面と説明を 追加
		22	2.3	ワンタイムパスワードア プリを終了する	画像の変更	アプリアイコン画像を変更
16	3.6	31 33-41 45-48 59	-	-	画像の変更	設定メニューの画像を変更 (「プライバシーポリシー」ボタンを追加)
		59	3.15	プライバシーポリシーへ の同意状態を解除する	追加	プライバシーポリシーへの同意状態を解除 する画面と説明を追加
		64	4.2	よくある質問	質問の追加	プライバシーポリシーについての質問を追加
		_	_	-	Copyrightの修正	Copyrightの年を変更

目次

はじめに		•••	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	1
ワンタイ	ムパ	スワ	—	ドオ	利用	者	マ	=	그	ア	ル	訂	īE	表			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	2
こんなこ	とが	でき	ま	す			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	• 7
本書の見	かた		•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	8
ディスプ	゚レイ	の見	か)	た		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	9
操作につ	いて	(iP	hoi	ne))	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	• •	• •	• •	•	• •	• •	• •	•	• •	• •	•	11
操作につ	いて	(Ai	ndr	oid)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	12

1. 初期設定

•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	14
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	14
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	17
		· · · · ·	· · · ·	· · · · ·	· · · · · ·		· · · · · · · · ·	· · · · · · · · · ·	· · · · · · · · · · ·	· · · · · · · · · · · · ·

2. 基本操作

ワンタイムパスワードを表示する	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	20
Webサイトに移動する ・・・・	• •		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21
ワンタイムパスワードアプリを終了	する) -	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	22
(iPhoneの場合) Androidの場合)																

3. 応用操作

ワンタイムパスワードアプリを起動する ・・・・・・・・・・25
🥢 複数のトークンが登録されている場合
アプリロックの設定が行われている場合
PIN設定のあるトークンの場合
すべての設定が行われている場合
└(複数トークンの登録、アプリロック設定、PIN設定のあるトークンをご利用の場合) ノ
トークンを選択する
トークンを追加する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
トークンを削除する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
アプリロックを設定する ・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
アプリロックコードを変更する ・・・・・・・・・・・・・37
設定したアプリロックを無効にする ・・・・・・・・・・・・38
PINを変更する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
有効期限を更新する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42
パスワードを補正する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 45
ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する ・・・・・・ 47
トークン表示名に任意の文言を追加・変更をする ・・・・・・・・ 48
取引確認機能を利用する ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49
生体認証ログイン機能を利用する ・・・・・・・・・・・・・・・52
プライバシーポリシーへの同意状態を解除する ・・・・・・・・・・59

4. 困ったときは

メモリ不足	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	• 61
よくある質問	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	• 62
エラー表示一覧		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	• 70

目 次

こんなことができます

■ ワンタイムパスワードアプリとは

「ワンタイムパスワードアプリ」とは、1分間に1回変化するワンタイムパスワードを 表示させる、iPhone / Android用アプリケーションです。

ワンタイムパスワードを使用することにより、たとえインターネット上でパスワードを 盗聴されたとしても、1分後には意味のない文字列となるため、インターネット上の認 証を非常に安全に行うことができます。

本アプリは以下のような特徴を持っています。

●スマートフォンに格納できるため、持ち運びが便利です。

●1つのアプリに10個までのトークン(パスワードを生成する機能)を 格納できます。

●アプリロック機能を設定できます。(任意)

●取引確認機能が利用できます。(一部のサービスのみ)

●生体認証ログイン機能が利用できます。(一部のサービスのみ)

本書の見かた

見出し



操作上の注意事項について記載しています。

本書で記載されている画面は、実際の画面とは異なる場合があります。 操作の目安としてご利用ください。 ページ番号

ディスプレイの見かた



ディスプレイの見かた

■ ワンタイムパスワード画面



操作について (iPhone)

ワンタイムパスワードアプリ(iPhone版)は、 タッチパネルとホームボタンを使って操作します。



・ホームボタン

ボタンの表記



操作について (Android)

ワンタイムパスワードアプリ(Android版)は、 タッチパネルと下記キーを使って操作します。



・バックキー ・ホームキー ・メニューキー

ボタンの表記

バックキー	\leftarrow
ホームキー	Н
メニューキー	M

注意

スマートフォンによりボタンの位置が異なる場合がございます。 詳細につきましては、スマートフォンに付属の取扱説明書をご確認ください。



1 初期設定

1.1 時刻を設定する

スマートフォンの日時が正しいことを確認します。

本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。 設定方法につきましては、スマートフォンに付属の取扱説明書をご確認ください。

1.2 ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする



iPhoneにプリインストールされているブラウザで本アプリのダウンロードサイトに アクセスしてください。既に本アプリをダウンロードされている場合は、ダウンロードは 必要ありません。



初期設定



1.3 初期設定をする

初めて本アプリをお使いになるときの設定を行います。

1.3.1 トークンが存在しない場合





Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION





2.1 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を表示します。





2.2 Webサイトへ移動する

Webサイトへ移動します。

1	ワンタイムパスワードアプリ を起動します。		「ワンタイムパスワード」 画面が表示されます。
2	ロゴ画像/リンク画像を選 択します。	リンク先 Webサイト	リンク先のWebサイトが 表示されます。
	意		

リンク先が含まれていないロゴ画像/リンク画像が表示されることがあります。 その場合、ロゴ画像/リンク画像を選択してもWebサイトへは移動しません。 基本操作

2.3 ワンタイムパスワードアプリを終了する

ご利用中のワンタイムパスワードアプリを終了します。

2.3.1 iPhoneの場合



注意

iPhoneのバージョンにより、アプリの終了方法が異なる場合がございます。 詳細につきましては、スマートフォンに付属の取扱説明書をご確認ください。





基本操作

応用操作

3

3.1 ワンタイムパスワードアプリを起動する

ここでは以下のそれぞれの場合について説明します。

- 3.1.1 複数のトークンが登録されている場合
- 3.1.2 アプリロック設定が行われている場合(アプリロックについては 3.5 参照のこと)
- 3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合(PINについては 3.8 参照のこと)
- 3.1.4 すべての設定が行われている場合

(複数トークンの登録、アプリロック設定、PIN設定のあるトークンをご利用の場合)

3.1.1 複数のトークンが登録されている場合





3.1.2 アプリロック設定が行われている場合



3.1.3 PIN設定のあるトークンの場合



3.1.4 すべての設定が行われている場合





3.2 トークンを選択する

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。



3.3 トークンを追加する

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。



Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION



を行ってください。

1アプリ内に、同一サービスのトークンを複数個格納した場合は、追加した順にサー ビス名称の後に_2,_3,_4…と表示されます。 (_2の部分は編集可能です。詳しくは、「3.12 トークン表示名に任意の文言を追 加・変更する」を参照の上、編集を行ってください。)

3.4 トークンを削除する

登録したトークンを削除できます。



Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

33



3.5 アプリロックを設定する

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できます。また、変更も可能です。 アプリロックコードで使用できる文字は、1~32文字の半角数字[0~9]です。 アプリロックコードを忘れてしまうと本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。




3.6 アプリロックコードを変更する

設定したアプリロックコードを変更します。 アプリロックコードで使用できる文字は、1~32文字の半角数字[0~9]です。 アプリロックコードを忘れてしまうと本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。



Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

3.7 設定したアプリロックを無効にする

設定したアプリロックを無効にします。





3.8 PINを変更する

設定したPINの変更ができます。



応用操作

40

Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION



注意

PINの入力、およびPINの変更はサービスにより対応していない場合があります。 PINの変更で使用できる文字は、4~8桁の半角数字[0~9]です。

ご利用のサービスにより、PINが設定されているトークンと設定されていないトークンがあります。

■PINとは

PINとは、Personal Identification Numberの略で、ユーザIDやパスワードと同様に、本人性を確認するための暗証番号です。

3.9 有効期限を更新する

トークンには、有効期限が設定されています。

有効期限まで残り180日になると、「有効期限更新」画面が表示されます。 継続してご利用頂く場合は、有効期限の更新をしてください。

3.9.1 有効期限まで180日以内の場合



3.9.2 有効期限が切れた場合(1トークン格納時)



引き続き、ワンタイムパスワードをお使いになる場合は、「1.3初期設定をする」をご 参照ください。

3.9.3 有効期限が切れた場合(複数トークン格納時)



Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

44

3.10 パスワードを補正する

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に、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の時刻の ずれを補正し、正しく認証を行うことができます。







本機能を使う前に、まずスマートフォンの日時が正しく設定されているか確認して下 さい。通常の場合、日時を正しく設定すれば、正しく認証を行うことができます。 本機能を実行後は、2~3分待ってから認証を行って下さい。

3.11 ワンタイムパスワードアプリのバージョンを確認する

本アプリのバージョン情報を確認できます。



3.12 トークン表示名に任意の文言を追加・変更する

トークン表示名の後ろに任意の文言を追加・変更することができます。



「変更後の追加文言」を空欄にして登録した場合は、トークン表示名の後ろに、追加 文言が表示されません。

3.13 取引確認機能を利用する

取引確認機能とは、お客様の取引内容をアプリで確認し、認証を行う機能です。

本機能をご利用になることで、悪意のある第三者が取引情報を不正に書き換え、お客様が意図しない取引を行うことを防止することができます。

本機能は、一部のサービスでのみ利用可能です(取引確認タブもしくは取引確認開始タブが表示されない場合はご利用になることができません)

3.13.1 取引確認を開始する





3.13.2 取引確認を利用する

1	取引を行います。	teritorininte La	取引確認を促す通知が 表示されます。※
			※通知が来ない場合は (2)に進んでください。 通知が来た場合は (3)に進んでください。
2	通知が来ない場合は、 通常通り本アプリを起動しま す。		 ワンタイムパスワード画 面等が表示されます。 「ワンタイムパスワード」 画面下部の「取引確 認」タブを選択します。

応用操作

Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION



Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

初期設定

3.14 生体認証ログイン機能を利用する

生体認証ログイン機能とは、スマートフォンの生体認証機能を利用してOTPの入力をする ことなくサイトにログインすることができる機能です。

サイトにログインする際、OTPを利用するか生体認証機能利用するか選択することができます。

本機能は、一部のサービスでのみ利用可能です(生体認証ログイン関連のボタン等が表示されない場合はご利用になることができません)

また、お使いのスマートフォンが以下の条件を満たしている必要もございます。 ①スマートフォンOS標準の生体認証(Android:指紋認証、iOS:TouchID/FaceID)に 対応していること ②スマートフォンOSのバージョンが、Android 6.0以上、または、iOS 9.0以上であること

本機能の画面はサービスごとに画面に表示される文言や画像が異なるためデフォルト設定の説明とします。

3.14.1 生体認証ログイン利用設定を行う







注意 スマートフォンに生体情報を登録する方法が分からない場合はお使いの携帯電話 会社にお問合せください。

3.14.2 生体認証ログイン機能を利用する



応用操作

55

Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

3.14.3 生体認証ログインからOTP認証ログインに切り替える

ー時的に生体認証を使用できない場合はOTP認証ログインへ切り替えることが可能です。



56

3.14.4 OTP認証ログインから生体認証ログインに切り替える



3.14.5 生体認証解除設定を行う





生体認証ログイン機能の使用を一時的に中止したい場合は「3.13.3 生体認証ログイン からOTP認証ログインに切り替える」をご参照ください。

3.15 プライバシーポリシーへの同意状態を解除する

プライバシーポリシーへの同意状態を解除することができます。



困ったときは

4 困ったときは

4.1 メモリ不足について

エラーメッセージ	確認すること	対処
	他のアプリを起動していませんか。	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。

4.2 よくある質問

Q	A
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。 P.30-34
シリアル番号を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 (表示例:シリアル№:12345678)
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。
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。 ・PINの入力内容に誤りがある可能性があります。 (PINが設定されたトークンの場合) ⇒登録のトークンが1つのときは、本アプリを終了してから 再度起動して正確なPINを入力してください。 ⇒登録のトークンが複数のときは、トークン選択画面から トークンを選択し、正確なPINを入力してください。 ・それでもエラーになる場合は、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。 P.45-46 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 行って下さい。 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。マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせください。
海外で使用したい。	スマートフォンの日時は、タイムゾーンが日本の場合は、日本 時刻にあわせてご利用ください。現地のタイムゾーンに変更し た場合は、現地時刻にあわせてご利用ください。
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、マニュアル、FAQをご参照いただくか、お 問い合わせください。 ただし、生体認証の解除はしていただく必要はありません。

62

Q	A
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。	至急、お使いの携帯電話会社へご連絡ください。 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。マニュアル、FAQ をご参照いただくか、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 ⇒再ダウンロードして、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。 マニュアル、FAQをご参照いただくか、 お問い合わせください。
ワンタイムパスワード認証サービスを 退会したい。	マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせください。
アプリロックコードを忘れてしまった。	アプリロックコードの再発行は出来ません。 マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせください。
PINを忘れてしまった。 (PINが設定されたトークンの場合)	PINは、トークンのご利用開始時にご登録頂いた利用開始パ スワードが初期値となります。 変更後に忘れてしまった場合は、マニュアル、FAQをご参照 いただくか、お問い合わせ下さい。
生体認証に連続失敗してスマートフ ォンの生体認証機能がロックされて しまった。 (生体認証ログインを使用する場合)	お使いのスマートフォンにより異なります。 ◆iOS パスコード認証に成功すればロックが解除されます。 ◆Android しばらく時間をおくことで再び生体認証が利用可能となります。 ※上記手順は代表的な解除方法です。OSのバージョンや機 種によって異なる場合がございます。

Q	A
生体認証ログイン関連のボタン等が 表示されない。	生体認証ログインに対応していない場合は、生体認証ログイ ン関連のボタン等は表示されません。 また、生体認証ログインに対応している場合であっても、お使 いのスマートフォンが以下の条件を満たしていない場合は、 生体認証ログイン関連のボタン等は表示されません。 ①スマートフォンOS標準の生体認証(Android:指紋認証、 iOS:TouchID/FaceID)に対応していること ②スマートフォンOSのバージョンが、Android 6.0以上、また は、iOS 9.0以上であること
有効期限を知りたい。	ワンタイムパスワード画面で確認ができます。 (表示例: 有効期限 : 2025/12/31)
有効期限が切れてしまった。	更新手続きが必要です。詳しくは、マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせください。 P.42
プライバシーポリシーへの同意が必要 である旨のポップアップが表示される。	プライバシーポリシーへの同意状態が解除されています。 本アプリを利用するためには「プライバシーポリシーの確認」画 面にて「同意する」を選択してください。 プライバシーポリシーに同意いただけない場合は、本アプリを 利用することはできません。

Q	A
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、お使いのスマートフォンと 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、補正ができないこ とがあります。 本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。
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。マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせください。
SDカード等の外部メモリーに保存し たい。	ー部のキャリア、端末において、アプリを外部メモリー(SDカ ード等)へ保存できる機能が提供されていますが、その際の 本アプリの動作保証はされていませんので、ワンタイムパス ワードの外部メモリーへの保存は行わないでください。
NTTデータの役割とは。	NTTデータは、サービス提供者にワンタイムパスワードアプリ を利用した認証サービスを提供しております。
「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」をご確認いただき「OFF」に設定して再試行してください。 ・長期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。 ・非対応機種でないかご確認ください。 ※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。

Q

本アプリのダウンロードセンターにつ いて。

Α

本サービスでは、iPhone、Androidについて、アプリを提供して おりますが、それぞれキャリアごとにアプリダウンロードまで の流れが一部異なります。

下記の図のように、アプリのダウンロードURLをクリックする と、認証センター側で対応機種であるか判別されます。その 後、スマートフォンの画面にダウンロードサイトが表示されま す。本アプリ本体のダウンロード先は、iPhoneの場合 は"AppStore"、Androidの場合は"Google Play"となります。





Q	A
本アプリのダウンロードが出来ない。	本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に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。

Q	A
キャリアに問い合わせしたい。	お手持ちのスマートフォン端末の操作方法やメンテナンス時間 等に関するご質問、不明点は、各キャリアごとに用意されている お客様サポート窓口までお問い合わせください。 ①docomoの場合 docomo インフォメーションセンター docomoのスマートフォンからの場合:151(無料) 一般電話からの場合:0120-800-000 ②auの場合 総合案内 auのスマートフォンからの場合:157(無料) 一般電話からの場合:0077-7-111 ③SoftBankのスマートフォンからの場合 総合案内 SoftBankの場合:157(無料) 一般電話からの場合:0088-21-2000

4.3 エラー表示一覧

【凡例】[A/B] はAまたはBが表示されることを意味します。

例えば、「[A/B] に失敗しました」の記載は、「Aに失敗しました。」または「Bに失敗しました。」が 表示されることを意味します。

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
	A911	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	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	このトークンは既に登録済み です。 同じユーザのトークンは、登 録できません。	このサービスID・ユーザIDのトークンは、す でに本アプリに登録されています。1台のス マートフォンに同ーサービスID・ユーザIDの トークンは1つしか登録できません。
	S0A1/S0B1	[初期設定/トークン追加] に 失敗しました。	[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。
	S0C1	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	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。
入力 誤り	S0B4	設定しようとしているユーザ は、既に設定済みです。 一度初期設定を完了すると、 お手続きを行わないと再度設 定を行うことはできません。 また、セキュリティの観点から 複数台で同じトークンの利用 はできない仕様となっており ます。	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お問 合せ下さい。
	S0B5	設定しようとしているユーザ は、利用停止しています。	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お問 合せ下さい。
	S0G1	[初期設定/トークン追加]に 失敗しました。	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。再度実施しても、うまくいかない場合 はお問合せ下さい。
通信 不安定	A000	通信できません。 インターネットに接続できるこ とをご確認の上、もう一度実 施してください。	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 A006~A010 AA17~AA23	[初期設定/トークン追加]に 失敗しました。	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。

困ったときは

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
その他	S0C4	利用開始パスワードはロック されました。 再度、利用開始のお手続きを 行なってください。	[利用開始パスワード]がロックされています。 マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問 い合わせください。
	S0F1	[初期設定/トークン追加]に 失敗しました。 スマートフォンの日時・タイム ゾーンが正しく設定されてい るか確認してください。	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/時刻に設定して本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 はお問合せ下さい。
	S0K1	初期設定/トークンの追加に 失敗しました。利用のサービ スの問い合わせ先にご連絡く ださい。	アプリのバージョンが最新でありません。 アプリのバージョンを最新にアップデート してからご利用ください。
		アプリが古い可能性がありま す。現在、ご利用のアプリの バージョンは{バージョン番号} です。アプリが最新であるか をご確認ください	

初期設定時にエラーが発生した場合は、ワンタイムパスワードアプリのダウンロードサイトから、お使いのスマート フォンが本アプリの対応機種であることを確認してください。

PIN変更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	A912	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	PIN変更ができません。「現在のPIN」「新し いPIN」「新しいPIN(確認用)」に入力誤りが ないかご確認のうえ、再試行してください。
	S1C2	PIN変更に失敗しました。 PINを確認してください。	「現在のPIN」の入力誤りがないかご確認の うえ、再試行してください。
	A913	入力内容に誤りがあります。 もう一度入力してください。	入力内容に誤りがあります。「PIN」に入力誤 りがないかご確認のうえ、再試行してくださ い。
通信 不安定	A100	通信できません。 インターネットに接続できる ことをご確認の上、もう一度 実施してください。	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。
	A101/A103/A104	PIN変更に失敗しました。	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	S1E2	このトークンは利用不可にな っています。 ご利用のサービスの問い合 わせ先にご連絡ください。	認証に連続失敗してトークンがロックされて いるため、ご利用いただけません。マニュア ル、FAQをご参照いただくか、お問い合わせ ください。
	S1E3	トークンの有効期限が切れ ています。 ご利用のサービスの問い合 わせ先にご連絡ください。	トークンの有効期限が切れたためご利用い ただけません。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PIN更新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、お 問い合わせください。

Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

困ったときは

71
分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
通信 不安定	A300	通信できません。 インターネットに接続できるこ とをご確認の上、もう一度実 施してください。	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。
		通信できません。 インターネットに接続できるこ とをご確認の上、もう一度実 施してください。 有効期限更新が終わるまで、 取引確認を利用しないでくだ 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 A306~A310	CTF更新に失敗しました。	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	ご利用申請後の初期設定が 完了しておりません。	有効期限の更新ができません。再試行してく ださい。または、マニュアル、FAQをご参照い ただくか、お問い合わせください。
	S3B5	設定しようとしているユーザ は、利用停止しています。	現在、利用を停止しています。マニュアル、 FAQをご参照いただくか、お問い合わせくだ さい。
	S3E4	トークン有効期限の更新期間 外です。 スマートフォンの日時・タイム ゾーンをご確認ください。	有効期限更新の受付期間外です。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/ 時刻に設定して本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 お問合せ下さい。
	S3D3	取引認証開始処理中です。 取引認証開始タブを押すか、 初期設定を完了してください。	取引認証開始処理中が完了していません。 取引認証開始タブを押すか、初期設定を完 了してください。
	S3D4	取引確認が完了していない お取引が存在します。 取引確認を完了してから有効 期限更新を行ってください。	取引確認が完了していない取引が残ってい ます。取引確認を完了してから、有効期限更 新を行ってください。

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	通信できません。 インターネットに接続できるこ とをご確認の上、もう一度実施 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	パスワード補正に失敗しました。	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	S4E3	トークンの有効期限が切れて います。 ご利用のサービスの問い合わ せ先にご連絡ください。	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、お問い合わせください。

Copyright©2019 NTT DATA CORPORATION

困ったときは

72

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
その他	S4H1	パスワード補正に失敗しまし た。 スマートフォンの日時・タイム ゾーンが正しく設定されている か確認してください。	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/時刻に設定して本アプリを再起 動してください。再度実施しても、うまくいか ない場合はお問合せ下さい。
	S4H9	パスワード補正に失敗しまし た。	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)

取引確認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
取引確認 開始時	S5D1	取引確認アプリ側設定に失敗 しました。	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。
	S5B5	設定しようとしているユーザは、 利用停止しています。	現在、利用を停止しています。マニュアル、 FAQをご参照いただくか、お問い合わせく ださい。
	S5D2	取引確認アプリ側設定に失敗 しました。	現在ご利用になられているトークンが有効 ではありません。再度実施しても、うまくい かない場合はお問合せ下さい。
	S5H1	取引確認アプリ側設定に失敗 しました。スマートフォンの日 時・タイムゾーンが正しく設定さ れているか確認してください。	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/時刻に設定して本アプリを再起 動してください。再度実施しても、うまくいか ない場合はお問合せ下さい。
	S5E2	処理に失敗しました。数回実 行しても同じエラーが発生する 場合は、スマートフォンのタイ ムゾーン・時刻が正しいことを 確認してください。	再度取引を行ってください。詳細について は、マニュアル、FAQをご参照いただくか、 お問い合わせください。

分類	エラーコード	エラー表示	対処方法
取引確認時	S7J5	確認可能な取引がありません。 取引を最初からやり直してくだ さい。	取引可能な取引がありません。必要に応じ て、取引を行ってください
	S6D2	取引情報アプリ転送に失敗し ました。	現在ご利用になられているトークンが有効 ではありません。再度実施しても、うまくい かない場合はお問合せ下さい。
	S6B3/S7B3	ご利用申請後の初期設定が 完了しておりません。	[取引情報アプリ転送/取引確認]ができま せん。再試行してください。または、マニュ アル、FAQをご参照いただくか、お問い合 わせください。
	S6B5/S7B5	取引しようとしているユーザは、 利用停止しています。	現在、利用を停止しています。マニュアル、 FAQをご参照いただくか、お問い合わせく ださい。
	S6H1	取引情報アプリ転送に失敗し ました。スマートフォンの日時・ タイムゾーンが正しく設定され ているか確認してください。	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/時刻に設定して本アプリを再起 動してください。再度実施しても、うまくいか ない場合はお問合せ下さい。

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。 もう一度入力してください。	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	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。
トークン不正	A801~A808,A811	登録済みのトークンが利用でき なくなっています。再度ワンタイ ムパスワード利用開始のお手 続きが必要になります。お手続 きの詳細については、ご利用 のサービスの問い合わせ先に ご連絡ください。	
	A809,A810,A812	登録済みのトークンが利用でき なくなっています。	ワンタイムパスワード再発行のお手続きが 必要です。お手続きの詳細については、の マニュアル、FAQをご参照いただくか、お問 い合わせください。
	A998	再度ワンタイムパスワード利 用開始のお手続きが必要にな ります。お手続きの詳細につ いては、ご利用のサービスの 問い合わせ先にご連絡くださ い。	
その他	A999	予期しないエラーが発生しました。	本アプリを再起動して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、お 問合せ下さい。

上記以外のエラーが発生した場合は、再度試行いただき、それでもうまくいかない場合は、お手数ですがお問合せ ください。