

【改正後】

制定・改正履歴

信連での制定・改正日	農協での決裁日	農協での実施日
平成24年12月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成25年5月13日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成25年8月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成26年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成26年6月16日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成27年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成27年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成28年4月18日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成29年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成29年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成30年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成30年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成31年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
令和1年11月18日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年4月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年7月20日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年11月16日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和3年2月15日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和3年10月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和4年4月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
<u>令和4年11月21日</u>	<u>令和 年 月 日</u>	<u>令和 年 月 日</u>

【改正前】

制定・改正履歴

信連での制定・改正日	農協での決裁日	農協での実施日
平成24年12月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成25年5月13日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成25年8月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成26年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成26年6月16日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成27年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成27年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成28年4月18日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成29年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成29年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成30年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成30年10月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
平成31年4月1日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
令和1年11月18日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年4月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年7月20日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和2年11月16日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和3年2月15日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和3年10月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
令和4年4月1日	令和 年 月 日	令和 年 月 日
<u>(追加)</u>	<u>(追加)</u>	<u>(追加)</u>

【改正後】

項目		内容	サービス受付時間
振込・振替限度額	設定範囲	<p>1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに最高500万円までの範囲で、1万円単位の任意設定とする。また、ワンタイムパスワード未利用者の1日あたりの振込・振替の限度額は（農協窓口での事前登録先への振込・振替のみ可能）、利用対象口座ごとに信連が通知する所定の金額までの範囲で、1万円単位の任意設定とする。</p> <p>なお、当該限度額を0円と設定した場合については、当該口座を引落元口座とする振込・振替は不可となる。</p> <p>【留意事項】 上記限度額設定に関係なく、ワンタイムパスワード未利用の場合は、振込・振替が出来ないため留意する（なお、農協窓口での事前登録先への振込・振替は、振込限度額の範囲で可能）。</p>	—
	変更時の適用	<p>ワンタイムパスワード利用開始日を含め<b>7日間</b>は、1日あたりの振込・振替の限度額の増額が即時に変更されない（利用開始後<b>8日目</b>に変更される。）。なお、利用開始後<b>8日目</b>以降の限度額増額は、操作完了後、即時に変更される。</p> <p>ワンタイムパスワード未利用者の限度額引上げは変更受付日の3日後から適用される。</p> <p>また、1日あたりの振込・振替の限度額の減額は、即時適用される。</p> <p>なお、同一日に複数回の限度額変更が行われた場合については、当該日の最後に行われた変更時の限度額を適用する。</p>	—
	その他	<p>利用口座を追加した場合、当該口座に対して振込・振替限度額を端末機器の画面で設定する必要（必須）がある。</p>	—

【改正前】

項目		内容	サービス受付時間
振込・振替限度額	設定範囲	<p>1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに最高500万円までの範囲で、1万円単位の任意設定とする。また、ワンタイムパスワード未利用者の1日あたりの振込・振替の限度額は（農協窓口での事前登録先への振込・振替のみ可能）、利用対象口座ごとに信連が通知する所定の金額までの範囲で、1万円単位の任意設定とする。</p> <p>なお、当該限度額を0円と設定した場合については、当該口座を引落元口座とする振込・振替は不可となる。</p> <p>【留意事項】 上記限度額設定に関係なく、ワンタイムパスワード未利用の場合は、振込・振替が出来ないため留意する（なお、農協窓口での事前登録先への振込・振替は、振込限度額の範囲で可能）。</p>	—
	変更時の適用	<p>ワンタイムパスワード利用開始日を含め<b>3日間</b>は、1日あたりの振込・振替の限度額の増額が即時に変更されない（利用開始後<b>4日目</b>に変更される。）。なお、利用開始後<b>4日目</b>以降の限度額増額は、操作完了後、即時に変更される。</p> <p>ワンタイムパスワード未利用者の限度額引上げは変更受付日の3日後から適用される。</p> <p>また、1日あたりの振込・振替の限度額の減額は、即時適用される。</p> <p>なお、同一日に複数回の限度額変更が行われた場合については、当該日の最後に行われた変更時の限度額を適用する。</p>	—
	その他	<p>利用口座を追加した場合、当該口座に対して振込・振替限度額を端末機器の画面で設定する必要（必須）がある。</p>	—

【改正後】

項目	内容	サービス受付時間
利用口座登録・解除	自農協内の代表口座と同一名義（同一顧客番号配下）の定期貯金口座をパソコンまたはスマートフォンの画面上で利用口座として登録できる。 また、登録済の利用口座を解除できる。	
預入	利用口座登録済の定期貯金口座（ <b>除く証書式</b> ）について、定期性 I B 商品情報登録済（貯金事務手続（統一版）（貯金共通編）参照）の定期貯金商品の預入取引を行う。 引落口座（当座性口座）、預入先の定期貯金口座、商品、預入金額、および満期時取扱区分（継続方法）を指定する。 総合口座定期へ預け入れる場合でも、引落口座に主口座以外の当座性口座（利用口座登録済かつ納税準備貯金以外）を指定することができる。 満期時取扱区分（継続方法）は、「元金継続」または「元利金継続」のいずれかを指定する。 中間利払区分、および満期時または自動継続時の利息振替口座についてはシステムで自動設定される。	原則、6時30分～ 23時40分
明細照会	利用口座登録済の定期貯金口座について、口座配下の預入明細の預入日、満期日、預入期間、約定利率、継続区分、満期解約予約可否、満期時取扱条件変更可否、払出可否を一覧表示する。	
満期解約予約	利用口座登録済の総合口座従口座の定期貯金口座について、明細単位に満期解約予約登録を行う。 窓口取引、自動化機器取引と同様に総合口座のみ取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。 J A ネットバンクによる預入明細以外にも取引可能。 登録を行った明細は満期日に自動継続を行わず、センタカット処理で総合口座の主口座へ元利金を振り替える（その他口座の指定不可）。	原則、6時30分～ 20時00分

(次頁に続く。)

【改正前】

項目	内容	サービス受付時間
利用口座登録・解除	自農協内の代表口座と同一名義（同一顧客番号配下）の定期貯金口座をパソコンまたはスマートフォンの画面上で利用口座として登録できる。 また、登録済の利用口座を解除できる。	
預入	利用口座登録済の定期貯金口座（ <b>通帳式</b> ）について、定期性 I B 商品情報登録済（貯金事務手続（統一版）（貯金共通編）参照）の定期貯金商品の預入取引を行う。 引落口座（当座性口座）、預入先の定期貯金口座、商品、預入金額、および満期時取扱区分（継続方法）を指定する。 総合口座定期へ預け入れる場合でも、引落口座に主口座以外の当座性口座（利用口座登録済かつ納税準備貯金以外）を指定することができる。 満期時取扱区分（継続方法）は、「元金継続」または「元利金継続」のいずれかを指定する。 中間利払区分、および満期時または自動継続時の利息振替口座についてはシステムで自動設定される。	原則、6時30分～ 23時40分
明細照会	利用口座登録済の定期貯金口座について、口座配下の預入明細の預入日、満期日、預入期間、約定利率、継続区分、満期解約予約可否、満期時取扱条件変更可否、払出可否を一覧表示する。	
満期解約予約	利用口座登録済の総合口座従口座の定期貯金口座について、明細単位に満期解約予約登録を行う。 窓口取引、自動化機器取引と同様に総合口座のみ取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。 J A ネットバンクによる預入明細以外にも取引可能。 登録を行った明細は満期日に自動継続を行わず、センタカット処理で総合口座の主口座へ元利金を振り替える（その他口座の指定不可）。	原則、6時30分～ 20時00分

(次頁に続く。)

【改正後】

項目	内容	サービス受付時間
満期時取扱条件変更 満期解約予約取消	<p>利用口座登録済の総合口座従口座の定期貯金口座について、明細単位に満期解約予約取消を行う。</p> <p>窓口取引、自動化機器取引と同様に総合口座のみ取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p> <p>窓口取引、自動化機器取引で満期解約予約を行った明細についても、取引可能。</p>	原則、6時30分～ 20時00分
満期時取扱条件変更 元金継続・元利金継続の 変更	<p>利用口座登録済の定期貯金口座（<b>除く証書式</b>）について、明細単位に元金継続・元利金継続の変更を行う。</p> <p>元金継続と元利金継続の間のみ変更可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p>	原則、6時30分～ 20時00分
中途解約	<p>利用口座登録済の定期貯金口座（<b>除く証書式</b>）について、「IB 中途解約可否コード」が「1：可」の定期貯金商品等の案件を抽出し、明細単位に中途解約を行う。</p> <p>J A ネットバンクによる預入明細以外も取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p> <p>元利金の入金先は、総合口座定期の明細は主口座（その他口座の指定不可）、総合口座定期以外の明細は指定した利用口座登録済の当座性口座（除く納税準備貯金）とする。</p>	原則、6時30分～ 20時00分（営業日のみ、土日祝日は取引不可）

(次頁に続く。)

【改正前】

項目	内容	サービス受付時間
満期時取扱条件変更 満期解約予約取消	<p>利用口座登録済の総合口座従口座の定期貯金口座について、明細単位に満期解約予約取消を行う。</p> <p>窓口取引、自動化機器取引と同様に総合口座のみ取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p> <p>窓口取引、自動化機器取引で満期解約予約を行った明細についても、取引可能。</p>	原則、6時30分～ 20時00分
満期時取扱条件変更 元金継続・元利金継続の 変更	<p>利用口座登録済の定期貯金口座（<b>通帳式</b>）について、明細単位に元金継続・元利金継続の変更を行う。</p> <p>元金継続と元利金継続の間のみ変更可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p>	原則、6時30分～ 20時00分
中途解約	<p>利用口座登録済の定期貯金口座（<b>通帳式</b>）について、「IB 中途解約可否コード」が「1：可」の定期貯金商品等の案件を抽出し、明細単位に中途解約を行う。</p> <p>J A ネットバンクによる預入明細以外も取引可能とし、満期日の前日まで行うことができる。</p> <p>元利金の入金先は、総合口座定期の明細は主口座（その他口座の指定不可）、総合口座定期以外の明細は指定した利用口座登録済の当座性口座（除く納税準備貯金）とする。</p>	原則、6時30分～ 20時00分（営業日のみ、土日祝日は取引不可）

(次頁に続く。)

【改正後】

項目	内容	サービス受付時間
サービス利用通知	「メール・お知らせ例文一覧」(別途送付)を参照。	各サービスの受付時間に従う
インターネットからのオンラインによる新規利用申込受付(初回ログイン(削除))	人格区分が「個人」で、J Aネットバンクの代表口座とすることができる普通貯金口座のキャッシュカードを発行済みの顧客が、パソコンまたはスマートフォンのJ Aネットバンクホームページ画面からオンラインでJ Aネットバンク利用の新規申込ができる。	原則、6時30分～23時40分
J Aネットバンクからのオンラインによる利用口座の追加登録	人格区分「個人」の顧客が、自農協内の代表口座と同一名義(同一顧客番号配下)の貯金口座(普通貯金、当座貯金、貯蓄貯金、納税準備貯金、定期貯金)、カードローン口座をパソコンまたはスマートフォンの画面上で利用口座として追加登録できる。	原則、6時30分～23時40分
インターネットからのオンラインによる閉塞解除(届出電話番号認証機能)	人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面からオンラインで、ログインパスワード・リスクベース認証(追加認証)の初期化や再登録(代表口座のキャッシュカード暗証番号が必要)、ワンタイムパスワードのトークン再発行等ができる。	原則、6時30分～23時40分
J Aネットバンクからのオンラインによる利用口座の解除	人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面上で登録済みの利用口座を解除できる。	原則、6時30分～23時40分
インターネットからのオンラインによる解約申込受付	人格区分が「個人」で、J Aネットバンクの代表口座のキャッシュカードを発行済みの顧客が、パソコンまたはスマートフォンのJ Aネットバンクホームページ画面からオンラインでJ Aネットバンク解約申込ができる。 代表口座以外の全ての利用口座を解除しておくことが必要。 J Aネットバンクにて取り扱った予約扱いの振込・振替があり、予約日が未到来で処理が完了していない場合、オンライン解約することはできない。	原則、6時30分～23時40分

(次頁に続く。)

【改正前】

項目	内容	サービス受付時間
サービス利用通知	「メール・お知らせ例文一覧」(別途送付)を参照。	各サービスの受付時間に従う
インターネットからのオンラインによる新規利用申込受付(初回ログイン、 <u>認証情報登録</u> )	人格区分が「個人」で、J Aネットバンクの代表口座とすることができる普通貯金口座のキャッシュカードを発行済みの顧客が、パソコンまたはスマートフォンのJ Aネットバンクホームページ画面からオンラインでJ Aネットバンク利用の新規申込ができる。	原則、6時30分～23時40分
J Aネットバンクからのオンラインによる利用口座の追加登録	人格区分「個人」の顧客が、自農協内の代表口座と同一名義(同一顧客番号配下)の貯金口座(普通貯金、当座貯金、貯蓄貯金、納税準備貯金、定期貯金)、カードローン口座をパソコンまたはスマートフォンの画面上で利用口座として追加登録できる。	原則、6時30分～23時40分
インターネットからのオンラインによる閉塞解除(届出電話番号認証機能)	人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面からオンラインで、ログインパスワード・リスクベース認証(追加認証)の初期化や再登録(代表口座のキャッシュカード暗証番号が必要)、ワンタイムパスワードのトークン再発行等ができる。	原則、6時30分～23時40分
J Aネットバンクからのオンラインによる利用口座の解除	人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面上で登録済みの利用口座を解除できる。	原則、6時30分～23時40分
インターネットからのオンラインによる解約申込受付	人格区分が「個人」で、J Aネットバンクの代表口座のキャッシュカードを発行済みの顧客が、パソコンまたはスマートフォンのJ Aネットバンクホームページ画面からオンラインでJ Aネットバンク解約申込ができる。 代表口座以外の全ての利用口座を解除しておくことが必要。 J Aネットバンクにて取り扱った予約扱いの振込・振替があり、予約日が未到来で処理が完了していない場合、オンライン解約することはできない。	原則、6時30分～23時40分

(次頁に続く。)

## 【改正後】

### 7 サービス利用契約

#### (1) 契約数

本サービスの利用契約は、利用者1人につき1農協内1契約のみ(複数の契約は不可)とする。

#### (2) 契約期間

本サービスの当初契約期間は、契約日(取扱開始日:初回ログイン日)から1年後の応当日が属する月の月末日までとする。

## 【改正前】

### 7 サービス利用契約

#### (1) 契約数

本サービスの利用契約は、利用者1人につき1農協内1契約のみ(複数の契約は不可)とする。

#### (2) 契約期間

本サービスの当初契約期間は、契約日(取扱開始日:初回ログイン日の翌JASTEM稼働日)から1年後の応当日が属する月の月末日までとする。

【改正後】

9 サービス利用対象口座

本サービスを利用可能とするサービス利用対象口座（以下、「利用対象口座」という。）は、パソコン、スマートフォンで共通して使用するものとし、端末機器ごとの利用対象口座の設定は不可とする。

(1) 貯金口座の科目・種目

本サービスにおいて利用可能とする貯金口座は、自農協内の本人名義（同一顧客番号）の普通貯金口座（総合口座を含む。）、当座貯金口座、貯蓄貯金口座、納税準備貯金口座、定期貯金口座、カードローン口座とし、具体的には下表の貯金種類・種目と し、通帳不発行口座を含む。

（サービス利用対象口座）

種類	種目	利用対象口座	
		代表口座	利用口座
当座貯金	一般	—	○
普通貯金	一般、総合、営農	○	○
貯蓄貯金	一般	—	○
納税準備貯金	一般	—	○
定期貯金	スーパー定期、大口定期、期日指定定期、変動金利定期、据置定期	—	○
カードローン	カードローンII型	—	○

なお、貯金本来の目的・趣旨等に鑑み、本サービスの利用にそぐわない貯金種類・種目（例：普通貯金・子供等）については、本サービスの対象外（取扱不可）とする。

a 用途と制約事項

利用対象口座は、代表口座と利用口座の構成とし、各々の用途と制約事項は次のとおりとする。

(a) 代表口座

- ア 本サービスの利用契約者を特定するための口座とする。
- イ 本サービス（残高・入金明細照会や振込・振替等）の利用に関する口座とする。
- ウ 本サービスの基本利用にかかる手数料（「2-13-1 顧客手数料」を参照）を徴収する場合における徴収口座とする。
- エ 登録可能口座数は、本サービス1契約につき1口座のみとする（1つの代表口座に対する複数以上の利用契約は不可）。
- オ 普通貯金のみ指定できる。

(b) 利用口座

- ア 本サービス（残高・入金明細照会や振込・振替、定期貯金の預入・満期解約予約、カードローンの借入・返済等）の利用に関する口座とする。
- イ 登録可能口座数は、本サービス1契約につき、最高 19 口座まで登録可能とする。ただし、代表口座と同一顧客番号配下の口座に限定する。

【改正前】

9 サービス利用対象口座

本サービスを利用可能とするサービス利用対象口座（以下、「利用対象口座」という。）は、パソコン、スマートフォンで共通して使用するものとし、端末機器ごとの利用対象口座の設定は不可とする。

(1) 貯金口座の科目・種目

本サービスにおいて利用可能とする貯金口座は、自農協内の本人名義（同一顧客番号）の普通貯金口座（総合口座を含む。）、当座貯金口座、貯蓄貯金口座、納税準備貯金口座、定期貯金口座、カードローン口座とし、具体的には下表の貯金種類・種目と する。

（サービス利用対象口座）

種類	種目	利用対象口座	
		代表口座	利用口座
当座貯金	一般	—	○
普通貯金	一般、総合、営農	○	○
貯蓄貯金	一般	—	○
納税準備貯金	一般	—	○
定期貯金	スーパー定期、大口定期、期日指定定期、変動金利定期、据置定期	—	○
カードローン	カードローンII型	—	○

なお、貯金本来の目的・趣旨等に鑑み、本サービスの利用にそぐわない貯金種類・種目（例：普通貯金・子供等）については、本サービスの対象外（取扱不可）とする。

a 用途と制約事項

利用対象口座は、代表口座と利用口座の構成とし、各々の用途と制約事項は次のとおりとする。

(a) 代表口座

- ア 本サービスの利用契約者を特定するための口座とする。
- イ 本サービス（残高・入金明細照会や振込・振替等）の利用に関する口座とする。
- ウ 本サービスの基本利用にかかる手数料（「2-13-1 顧客手数料」を参照）を徴収する場合における徴収口座とする。
- エ 登録可能口座数は、本サービス1契約につき1口座のみとする（1つの代表口座に対する複数以上の利用契約は不可）。
- オ 普通貯金のみ指定できる。

(b) 利用口座

- ア 本サービス（残高・入金明細照会や振込・振替、定期貯金の預入・満期解約予約、カードローンの借入・返済等）の利用に関する口座とする。
- イ 登録可能口座数は、本サービス1契約につき、最高 19 口座まで登録可能とする。ただし、代表口座と同一顧客番号配下の口座に限定する。

【改正後】

12 セキュリティ

(1) ID・パスワード

a 種類・用途・設定方法

本サービスで利用するID、パスワード各々にかかる用途・設定方法や留意事項等は下表のとおり。

(a) ログインID

用途・設定方法	留意事項
<p>サービス利用の際、本人確認として使用する識別コードで、1契約につき1IDのみとする。</p> <p>利用者は初回ログイン時の認証情報登録の際に、端末機器の画面上でログインIDを登録(必須)し、以降のサービス利用に際しては、当該IDを使用する。また、当該IDは、当該登録以降も端末機器の画面上で任意に変更可能である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ログインIDの使用文字は、英数字混在6～12桁。</li> <li>・ログインパスワードとの同一文字列の指定は不可(本サービスの1契約者内)。</li> <li>・同一農協内で既にIDとして登録されている文字列についても指定不可。</li> <li>・大文字・小文字のチェックは行わない。</li> <li>・類推されやすいログインID(連続する英数字等)は避ける。</li> </ul>

(b) ログインパスワード

用途・設定方法	留意事項
<p>サービス利用の際、本人確認として使用する識別コードで、1利用契約に1つ割り当てる。</p> <p>利用者は初回ログイン時の認証情報登録の際に、端末機器の画面上でログインパスワードを登録(必須)し、以降のサービス利用に際しては、当該パスワードを使用する。また、当該パスワードは、当該登録以降も端末機器の画面上で任意に変更可能である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ログインパスワードの使用文字は、英数記号の4～12桁。混在は必須要件ではない(数字だけの設定等も可能)。</li> <li>・ログインIDとの同一文字列の指定は不可(本サービスの1契約者内)。</li> <li>・大文字・小文字のチェックは行わない(なお、「JAネットバンク利用申込書」においては、顧客記載文字の誤認防止の観点から大文字に限定する。)</li> <li>・類推されやすいログインパスワード(連続する英数字等)は避ける。</li> </ul>

【改正前】

12 セキュリティ

(1) ID・パスワード

a 種類・用途・設定方法

本サービスで利用するID、パスワード各々にかかる用途・設定方法や留意事項等は下表のとおり。

(a) ログインID

用途・設定方法	留意事項
<p>サービス利用の際、本人確認として使用する識別コードで、1契約につき1IDのみとする。</p> <p>利用者は認証情報登録(2回目ログイン)の際に、端末機器の画面上でログインIDを登録(必須)し、以降のサービス利用に際しては、当該IDを使用する。また、当該IDは、当該登録以降も端末機器の画面上で任意に変更可能である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ログインIDの使用文字は、英数字混在6～12桁。</li> <li>・ログインパスワードとの同一文字列の指定は不可(本サービスの1契約者内)。</li> <li>・同一農協内で既にIDとして登録されている文字列についても指定不可。</li> <li>・大文字・小文字のチェックは行わない。</li> <li>・類推されやすいログインID(連続する英数字等)は避ける。</li> </ul>

(b) ログインパスワード

用途・設定方法	留意事項
<p>サービス利用の際、本人確認として使用する識別コードで、1利用契約に1つ割り当てる。</p> <p>利用者は認証情報登録(2回目ログイン)の際に、端末機器の画面上でログインパスワードを登録(必須)し、以降のサービス利用に際しては、当該パスワードを使用する。また、当該パスワードは、当該登録以降も端末機器の画面上で任意に変更可能である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ログインパスワードの使用文字は、英数記号の4～12桁。混在は必須要件ではない(数字だけの設定等も可能)。</li> <li>・ログインIDとの同一文字列の指定は不可(本サービスの1契約者内)。</li> <li>・大文字・小文字のチェックは行わない(なお、「JAネットバンク利用申込書」においては、顧客記載文字の誤認防止の観点から大文字に限定する。)</li> <li>・類推されやすいログインパスワード(連続する英数字等)は避ける。</li> </ul>

## 【改正後】

### (4) ワンタイムパスワード機能

#### a 内容

スマートフォンの専用アプリケーション（ワンタイムパスワードアプリ）に表示される、1分間に1回変化し、1回しか使用できないパスワード。以下の高リスク取引には、ワンタイムパスワードの入力が必須である。

高リスク取引：「振込（都度指定方式）」、「ペイジー（民間）」、「ワンタイムパスワード利用開始・解除・認証方式変更」

#### b 利用方法

次の手順により操作する。

なお、詳細については J A ネットバンクホームページの「セキュリティについて」－「ワンタイムパスワードサービス」を参照する。

(a) J A ネットバンクへログインし、「ワンタイムパスワード申請」ボタンをクリックする。

(b) 「トークン発行」ボタンをクリックする。

※「トークン」とはワンタイムパスワードを生成する機能。発行されたトークンをワンタイムパスワードアプリに設定すると、ワンタイムパスワードが表示される。

(c) 「トークン発行」画面で以下の入力を行う。

ア ワンタイムパスワードアプリ（トークンアプリ）ダウンロード用の URL を受信するスマートフォンのメールアドレス、（削除） トークン初期設定時にのみ使用する利用開始パスワード（任意の数字）を入力し、「次へ」ボタンをクリックする。

イ 登録電話番号（農協への届出電話番号）を確認し、2つ（自宅・連絡先）表示されている場合は電話番号認証で使用する番号を選択のうえ、追加認証で事前に登録した回答を入力する。なお、新規利用申込（初回ログイン）時にサービス開始登録に続けてワンタイムパスワード利用申請を行う場合は、追加認証の入力は不要となる。

ウ 「電話番号認証を行う」ボタンをクリックし、上記イの登録電話番号（選択した電話番号）から 120 秒以内に認証先電話番号に電話をすると、トークン発行が完了する。

(d) スマートフォンに送信されるメールに記載されている URL を起動し、ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする。

(e) ワンタイムパスワードアプリを起動し、送信メールに記載されているサービス ID・ユーザ ID と、利用開始パスワードを入力する（ワンタイムパスワードアプリにワンタイムパスワードが表示されるようになる）。

(f) 「J A ネットバンク」へログインし、「ワンタイムパスワード申請」ボタンをクリックする。

(g) 「ワンタイムパスワード利用開始」ボタンをクリックする。

(h) ワンタイムパスワードアプリに表示されているワンタイムパスワードを入力する。

(i) 以後、スマートフォンはログイン時に、パソコンは上記 a の高リスク取引時に、ワンタイムパスワードアプリに表示されるワンタイムパスワードを入力する。なお、スマートフォンからのログインでは、端末の生体認証機能を利用すると、ログイン ID・ログインパスワード・ワンタイムパスワード入力を省略できる。

#### c ロックアウト

パスワードの入力相違回数が 10 回を超えた場合、本サービスはシステムにより自動的に取引閉塞（利用不可）の状態となる。

## 【改正前】

### (4) ワンタイムパスワード機能

#### a 内容

スマートフォンの専用アプリケーション（ワンタイムパスワードアプリ）に表示される、1分間に1回変化し、1回しか使用できないパスワード。以下の高リスク取引には、ワンタイムパスワードの入力が必須である。

高リスク取引：「振込（都度指定方式）」、「ペイジー（民間）」、「ワンタイムパスワード利用開始・解除・認証方式変更」

#### b 利用方法

次の手順により操作する。

なお、詳細については J A ネットバンクホームページの「セキュリティについて」－「ワンタイムパスワードサービス」を参照する。

(a) J A ネットバンクへログインし、「ワンタイムパスワード申請」ボタンをクリックする。

(b) 「トークン発行」ボタンをクリックする。

※「トークン」とはワンタイムパスワードを生成する機能。発行されたトークンをワンタイムパスワードアプリに設定すると、ワンタイムパスワードが表示される。

(c) 「トークン発行」画面で以下の入力を行う。

ア ワンタイムパスワードアプリ（トークンアプリ）ダウンロード用の URL を受信するスマートフォンのメールアドレス、トークンをインストールする端末の種類、トークン発行時にのみ使用する利用開始パスワード（任意の数字）を入力し、「次へ」ボタンをクリックする。

イ 登録電話番号（農協への届出電話番号）を確認のうえ、追加認証で事前に登録した回答を入力する。なお、新規利用申込（2回目ログイン）時にサービス開始登録に続けてワンタイムパスワード利用申請を行う場合は、追加認証の入力は不要となる。

ウ 「電話番号認証を行う」ボタンをクリックし、登録電話番号（農協への届出電話番号）から 120 秒以内に認証先電話番号に電話をすると、トークン発行が完了する。

(d) スマートフォンに送信されるメールに記載されている URL を起動し、ワンタイムパスワードアプリをダウンロードする。

(e) ワンタイムパスワードアプリを起動し、送信メールに記載されているサービス ID・ユーザ ID と、利用開始パスワードを入力する（ワンタイムパスワードアプリにワンタイムパスワードが表示されるようになる）。

(f) 「J A ネットバンク」へログインし、「ワンタイムパスワード申請」ボタンをクリックする。

(g) 「ワンタイムパスワード利用開始」ボタンをクリックする。

(h) ワンタイムパスワードアプリに表示されているワンタイムパスワードを入力する。

(i) 以後、スマートフォンはログイン時に、パソコンは上記 a の高リスク取引時に、ワンタイムパスワードアプリに表示されるワンタイムパスワードを入力する。なお、スマートフォンからのログインでは、端末の生体認証機能を利用すると、ログイン ID・ログインパスワード・ワンタイムパスワード入力を省略できる。

#### c ロックアウト

パスワードの入力相違回数が 10 回を超えた場合、本サービスはシステムにより自動的に取引閉塞（利用不可）の状態となる。

## Ⅲ 事務処理内容

## 《基本的対応方針》

本サービスの新規、変更、解約等の申込について、オンライン申込可能な取引は、オンライン申込により受け付けることとする（顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、J A ネットバンクホームページの案内等、必要に応じた説明を行う。）。

オンライン申込ができない取引（1回あたりの振込・振替限度額の変更、人格区分「個人」以外の取引、キャッシュカード未発行の代表口座の解約等）については、農協窓口で受け付ける。

## 1 新規受付

新規利用申込は、「2-4-1 4 取引の相手方、サービス利用の前提条件」に該当する顧客から、オンライン新規利用申込により受け付けることとする（顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、J A ネットバンクホームページの案内等、必要に応じた説明を行う。）。

顧客がキャッシュカード発行ありの普通貯金口座（含む総合口座）開設のために来店した場合は、顧客の利便性向上および農協の窓口事務削減等の観点から、顧客にJ A ネットバンクの利用を必ず推奨する。顧客が利用意向を示した場合、窓口係は口座開設の入力処理完了後、通帳交付までの待ち時間等を利用して、店舗番号および口座番号を顧客に伝え、オンライン新規利用申込の説明と必要に応じたサポートを行う。また、通帳交付等の際に、申込状況を確認する。

オンライン新規利用申込は、新規申込専用画面から初回ログインのうえ認証情報登録等を行うことで完了する。なお、2021年2月15日より前の「手続未了期間がサービス利用開始日から90日超過による閉塞」は無くなっており、当該閉塞に該当していた顧客も初回ログインが可能。

J A S T E M上のI B契約登録は、農協窓口端末の「I B加入者登録」（取引コード:1162）でも登録できるが、「I B加入者登録」を行った顧客も、新規申込専用画面から初回ログインのうえ認証情報登録等を行わなければ新規利用申込が完了しない（サービスが利用できない）。

顧客が利用申込書の提出を強く希望する等の理由で、やむを得ず利用申込書による窓口申込を受け付ける場合は、代表口座店舗で、次頁以降のとおり「I B加入者登録」を行う。ただし、上記のとおり「I B加入者登録」を行った顧客も、新規申込専用画面から初回ログインのうえ認証情報登録等を行う必要があり、人格区分が「個人」以外の場合や、キャッシュカード発行済の普通貯金を保有していない場合は、エラーとなり操作できないため注意する。<sup>（補足）</sup>

## 【補足】

J A S T E Mの「I B加入者登録」のオペレーションは即時でANSERに反映され、初回ログインが可能。なお、上記のとおり「I B加入者登録」を行った顧客も、新規申込専用画面から初回ログインのうえ認証情報登録等を行う必要があるため、真にやむを得ない場合以外は、オンライン新規利用申込を案内すること（農協ミスによる解約処理を訂正するため新規申込を行う場合も、顧客に謝罪のうえ原則オンライン新規利用申込を依頼する。）。

## （削除）

## Ⅲ 事務処理内容

## 《基本的対応方針》

本サービスの新規、変更、解約等の申込について、オンライン申込可能な取引は、オンライン申込により受け付けることとする（顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、J A ネットバンクホームページの案内等、必要に応じた説明を行う。）。

オンライン申込ができない取引（1回あたりの振込・振替限度額の変更、人格区分「個人」以外の取引、キャッシュカード未発行の代表口座の解約等）については、農協窓口で受け付ける。

## 1 新規受付

新規利用申込は、「2-4-1 4 取引の相手方、サービス利用の前提条件」に該当する顧客から、オンライン新規利用申込により受け付けることとする（顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、J A ネットバンクホームページの案内等、必要に応じた説明を行う。）。

顧客がキャッシュカード発行ありの普通貯金口座（含む総合口座）開設のために来店した場合は、顧客の利便性向上および農協の窓口事務削減等の観点から、顧客にJ A ネットバンクの利用を必ず推奨する。顧客が利用意向を示した場合、窓口係は口座開設の入力処理完了後、通帳交付までの待ち時間等を利用して、店舗番号および口座番号を顧客に伝え、オンライン新規利用申込の説明と必要に応じたサポートを行う。また、通帳交付等の際に、申込状況を確認する。

オンライン新規利用申込は、初回ログインと、認証情報登録等（翌J A S T E M稼働日午前6時30分以降の2回目ログイン）からなる。このうち初回ログインは、農協窓口端末の「I B加入者登録」（取引コード:1162）でも行うことができる。「I B加入者登録」を行った顧客は（2021年2月15日より前に登録した顧客、サービス利用開始日から90日を超過した顧客を含む）、認証情報登録等（2回目ログイン）を行えばサービス利用が可能となる。

（追加） やむを得ず利用申込書による窓口申込を受け付ける場合は、代表口座店舗で、次頁以降のとおり初回ログインを「I B加入者登録」で行う。ただし、認証情報登録等（2回目ログイン）は顧客自身が端末機器にて行う必要があり、人格区分が「個人」以外の場合や、キャッシュカード発行済の普通貯金を保有していない場合は、エラーとなり操作できないため注意する。<sup>（補足）</sup>

## 【補足】

初回ログインをI B加入者登録で行った場合、以下のとおり認証情報登録等（2回目ログイン）の可能日が不確定なため、真にやむを得ない場合以外は、オンライン新規利用申込を案内すること（農協ミスによる解約処理を訂正するため新規申込を行う場合も、顧客に謝罪のうえ原則オンライン新規利用申込を依頼する。）。

1 J A S T E Mの「I B加入者登録」のオペレーションがANSERに反映され、認証情報登録等（2回目ログイン）が可能になるのは、「I B加入者登録」の翌J A S T E M稼働日正午頃（手動処理のため前後する可能性あり。）。

2 上記1より前に顧客がログインした場合、当該ログインが初回ログインとなってしまう、認証情報登録等（2回目ログイン）の可能日は、更に翌J A S T E M稼働日（「I B加入者登録」の翌々J A S T E M稼働日）となる。

## 【改正後】

### (2) 既往契約有無の照会

オペレータは、「顧客契約内容照会」および既存契約がある場合は、「F B ・ H B 加入者情報照会」<sup>(補足)</sup>の照会結果を窓口係へ回付する。

#### 【補足】

オペレータは、「顧客契約内容照会」の照会結果の備考欄に「FBHB」と表示されている場合、該当の貯金口座番号により、「F B ・ H B 加入者情報照会」を行う。

### (3) 既往契約の有無確認

窓口係は、照会結果により、本サービスの既存の利用契約の有無を確認するとともに、既存の利用契約が無い場合は、新規申込として取り扱う。

なお、既に契約を締結している場合には、契約の変更・追加として「3-4-1 利用口座の追加」により取り扱う。

### (4) 利用申込書の補記、印鑑照合

#### a 利用申込書の補記等

窓口係は、「利用申込書」(I B - 1)の太枠内の記入事項の記入漏れ・誤記等を確認するとともに、サービス利用代表口座お届け印・サービス利用口座お届け印欄に押印を受け、当該口座の印鑑届と照合し、必要事項の補記および内容の再確認を次のとおり行う。

- (a) 不備事由が生じた場合は、顧客に確認のうえ不受理とする。
- (b) 「利用申込書」(I B - 1)の「農協、信連・事務センター使用欄」に、取扱開始日(当日)および曜日を補記する。
- (c) 「利用申込書」(I B - 1)の記入事項等について再確認する。

#### b 代表口座の確認

「利用申込書」(I B - 1)の代表口座お届け印について「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」に基づき印鑑照合を行い、確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の「内容確認・印鑑照合」欄に押印する。

不備事由が生じた場合は、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の「不備事由」欄の1から4の区分のいずれかに○印を付け、不受理とする(区分が「その他」の場合は理由を補記する。)

#### c 利用口座の確認

「利用申込書」(I B - 1)の利用口座について、「顧客契約内容照会」の照会結果によりサービス利用口座が代表口座と同一顧客番号配下の貯金口座であることを確認し、「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」に基づき印鑑照合を行い、確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」のサービス利用口座店舗使用欄の印鑑照合欄に押印する。

不備事由が生じた場合は、「利用申込書」のサービス利用口座店舗使用欄の「不備事由」1から4の区分のいずれかに○印を付け、不受理とする(区分が「その他」の場合は理由を補記する。)

なお、利用口座ごとに不備事由が相違する場合は、適宜余白に区分等を記入する。

## 【改正前】

### (2) 既往契約有無の照会

オペレータは、「顧客契約内容照会」および既存契約がある場合は、「F B ・ H B 加入者情報照会」<sup>(補足)</sup>の照会結果を窓口係へ回付する。

#### 【補足】

オペレータは、「顧客契約内容照会」の照会結果の備考欄に「FBHB」と表示されている場合、該当の貯金口座番号により、「F B ・ H B 加入者情報照会」を行う。

### (3) 既往契約の有無確認

窓口係は、照会結果により、本サービスの既存の利用契約の有無を確認するとともに、既存の利用契約が無い場合は、新規申込として取り扱う。

なお、既に契約を締結している場合には、契約の変更・追加として「3-4-1 利用口座の追加」により取り扱う。

### (4) 利用申込書の補記、印鑑照合

#### a 利用申込書の補記等

窓口係は、「利用申込書」(I B - 1)の太枠内の記入事項の記入漏れ・誤記等を確認するとともに、サービス利用代表口座お届け印・サービス利用口座お届け印欄に押印を受け、当該口座の印鑑届と照合し、必要事項の補記および内容の再確認を次のとおり行う。

- (a) 不備事由が生じた場合は、顧客に確認のうえ不受理とする。
- (b) 「利用申込書」(I B - 1)の「農協、信連・事務センター使用欄」に、取扱開始日(翌J A S T E M 稼働日)および曜日を補記する。
- (c) 「利用申込書」(I B - 1)の記入事項等について再確認する。

#### b 代表口座の確認

「利用申込書」(I B - 1)の代表口座お届け印について「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」に基づき印鑑照合を行い、確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の「内容確認・印鑑照合」欄に押印する。

不備事由が生じた場合は、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の「不備事由」欄の1から4の区分のいずれかに○印を付け、不受理とする(区分が「その他」の場合は理由を補記する。)

#### c 利用口座の確認

「利用申込書」(I B - 1)の利用口座について、「顧客契約内容照会」の照会結果によりサービス利用口座が代表口座と同一顧客番号配下の貯金口座であることを確認し、「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」に基づき印鑑照合を行い、確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」のサービス利用口座店舗使用欄の印鑑照合欄に押印する。

不備事由が生じた場合は、「利用申込書」のサービス利用口座店舗使用欄の「不備事由」1から4の区分のいずれかに○印を付け、不受理とする(区分が「その他」の場合は理由を補記する。)

なお、利用口座ごとに不備事由が相違する場合は、適宜余白に区分等を記入する。

## (5) 利用申込書（写し）等の交付

窓口係は、「利用申込書」（I B-1）の写しを準備のうえ、「J A ネットバンク利用規定」（以下、「利用規定」という。）、振込規定等関係規定、パンフレットを用いて、サービスの内容を説明し<sup>（補足）</sup>、J A ネットバンクホームページの「オンラインマニュアル」とともに熟読・理解されたい旨を依頼する。

また、窓口係は、顧客に、新規申込専用画面から初回ログインのうえ認証情報登録等を行うことでサービス利用開始となる旨を説明する（J A S T E M の「I B 加入者登録」のオペレーションは即時で A N S E R に反映され、初回ログイン可能）。あわせて、類推されやすい I D ・パスワード（連続する数字・英字等）の利用は避けるように注意喚起する。

窓口係は、顧客に利用規定の承諾を確認のうえ、「利用申込書」（I B-1）の写しを交付する。

## 【補足】

「別表 1-2 「J A ネットバンク」の契約時における説明事項・留意事項について」も参考とする。なお、この説明は、前記「(1) 新規利用申込の受付」時に行うことも可能である。

（説明事項（例））

サービス機能の概要、サービスの取扱開始日、サービス利用時間、メール通知サービス、取扱制限（モアタイムに即時振込とならない振込（振込先口座の金融機関が即時振込の取扱時間拡大に未対応等）、定期貯金預入商品・中途解約可能商品、ローン繰上返済の対象案件等）、手数料関連、端末機器の設定・操作方法（特に、初期設定について説明）、セキュリティ・パスワードの管理方法、事故等の免責

## (6) 登録票の作成

窓口係は、「利用申込書」の内容に基づき、本サービスにかかる全ての口座（代表口座および利用口座）について「I B 加入者登録票」（I B-2）（取引コード：1162）（以下、「登録票」という。）を作成し係印を登録票に押印のうえ、「利用申込書」（I B-1）と「登録票」を検印者へ回付する。

なお、「利用申込書」から「登録票」への転記例は、「別表 5-1 「J A ネットバンク利用申込書」の「I B 加入者登録票」への転記例を参照のこと。

## (7) 検印

検印者は、「利用申込書」および「登録票」の内容を確認のうえ検印を押印し、「利用申込書」は窓口係へ、「登録票」はオペレータへ回付する。

## (5) 利用申込書（写し）等の交付

窓口係は、「利用申込書」（I B-1）の写しを準備のうえ、「J A ネットバンク利用規定」（以下、「利用規定」という。）、振込規定等関係規定、パンフレットを用いて、サービスの内容を説明し<sup>（補足）</sup>、J A ネットバンクホームページの「オンラインマニュアル」とともに熟読・理解されたい旨を依頼する。

また、窓口係は、顧客に、翌々 J A S T E M 稼働日以降に認証情報登録等（2 回目ログイン）を行うことでサービス利用開始となる旨を説明する（3-1-1【補足】のとおり認証情報登録等（2 回目ログイン）可能日が不確定なため、顧客説明は確実に操作可能な翌々 J A S T E M 稼働日とする。）。あわせて、類推されやすい I D ・パスワード（連続する数字・英字等）の利用は避けるように注意喚起する。

窓口係は、顧客に利用規定の承諾を確認のうえ、「利用申込書」（I B-1）の写しを交付する。

## 【補足】

「別表 1-2 「J A ネットバンク」の契約時における説明事項・留意事項について」も参考とする。なお、この説明は、前記「(1) 新規利用申込の受付」時に行うことも可能である。

（説明事項（例））

サービス機能の概要、サービスの取扱開始日、サービス利用時間、メール通知サービス、取扱制限（モアタイムに即時振込とならない振込（振込先口座の金融機関が即時振込の取扱時間拡大に未対応等）、定期貯金預入商品・中途解約可能商品、ローン繰上返済の対象案件等）、手数料関連、端末機器の設定・操作方法（特に、初期設定について説明）、セキュリティ・パスワードの管理方法、事故等の免責

## (6) 登録票の作成

窓口係は、「利用申込書」の内容に基づき、本サービスにかかる全ての口座（代表口座および利用口座）について「I B 加入者登録票」（I B-2）（取引コード：1162）（以下、「登録票」という。）を作成し係印を登録票に押印のうえ、「利用申込書」（I B-1）と「登録票」を検印者へ回付する。

なお、「利用申込書」から「登録票」への転記例は、「別表 5-1 「J A ネットバンク利用申込書」の「I B 加入者登録票」への転記例を参照のこと。

## (7) 検印

検印者は、「利用申込書」および「登録票」の内容を確認のうえ検印を押印し、「利用申込書」は窓口係へ、「登録票」はオペレータへ回付する。

## 【改正後】

### (1) オンラインによる新規利用申込の確認<sup>(補足)</sup>

JASTEMより、日次帳表（センター帳表）「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」が代表口座店舗あてに還元されるので、必要に応じて新規利用申込状況等を確認する（詐欺未然防止にかかる高齢者顧客への意思確認（任意）を含む。）。なお、確認者の記録を残す場合は、余白への押印等農協所定の方法により管理する。

### (2) 保管・管理

窓口係は、「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」を農協所定の方法により保管する。

【補足】 インターネットからのオンラインによる新規利用申込受付

1 「2-4-1 4 取引の相手方、サービス利用の前提条件」に該当する顧客から、パソコンまたはスマートフォンのJAネットバンクホームページ画面からオンラインでJAネットバンクの新規利用申込を受け付ける。本人認証のため、店舗コード・口座番号のほか、キャッシュカード暗証番号、生年月日の入力が必要。

2 ANSERセンター経由でJASTEMシステムホストにアクセスし、本人認証のための情報が真正で問題ない<sup>(注)</sup>と判断できれば、申込み情報を受け付ける。

(注) 本人認証にかかる情報の確認のほか、以下のチェックを行う。

- 1 顧客のIB登録済 or 未登録チェック
- 2 口座の実在チェック
- 3 事故注意（紛失）等のチェック
- 4 イベント（個別、計画）時の取引制限等のチェック
- 5 人格が個人であることのチェック

(削除)

3 JASTEMは、オンラインにより新規利用申込を受け付けた翌稼働日に、申込内容（顧客、口座、契約内容）を表示した日次帳表（センター帳表）「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」を作成し、県域へ還元する。なお、当該帳表は、代表口座の管理店舗宛に還元される。

## 【改正前】

### (1) オンラインによる新規利用申込の確認<sup>(補足)</sup>

JASTEMより、日次帳表（センター帳表）「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」が代表口座店舗あてに還元されるので、必要に応じて新規利用申込状況等を確認する（詐欺未然防止にかかる高齢者顧客への意思確認（任意）を含む。）。なお、同帳票の係印・検印欄は、必要に応じて確認をする場合等に適宜使用する。

### (2) 保管・管理

窓口係は、「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」を農協所定の方法により保管する。

【補足】 インターネットからのオンラインによる新規利用申込受付

1 「2-4-1 4 取引の相手方、サービス利用の前提条件」に該当する顧客から、パソコンまたはスマートフォンのJAネットバンクホームページ画面からオンラインでJAネットバンクの新規利用申込を受け付ける。本人認証のため、店舗コード・口座番号のほか、キャッシュカード暗証番号、(追加)の入力が必要。

2 ANSERセンター経由でJASTEMシステムホストにアクセスし、本人認証のための情報が真正で問題ない<sup>(注)</sup>と判断できれば、申込み情報を受け付ける。

(注) 本人認証にかかる情報の確認のほか、以下のチェックを行う。

- 1 顧客のIB登録済 or 未登録チェック
- 2 口座の実在チェック
- 3 事故注意（紛失）等のチェック
- 4 イベント（個別、計画）時の取引制限等のチェック
- 5 人格が個人であることのチェック

3 当該申込にかかる顧客情報が、JASTEM内のANSER-DBに申込当日の夜間に反映されるため、顧客が認証情報登録等（2回目ログイン）可能となるのは、「申込日(初回ログイン)の翌稼働日」となる。

4 JASTEMは、オンラインにより新規利用申込を受け付けた翌営業日に、申込内容（顧客、口座、契約内容）を表示した日次帳表（センター帳表）「JAネットバンク申込受付票（インターネット申込）」を作成し、県域へ還元する。なお、当該帳表は、代表口座の管理店舗宛に還元される。

## 【改正後】

### (11) 解約申込書の検印

検印者は、「解約申込書」(I B-1) および「登録票」により解約処理が終了したことを確認のうえ、「解約申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の検印欄に押印し、窓口係へ回付する。

### (12) 解約申込書(写し)の交付

窓口係は、顧客に対して次の事項について十分説明し、「解約申込書」(I B-1)の写しを交付する。

- a 解約処理の完了時刻(サービス利用契約の終了時刻)
- b 受付中の振込・振替の取扱いの再確認

### (13) 保管・管理

窓口係は、「解約申込書」(I B-1)は当該I B契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管(オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い)、「登録票」および認証印字票(汎用帳票)は農協所定の方法により保管する。

## 3の2 解約(オンライン申込の場合)

J A S T E Mより、日次帳表(センター帳表)「J A ネットバンク申込受付票(インターネット申込)」にてオンライン解約の情報が代表口座店舗あてに還元されるので、必要に応じて解約状況を確認のうえ、農協所定の方法により保管する。<sup>(補足)</sup>

#### 【補足】 インターネットからのオンラインによる解約申込

- 1 人格区分「個人」で、J A ネットバンクの代表口座のキャッシュカードを発行済みの顧客は、パソコンまたはスマートフォンのJ A ネットバンクホームページ画面からオンラインでJ A ネットバンク解約申込ができる。
- 2 代表口座以外の全ての利用口座を削除しておくことが必要。また、J A ネットバンクにて取扱った予約扱いの振込・振替があり、予約日が未到来で処理が完了していない場合、オンライン解約することはできない(予約日の到来または予約扱いの振込・振替の取消が必要)。
- 3 オンライン解約した日と同一日に、新規申込(初回ログイン)をすることはできない(翌J A S T E M稼働日以降は可能)。また、新規申込で代表口座を変更する場合、解約前と同じログインI Dは登録できない(代表口座を変更しなければ、解約前と同じログインI Dを登録可能)。
- 4 オンライン解約を実施すると、翌J A S T E M稼働日にANSERセンターへ反映処理を行い、処理完了後にログインできなくなる。  
また、オンライン解約実施後、ANSERセンター反映処理前までにログインすることは可能だが、J A S T E M取引はエラーになる。

## 【改正前】

### (11) 解約申込書の検印

検印者は、「解約申込書」(I B-1) および「登録票」により解約処理が終了したことを確認のうえ、「解約申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の検印欄に押印し、窓口係へ回付する。

### (12) 解約申込書(写し)の交付

窓口係は、顧客に対して次の事項について十分説明し、「解約申込書」(I B-1)の写しを交付する。

- a 解約処理の完了時刻(サービス利用契約の終了時刻)
- b 受付中の振込・振替の取扱いの再確認

### (13) 保管・管理

窓口係は、「解約申込書」(I B-1)は当該I B契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管(オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い)、「登録票」および認証印字票(汎用帳票)は農協所定の方法により保管する。

## 3の2 解約(オンライン申込の場合)

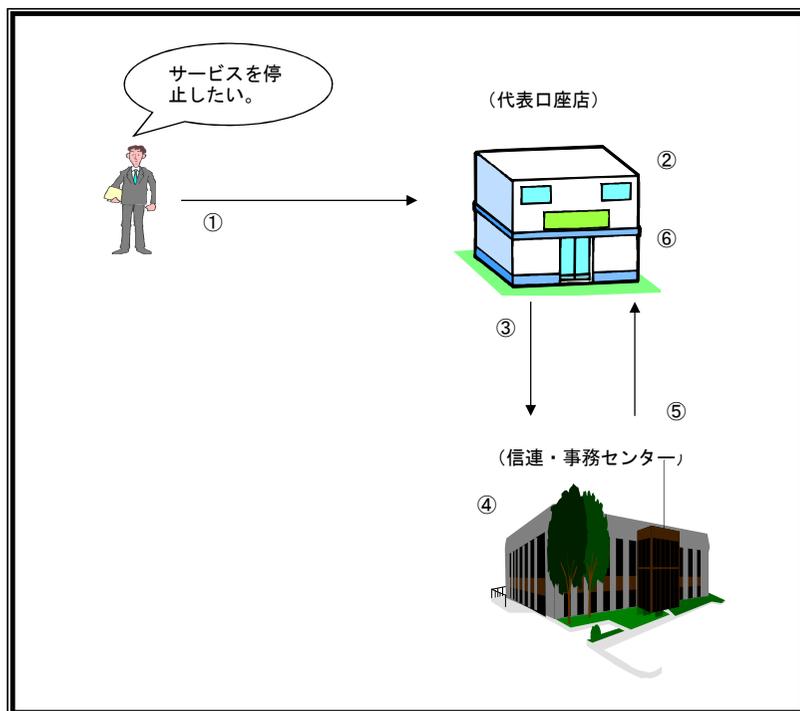
J A S T E Mより、日次帳表(センター帳表)「J A ネットバンク申込受付票(インターネット申込)」にてオンライン解約の情報が代表口座店舗あてに還元されるので、必要に応じて解約状況を確認のうえ、農協所定の方法により保管する。<sup>(補足)</sup>

#### 【補足】 インターネットからのオンラインによる解約申込

- 1 人格区分「個人」で、J A ネットバンクの代表口座のキャッシュカードを発行済みの顧客は、パソコンまたはスマートフォンのJ A ネットバンクホームページ画面からオンラインでJ A ネットバンク解約申込ができる。
- 2 代表口座以外の全ての利用口座を削除しておくことが必要。また、J A ネットバンクにて取扱った予約扱いの振込・振替があり、予約日が未到来で処理が完了していない場合、オンライン解約することはできない(予約日の到来または予約扱いの振込・振替の取消が必要)。
- 3 オンライン解約した日と同一日に、新規申込(初回ログイン)をすることはできない(翌J A S T E M稼働日以降は可能)。また、新規申込で代表口座を変更する場合、解約前と同じログインI Dは登録できない(代表口座を変更しなければ、解約前と同じログインI Dを登録可能)。
- 4 オンライン解約を実施すると、翌J A S T E M稼働日にANSERセンターへ反映処理を行い、処理完了後にログインできなくなる。  
また、オンライン解約実施後、ANSERセンター反映処理前までにログインすることは可能だが、残高照会、振込・振替については取引エラーになる。  
入出金明細照会については、ANSERセンター反映処理前まで取引可能。

## 【改正後】

### ・事務処理の流れ

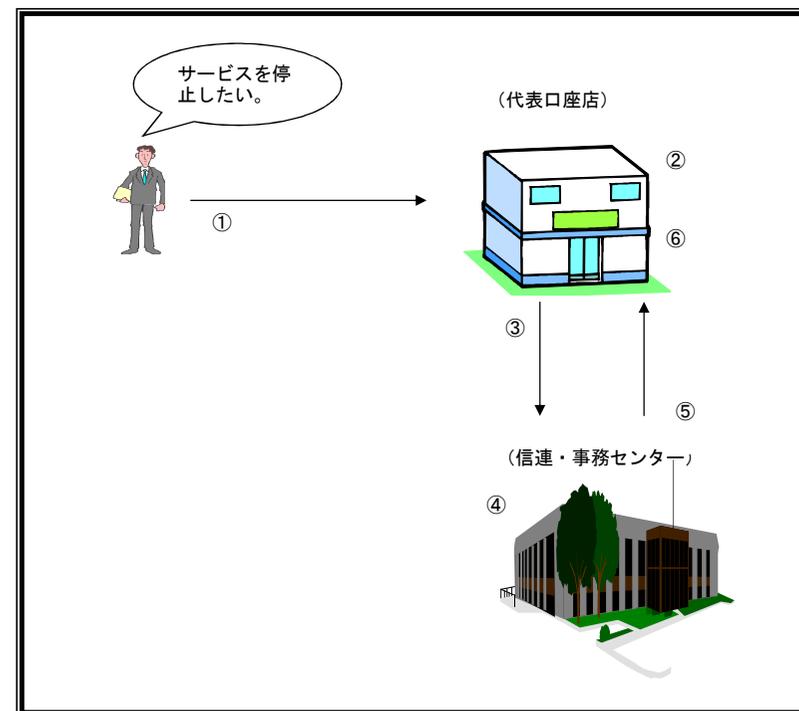


#### 手順

- ①：顧客からのサービス利用停止の申込受付、受付中の振込・振替のうち不審な案件の取消しを顧客へ依頼。
- ②：「利用申込書」の記入内容の点検、印鑑照合。
- ③：信連・事務センターへ「利用申込書」(I B-1)をFAX送付し、事務処理(運用端末からのサービス利用の停止)を依頼。「利用申込書」(I B-1)の管理・保管。  
利用口座の出金停止を実施している場合は、JAネットバンクでの振込等もできないため、Eメール送付等でもよい。
- ④：内容確認、運用端末オペレーション処理。【信連・事務センター】
- ⑤：代表口座店に利用申込書(I B-1)および処理一覧表のFAX等送付(処理完了通知)。
- ⑥：信連・事務センターの事務処理完了の確認。

## 【改正前】

### ・事務処理の流れ



#### 手順

- ①：顧客からのサービス利用停止の申込受付、受付中の振込・振替のうち不審な案件の取消しを顧客へ依頼。
- ②：「利用申込書」の記入内容の点検、印鑑照合。
- ③：信連・事務センターへ「利用申込書」(I B-1)をFAX送付し、事務処理(運用端末からのサービス利用の停止)を依頼。「利用申込書」(I B-1)の管理・保管。  
(追加)
- ④：内容確認、運用端末オペレーション処理。【信連・事務センター】
- ⑤：代表口座店への利用申込書(I B-1)および処理一覧表のFAX送付(処理完了通知)。
- ⑥：信連・事務センターの事務処理完了の確認。

## 【改正後】

### (4) 利用申込書の記入内容点検・印鑑照合

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の所定の記入事項の記入漏れ、誤記とともに、次の内容確認・印鑑照合を行う。

- a 「利用申込書」(I B-1)に押印されたお届け印(代表口座印)について「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」により印鑑照合し、本人確認を行う。また、代表口座印以外の身分証明書を用了本人確認も可能とする(ただし、身分証明書を用了本人確認もできない場合は、信用端末等での照会結果と「利用申込書」に記入された住所・氏名・電話番号等の一致に基づく独自判断可)。
- b 代表口座お届け印以外の方法により本人確認を行った場合は、「利用申込書」(I B-1)の余白にその確認方法について記入するとともに、当該確認に身分証明書を用了場合には証明書の記番号を記入し、当該本人確認書類を顧客に返却する。

### (5) 利用申込書への補記

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の「2. サービス利用代表口座」欄に顧客番号を、「農協・信連・事務センター使用欄」の取扱開始日欄に当日日付を補記する。

窓口係は、以上の確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」(I B-1)の「農協・信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の内容確認・印鑑照合欄に押印し、検印者に検印を依頼する。

### (6) 検印

検印者は、照査を行ったうえ、「利用申込書」(I B-1)の「農協・信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」に処理印欄、検印欄に押印する。

### (7) 利用申込書(写し)の交付

窓口係は、顧客に「利用申込書」(I B-1)の写しを手交のうえ、「手続完了は、当日中に電子メールで停止申込者に通知される」旨を説明する。

なお、必要に応じて、不正な振込等にかかる補てんの請求や農協側の免責事項等について、利用規定等に基づき説明する。

### (8) 信連・事務センターへの事務処理依頼<sup>(補足)</sup>

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の余白欄に依頼日・時・分を補記のうえ、至急印を押印する。

また、窓口係は、信連・事務センターへ電話連絡のうえ、「利用申込書」(I B-1)をFAX送付し、利用停止にかかる運用端末での事務処理(至急扱い)を依頼する。利用口座の~~出金停止~~を実施している場合は、JAネットバンクでの振込等もできないため、Eメール送付等でもよい。

なお、顧客が利用停止後に利用停止の解除を希望する場合、3-7-1のとおり対応する。

## 【改正前】

### (4) 利用申込書の記入内容点検・印鑑照合

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の所定の記入事項の記入漏れ、誤記とともに、次の内容確認・印鑑照合を行う。

- a 「利用申込書」(I B-1)に押印されたお届け印(代表口座印)について「イメージ処理事務手続(統一版)(印鑑システム編)」により印鑑照合し、本人確認を行う。また、代表口座印以外の身分証明書を用了本人確認も可能とする(ただし、身分証明書を用了本人確認もできない場合は、信用端末等での照会結果と「利用申込書」に記入された住所・氏名・電話番号等の一致に基づく独自判断可)。
- b 代表口座お届け印以外の方法により本人確認を行った場合は、「利用申込書」(I B-1)の余白にその確認方法について記入するとともに、当該確認に身分証明書を用了場合には証明書の記番号を記入し、当該本人確認書類を顧客に返却する。

### (5) 利用申込書への補記

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の「2. サービス利用代表口座」欄に顧客番号を、「農協・信連・事務センター使用欄」の取扱開始日欄に当日日付を補記する。

窓口係は、以上の確認・印鑑照合において問題がなければ、「利用申込書」(I B-1)の「農協・信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の内容確認・印鑑照合欄に押印し、検印者に検印を依頼する。

### (6) 検印

検印者は、照査を行ったうえ、「利用申込書」(I B-1)の「農協・信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」に処理印欄、検印欄に押印する。

### (7) 利用申込書(写し)の交付

窓口係は、顧客に「利用申込書」(I B-1)の写しを手交のうえ、「手続完了は、当日中に電子メールで停止申込者に通知される」旨を説明する。

なお、必要に応じて、不正な振込等にかかる補てんの請求や農協側の免責事項等について、利用規定等に基づき説明する。

### (8) 信連・事務センターへの事務処理依頼<sup>(補足)</sup>

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)の余白欄に依頼日・時・分を補記のうえ、至急印を押印する。

また、窓口係は、信連・事務センターへ電話連絡のうえ、「利用申込書」(I B-1)をFAX送付し、利用停止にかかる運用端末での事務処理(至急扱い)を依頼する。(追加)

なお、顧客が利用停止後に利用停止の解除を希望する場合、3-7-1のとおり対応する。

## (9) 保管・管理

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)を、当該I B契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管する(オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い)。

## 【補足】

信連・事務センターの処理

## a 受付事実の補記・押印

代表口座店よりFAX等で送付された「利用申込書」(I B-1)は受け付け次第速やかに利用停止処理を行い、「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。

## b 運用端末への入力

(a) 「利用申込書」(I B-1)の記載内容について、念のため確認したうえで、「運用端末操作マニュアル」に基づき、取引停止のオペレーションを行い、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の処理欄に押印のうえ、余白欄に処理完了日・時・分を補記する。

(b) 運用端末より利用停止にかかる一覧表を出力し、「利用申込書」(I B-1)と突合確認のうえ、検印者へ回付する。

(c) 検印者は、利用停止にかかる一覧表と「利用申込書」(I B-1)の精査を行ったうえで、「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の検印欄に押印する。

(d) センター登録不可事由が生じた場合には、「利用申込書」(I B-1)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の不備事由欄にその事由を補記したうえで、代表口座店へ電話連絡するとともにFAX等で送付し、必要に応じて停止申込者への対応について依頼する。

(e) 処理結果にかかる電子メールは、ANSERセンターより自動発信される。

(f) 一覧表は所定の場所に管理・保管する。

(g) 運用端末利用にあたっては、個人情報取扱いに関して次の点に留意する。

ア 端末操作者に対して、適切な権限設定およびアクセス権管理を行う。

イ 端末利用時間は、業務上必要な時間帯に限定する等の運用を行う。

ウ パスワード不正防止のため、パスワードを定期的に変更する等の運用を行う。

エ 不正使用の検証のため、操作状況確認ログを取得する等により取引履歴を管理する。

## c 「利用申込書」の送付

運用端末への入力終了について、速やかに代表口座店へ電話連絡するとともに、「利用申込書」(I B-1)および利用停止にかかる一覧表をFAX等で送付し、停止処理完了の旨を連絡する。

「利用申込書」は、利用停止にかかる一覧表とともに所定の場所に管理・保管する。

## (10) 受付事実の確認・補記等

窓口係は、信連・事務センターよりFAX等で送付された「利用申込書」(I B-1)および一覧表について、処理結果を念のため確認したうえで、同申込書の余白欄に、送付受領日・時・分を補記し、受領印を押印する。

## (9) 保管・管理

窓口係は、「利用申込書」(I B-1)を、当該I B契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管する(オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い)。

## 【補足】

信連・事務センターの処理

## a 受付事実の補記・押印

代表口座店よりFAX送付された「利用申込書」(I B-1)は受け付け次第速やかに利用停止処理を行い、「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。

## b 運用端末への入力

(a) 「利用申込書」(I B-1)の記載内容について、念のため確認したうえで、「運用端末操作マニュアル」に基づき、取引停止のオペレーションを行い、「利用申込書」の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の処理欄に押印のうえ、余白欄に処理完了日・時・分を補記する。

(b) 運用端末より利用停止にかかる一覧表を出力し、「利用申込書」(I B-1)と突合確認のうえ、検印者へ回付する。

(c) 検印者は、利用停止にかかる一覧表と「利用申込書」(I B-1)の精査を行ったうえで、「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の検印欄に押印する。

(d) センター登録不可事由が生じた場合には、「利用申込書」(I B-1)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の不備事由欄にその事由を補記したうえで、代表口座店へ電話連絡するとともにFAX送付し、必要に応じて停止申込者への対応について依頼する。

(e) 処理結果にかかる電子メールは、ANSERセンターより自動発信される。

(f) 一覧表は所定の場所に管理・保管する。

(g) 運用端末利用にあたっては、個人情報取扱いに関して次の点に留意する。

ア 端末操作者に対して、適切な権限設定およびアクセス権管理を行う。

イ 端末利用時間は、業務上必要な時間帯に限定する等の運用を行う。

ウ パスワード不正防止のため、パスワードを定期的に変更する等の運用を行う。

エ 不正使用の検証のため、操作状況確認ログを取得する等により取引履歴を管理する。

## c 「利用申込書」の送付

運用端末への入力終了について、速やかに代表口座店へ電話連絡するとともに、「利用申込書」(I B-1)および利用停止にかかる一覧表をFAX送付し、停止処理完了の旨を連絡する。

「利用申込書」は、利用停止にかかる一覧表とともに所定の場所に管理・保管する。

## (10) 受付事実の確認・補記等

窓口係は、信連・事務センターよりFAX送付された「利用申込書」(I B-1)および一覧表について、処理結果を念のため確認したうえで、同申込書の余白欄に、送付受領日・時・分を補記し、受領印を押印する。

## 【改正後】

---

### (11) 管理・保管

窓口係は、信連・事務センターより **FAX等** で送付された「利用申込書」(I B-1) および一覧表は上記(9)の「利用申込書」(I B-1) 原本とともに農協所定の方法により保管、受付中の振込・振替の取消処理を行った場合の「登録票」は農協所定の方法により保管する。

## 【改正前】

---

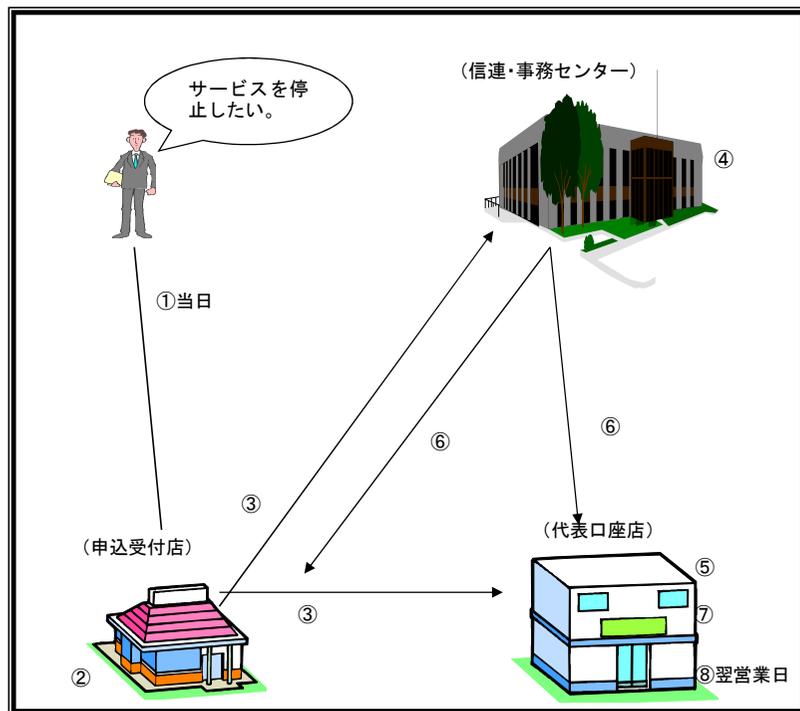
### (11) 管理・保管

窓口係は、信連・事務センターより **FAX** 送付された「利用申込書」(I B-1) および一覧表は上記(9)の「利用申込書」(I B-1) 原本とともに農協所定の方法により保管、受付中の振込・振替の取消処理を行った場合の「登録票」は農協所定の方法により保管する。

## 【改正後】

### 8 サービス利用停止（代表口座が自店ではない場合）

#### ・ 事務処理の流れ



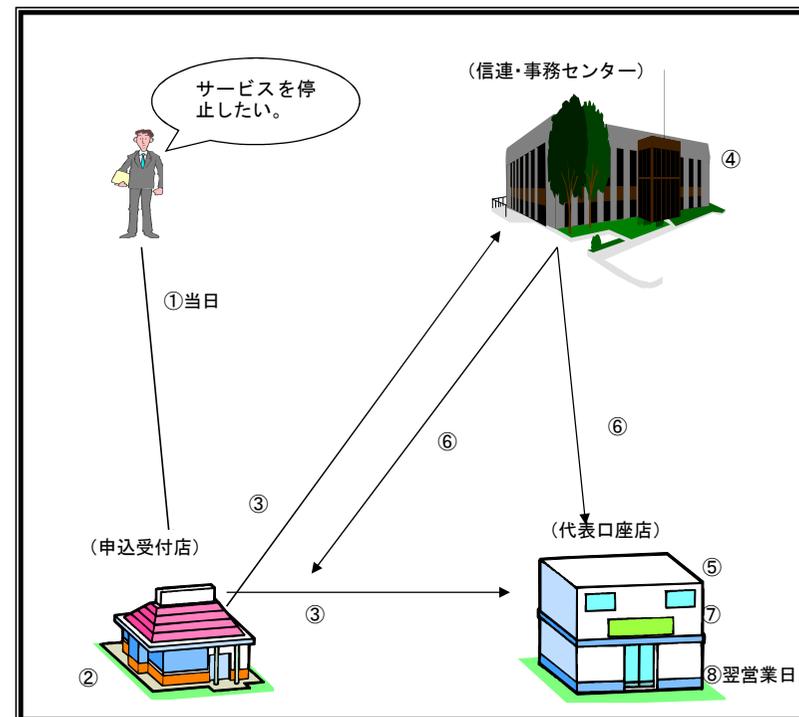
#### 手順

- ①：顧客からのサービス利用停止の申込受付。受付中の振込・振替のうち不審な案件の取消しを顧客へ依頼。
- ②：「利用申込書」の記入内容の点検、本人確認。
- ③：信連・事務センターへ「利用申込書」（I B-1）をFAX送付し、事務処理（運用端末からのサービス利用の停止）を依頼。利用口座の出金停止を実施している場合は、J Aネットバンクでの振込等もできないため、Eメール送付等でもよい。また、代表口座店に「利用申込書」（I B-1）をFAX等で送付し状況報告。
- ④：内容確認、運用端末オペレーション処理。**【信連・事務センター】**
- ⑤：手順③のFAX等送付に基づく状況把握。
- ⑥：申込受付店および代表口座店への「利用申込書」（I B-1）および処理結果一覧表のFAX等送付（処理完了連絡）。
- ⑦：信連・事務センターの事務処理完了の確認。
- ⑧：「利用申込書」（I B-1）の管理・保管。

## 【改正前】

### 8 サービス利用停止（代表口座が自店ではない場合）

#### ・ 事務処理の流れ



#### 手順

- ①：顧客からのサービス利用停止の申込受付。受付中の振込・振替のうち不審な案件の取消しを顧客へ依頼。
- ②：「利用申込書」の記入内容の点検、本人確認。
- ③：信連・事務センターへ「利用申込書」（I B-1）をFAX送付し、事務処理（運用端末からのサービス利用の停止）を依頼。(追加)また、代表口座店に「利用申込書」（I B-1）をFAX送付し状況報告。
- ④：内容確認、運用端末オペレーション処理。**【信連・事務センター】**
- ⑤：手順③のFAX送付に基づく状況把握。
- ⑥：申込受付店および代表口座店への「利用申込書」（I B-1）および処理結果一覧表のFAX送付（処理完了連絡）。
- ⑦：信連・事務センターの事務処理完了の確認。
- ⑧：「利用申込書」（I B-1）の管理・保管。

## 【改正後】

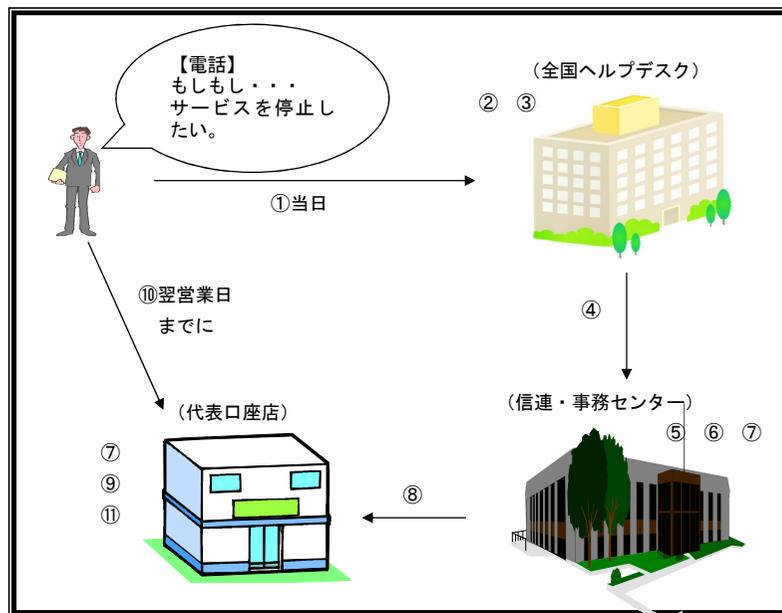
- (1) 利用停止申込の受付  
「3-7-4 (1)利用停止申込の受付」により取り扱う。
  - (2) 既往契約内容の照会  
「3-7-4 (2)既往契約内容の照会」により取り扱う。
  - (3) 既往契約の有無確認  
「3-7-4 (3)既往契約の有無確認」により取り扱う。
  - (4) 利用申込書 記入内容点検・印鑑照合  
「3-7-5 (4)利用申込書の記入内容点検・印鑑照合」により取り扱う。
  - (5) 利用申込書への補記  
「3-7-5 (5)利用申込書への補記」により取り扱う。
  - (6) 検印  
「3-7-5 (6)検印」により取り扱う。
  - (7) 利用申込書（写し）の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書（写し）の交付」により取り扱う。
  - (8) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、窓口係は、代表口座店に対して、電話連絡のうえ利用申込書（I B-1）を FAX等で送付し、状況を報告する。
- (以下、代表口座店の処理)
- (9) 受付事実の確認・補記等  
窓口係は、信連・事務センターより FAX等で送付された「利用申込書」（I B-1）および一覧表について、処理結果を確認したうえで、同申込書の余白欄に、送付受領日・時・分を補記し、受領印を押印する。
  - (10) 管理・保管  
窓口係は、申込受付店より送付された「利用申込書」（I B-1）原本・FAX等送付分および信連・事務センターより FAX等で送付された「利用申込書」（I B-1）・一覧表は、当該 I B 契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管する（オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い）。受付中の振込・振替の取消処理を行った場合の「登録票」は、農協所定の方法により保管する。

## 【改正前】

- (1) 利用停止申込の受付  
「3-7-4 (1)利用停止申込の受付」により取り扱う。
  - (2) 既往契約内容の照会  
「3-7-4 (2)既往契約内容の照会」により取り扱う。
  - (3) 既往契約の有無確認  
「3-7-4 (3)既往契約の有無確認」により取り扱う。
  - (4) 利用申込書 記入内容点検・印鑑照合  
「3-7-5 (4)利用申込書の記入内容点検・印鑑照合」により取り扱う。
  - (5) 利用申込書への補記  
「3-7-5 (5)利用申込書への補記」により取り扱う。
  - (6) 検印  
「3-7-5 (6)検印」により取り扱う。
  - (7) 利用申込書（写し）の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書（写し）の交付」により取り扱う。
  - (8) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、窓口係は、代表口座店に対して、電話連絡のうえ利用申込書（I B-1）を FAX送付し、状況を報告する。
- (以下、代表口座店の処理)
- (9) 受付事実の確認・補記等  
窓口係は、信連・事務センターより FAX送付された「利用申込書」（I B-1）および一覧表について、処理結果を確認したうえで、同申込書の余白欄に、送付受領日・時・分を補記し、受領印を押印する。
  - (10) 管理・保管  
窓口係は、申込受付店より送付された「利用申込書」（I B-1）原本・FAX送付分および信連・事務センターより FAX送付された「利用申込書」（I B-1）・一覧表は、当該 I B 契約の過去の「利用申込書」があればともに農協所定の方法により保管する（オンライン申込の場合は「利用申込書」は無い）。受付中の振込・振替の取消処理を行った場合の「登録票」は、農協所定の方法により保管する。

## 【改正後】

### ・事務処理の流れ



#### 手順

##### 【全国ヘルプデスク】

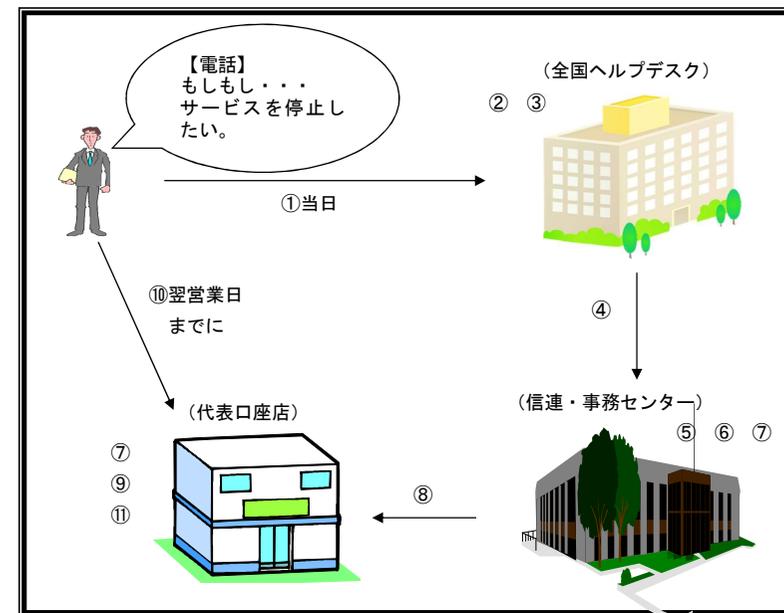
- ①：顧客からの電話でのサービス利用停止の申込受付。「停止代行サービス受付票」の作成。
- ②：運用端末からの「取引停止」オペレーション処理および「取引停止確認票」の印刷。
- ③：「利用申込書」(I B-4)の代理作成、内容確認。
- ④：信連・事務センターへの「利用申込書」(I B-4)、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」のFAX送付(処理完了連絡)。

##### 【信連・事務センター】

- ⑤：全国ヘルプデスクの事務処理完了の確認。
- ⑥：「利用申込書」(I B-4)の補記、内容確認。
- ⑦：受付中の不審な振込・振替(注)の確認および取消し(代表口座店と共に実施)。
- ⑧：代表口座店舗への「利用申込書」(I B-4)、「取引停止確認票」および「登録票」のFAX送付(処理完了連絡)。
- ⑨：信連・事務センターの事務処理完了の確認。
- ⑩：停止申込者の正式手続の受付。
- ⑪：「利用申込書」(I B-1)の管理・保管  
(注)受付中の不審な振込・振替とは、停止申込者に確認した内容と異なる受付中の振込・振替をいう。

## 【改正前】

### ・事務処理の流れ



#### 手順

##### 【全国ヘルプデスク】

- ①：顧客からの電話でのサービス利用停止の申込受付。「停止代行サービス受付票」の作成。
- ②：運用端末からの「取引停止」オペレーション処理および「取引停止確認票」の印刷。
- ③：「利用申込書」(I B-4)の代理作成、内容確認。
- ④：信連・事務センターへの「利用申込書」(I B-4)、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」のFAX送付(処理完了連絡)。

##### 【信連・事務センター】

- ⑤：全国ヘルプデスクの事務処理完了の確認。
- ⑥：「利用申込書」(I B-4)の補記、内容確認。
- ⑦：受付中の不審な振込・振替(注)の確認および取消し(代表口座店と共に実施)。
- ⑧：代表口座店舗への「利用申込書」(I B-4)、「取引停止確認票」および「登録票」のFAX送付(処理完了連絡)。
- ⑨：信連・事務センターの事務処理完了の確認。
- ⑩：停止申込者の正式手続の受付。
- ⑪：「利用申込書」(I B-1)の管理・保管  
(注)受付中の不審な振込・振替とは、停止申込者に確認した内容と異なる受付中の振込・振替をいう。

## 【補足】

## 5 運用端末への入力

「停止代行サービス受付票」の記載内容について確認したうえで、「運用端末操作マニュアル」に基づき契約者単位での「取引停止」の入力を行い、「停止代行サービス受付票」に停止処理時間を記入のうえ、担当OP欄に押印する。

- (1) 運用端末より「取引停止確認票」を印刷し、「停止代行サービス受付票」と突き合わせ確認のうえ、検印者へ回付する。
- (2) 検印者は、「取引停止確認票」と「停止代行サービス受付票」の精査を行ったうえで、担当SV欄に押印する。
- (3) 運用端末への登録不可事由が生じた場合には、「停止代行サービス受付票」の「応対概要」欄等にその事由を記入したうえで、当該事由に応じて停止申込者に電話連絡し対応にあたる。
- (4) 運用端末利用にあたっては、個人情報取扱いに関して次の点に留意する。
  - a 端末操作者に対して、適切な権限設定およびアクセス権管理を行う。
  - b 端末利用時間は、業務上必要な時間帯に限定する等の運用を行う。
  - c パスワード不正防止のため、パスワードを定期的に変更する等の運用を行う。
  - d 不正使用の検証のため、操作状況確認ログを取得する等により取引履歴を管理する。

## 6 利用申込書の代理作成

- (1) 停止申込者から聞き取った内容を記載した「停止代行サービス受付票」に基づき、「利用申込書」(IB-4)を代理作成する。
- (2) 「利用申込書」(IB-4)の「農協・信連・事務センター使用欄 全国ヘルプデスク用」に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。
- (3) 責任者は「停止代行サービス受付票」の記載内容と代理作成した「利用申込書」(IB-4)の内容に齟齬がないことを確認のうえ、検印欄に押印する。

## 7 利用申込書の送付

電話連絡が可能な時間帯に速やかに、代表口座店の属する農協が所在する地域の信連・事務センターに、「利用申込書」(IB-4)(代理作成分)、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」をFAX等で送付のうえ電話でFAX等の送達確認を行い、停止処理完了の旨を連絡する。

代理作成した「利用申込書」(IB-4)(原本)は、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」とともに所定の場所に管理・施錠保管する。

## 【補足】

## 5 運用端末への入力

「停止代行サービス受付票」の記載内容について確認したうえで、「運用端末操作マニュアル」に基づき契約者単位での「取引停止」の入力を行い、「停止代行サービス受付票」に停止処理時間を記入のうえ、担当OP欄に押印する。

- (1) 運用端末より「取引停止確認票」を印刷し、「停止代行サービス受付票」と突き合わせ確認のうえ、検印者へ回付する。
- (2) 検印者は、「取引停止確認票」と「停止代行サービス受付票」の精査を行ったうえで、担当SV欄に押印する。
- (3) 運用端末への登録不可事由が生じた場合には、「停止代行サービス受付票」の「応対概要」欄等にその事由を記入したうえで、当該事由に応じて停止申込者に電話連絡し対応にあたる。
- (4) 運用端末利用にあたっては、個人情報取扱いに関して次の点に留意する。
  - a 端末操作者に対して、適切な権限設定およびアクセス権管理を行う。
  - b 端末利用時間は、業務上必要な時間帯に限定する等の運用を行う。
  - c パスワード不正防止のため、パスワードを定期的に変更する等の運用を行う。
  - d 不正使用の検証のため、操作状況確認ログを取得する等により取引履歴を管理する。

## 6 利用申込書の代理作成

- (1) 停止申込者から聞き取った内容を記載した「停止代行サービス受付票」に基づき、「利用申込書」(IB-4)を代理作成する。
- (2) 「利用申込書」(IB-4)の「農協・信連・事務センター使用欄 全国ヘルプデスク用」に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。
- (3) 責任者は「停止代行サービス受付票」の記載内容と代理作成した「利用申込書」(IB-4)の内容に齟齬がないことを確認のうえ、検印欄に押印する。

## 7 利用申込書の送付

電話連絡が可能な時間帯に速やかに、代表口座店の属する農協が所在する地域の信連・事務センターに、「利用申込書」(IB-4)(代理作成分)、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」をFAX送付のうえ電話でFAXの送達確認を行い、停止処理完了の旨を連絡する。

代理作成した「利用申込書」(IB-4)(原本)は、「停止代行サービス受付票」および「取引停止確認票」とともに所定の場所に管理・施錠保管する。

【補足】代表口座店の属する農協が所在する地域の信連・事務センターの処理

#### 1 利用申込書の補記等

(1) 全国ヘルプデスクよりFAX送付された「利用申込書」(IB-4)、「停止代行サービス受付票」(参考様式)および「取引停止確認票」について、処理結果を確認したうえで、「利用申込書」(IB-4)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の受付日欄に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。その後、自局席端末等を利用した照会結果をもとに「2. サービス利用代表口座」欄に顧客番号を記入したうえで、「利用申込書」(IB-4)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の処理印欄に押印し、処理完了日・時・分を記入のうえ、検印者へ回付する。

(2) 「利用申込書」(IB-4)の記入については、「別表2-1 JAネットバンク利用申込書(ご記入方法)」および「別表3-1 JAネットバンク利用申込書(記入要領)」を参照のこと。

#### 2 受付中の不審な振込・振替の取消し(停止申込者がログインできない場合)

(1) 停止申込者がログインできない場合、全国ヘルプデスクから受領した「停止代行サービス受付票」に記載されている受付中の振込・振替にかかる停止申込者からの聞き取り結果と「運用端末の照会結果」を確認し、受付中の不審な振込・振替(注)がある場合は、速やかに代表口座店を通じて停止申込者に連絡のうえ、取消処理を行うべきかを確認する。取消処理を行う場合は、振込・振替元口座のある店舗で行う。

(注) 受付中の不審な振込・振替とは、全国ヘルプデスクが停止申込者に確認した内容と異なる受付中の振込・振替をいう。

(2) 緊急時等の場合、信連・事務センターが直接停止申込者に連絡・確認のうえ、自局席端末で取消処理を行うことも可とする。処理にかかる「登録票」は、所定の場所に管理・施錠保管する。

#### 3 利用申込書の送付

電話連絡が可能な時間帯に速やかに代表口座店に電話連絡するとともに、「利用申込書」(IB-4)、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」(信連・事務センターが上記2の取消処理を行った場合)を、FAX等で送付し、停止処理完了の旨を連絡する。

補記した「利用申込書」(IB-4)(全国ヘルプデスクからFAX送付された写し)は、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」(信連・事務センターが上記2の取消処理を行った場合)とともに所定の場所に管理・施錠保管する。

【補足】代表口座店の属する農協が所在する地域の信連・事務センターの処理

#### 1 利用申込書の補記等

(1) 全国ヘルプデスクよりFAX送付された「利用申込書」(IB-4)、「停止代行サービス受付票」(参考様式)および「取引停止確認票」について、処理結果を確認したうえで、「利用申込書」(IB-4)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の受付日欄に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印する。その後、自局席端末等を利用した照会結果をもとに「2. サービス利用代表口座」欄に顧客番号を記入したうえで、「利用申込書」(IB-4)の「農協、信連・事務センター使用欄 信連・事務センター用(サービス利用停止処理関連)」の処理印欄に押印し、処理完了日・時・分を記入のうえ、検印者へ回付する。

(2) 「利用申込書」(IB-4)の記入については、「別表2-1 JAネットバンク利用申込書(ご記入方法)」および「別表3-1 JAネットバンク利用申込書(記入要領)」を参照のこと。

#### 2 受付中の不審な振込・振替の取消し(停止申込者がログインできない場合)

(1) 停止申込者がログインできない場合、全国ヘルプデスクから受領した「停止代行サービス受付票」に記載されている受付中の振込・振替にかかる停止申込者からの聞き取り結果と「運用端末の照会結果」を確認し、受付中の不審な振込・振替(注)がある場合は、速やかに代表口座店を通じて停止申込者に連絡のうえ、取消処理を行うべきかを確認する。取消処理を行う場合は、振込・振替元口座のある店舗で行う。

(注) 受付中の不審な振込・振替とは、全国ヘルプデスクが停止申込者に確認した内容と異なる受付中の振込・振替をいう。

(2) 緊急時等の場合、信連・事務センターが直接停止申込者に連絡・確認のうえ、自局席端末で取消処理を行うことも可とする。処理にかかる「登録票」は、所定の場所に管理・施錠保管する。

#### 3 利用申込書の送付

電話連絡が可能な時間帯に速やかに代表口座店に電話連絡するとともに、「利用申込書」(IB-4)、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」(信連・事務センターが上記2の取消処理を行った場合)を、FAX送付し、停止処理完了の旨を連絡する。

補記した「利用申込書」(IB-4)(全国ヘルプデスクからFAX送付された写し)は、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」(信連・事務センターが上記2の取消処理を行った場合)とともに所定の場所に管理・施錠保管する。

## (1) 受付中の不審な振込・振替の取消し（停止申込者がログインできない場合）

代表口座店の窓口係は、信連・事務センターから受付中の不審な振込・振替の連絡を受けた場合、停止申込者に連絡のうえ、取消処理を行うべきかを確認する。取消処理を行う場合は、振込・振替元口座のある店舗で窓口端末オペレーション（受付中の振込・振替の取消処理）を行う。

## (2) 利用申込書の補記等

窓口係は、信連・事務センターより **FAX** 等で送付された「利用申込書」（I B-4）、「停止代行サービス受付票」（参考様式）、「取引停止確認票」および上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」（緊急時等で信連・事務センターにて上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」の **FAX** 等）について、処理結果を確認したうえで、「利用申込書」（I B-4）の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の受付日欄に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印し、内容確認・印鑑照合欄および処理印欄に斜線のうえ、検印者へ回付する。

## (3) 検印

検印者は、照査を行ったうえで、「利用申込書」（I B-4）の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の検印欄に押印する。

## (4) 利用申込書（写し）の交付

- a 窓口係は、原則として利用停止申込日の翌営業日までに、顧客（停止申込者）からサービスの利用停止の旨を「利用申込書」（I B-1）により受ける（書面提示による正式手続）。
- b 窓口係は、顧客に「利用申込書」（I B-1）の写しを交付する。
- c 利用停止申込日の翌営業日までに、顧客（停止申込者）からサービスの利用停止の書面提示による正式手続がなされなかった場合、窓口係は検印者に報告のうえ、顧客（停止申込者）に対して正式手続をするよう督促する。

## (5) 管理・保管

窓口係は、信連・事務センターより送付された「利用申込書」（I B-4）（**FAX** 等送付分）、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」は（緊急時等で信連・事務センターにて上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」の **FAX** 等も）、顧客（停止申込者）からの書面提示による正式手続時に受領した「利用申込書」（I B-1）とともに、農協所定の方法により保管する。上記(1)の取消処理を行った場合の「登録票」は、農協所定の方法により保管する。

## (1) 受付中の不審な振込・振替の取消し（停止申込者がログインできない場合）

代表口座店の窓口係は、信連・事務センターから受付中の不審な振込・振替の連絡を受けた場合、停止申込者に連絡のうえ、取消処理を行うべきかを確認する。取消処理を行う場合は、振込・振替元口座のある店舗で窓口端末オペレーション（受付中の振込・振替の取消処理）を行う。

## (2) 利用申込書の補記等

窓口係は、信連・事務センターより **FAX** 送付された「利用申込書」（I B-4）、「停止代行サービス受付票」（参考様式）、「取引停止確認票」および上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」（緊急時等で信連・事務センターにて上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」の **FAX**）について、処理結果を確認したうえで、「利用申込書」（I B-4）の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の受付日欄に受付日・時・分を補記し、係印欄に押印し、内容確認・印鑑照合欄および処理印欄に斜線のうえ、検印者へ回付する。

## (3) 検印

検印者は、照査を行ったうえで、「利用申込書」（I B-4）の「農協、信連・事務センター使用欄 サービス利用代表口座店舗用」の検印欄に押印する。

## (4) 利用申込書（写し）の交付

- a 窓口係は、原則として利用停止申込日の翌営業日までに、顧客（停止申込者）からサービスの利用停止の旨を「利用申込書」（I B-1）により受ける（書面提示による正式手続）。
- b 窓口係は、顧客に「利用申込書」（I B-1）の写しを交付する。
- c 利用停止申込日の翌営業日までに、顧客（停止申込者）からサービスの利用停止の書面提示による正式手続がなされなかった場合、窓口係は検印者に報告のうえ、顧客（停止申込者）に対して正式手続をするよう督促する。

## (5) 管理・保管

窓口係は、信連・事務センターより送付された「利用申込書」（I B-4）（**FAX** 送付分）、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」は（緊急時等で信連・事務センターにて上記(1)の取消処理を行った場合は「登録票」の **FAX** も）、顧客（停止申込者）からの書面提示による正式手続時に受領した「利用申込書」（I B-1）とともに、農協所定の方法により保管する。上記(1)の取消処理を行った場合の「登録票」は、農協所定の方法により保管する。

## 11 顧客登録事項の変更

## (1) 氏名変更

顧客から氏名変更の届出があった場合は、顧客情報の変更として、「顧客管理事務手続（統一版）第5章 顧客情報（JASTEMシステム）」により取り扱う。

窓口係は、「契約内容照会」（取引コード：0382）、および「F B・H B加入者情報照会」（取引コード：1195）により、J Aネットバンク契約があることを確認した場合、「I B加入者登録票」を作成し、「I B加入者登録」（取引コード：1162）により連絡先人名の変更を行う。

氏名変更のため受領した「届出事項変更届」（貯共9-1）、「I B加入者登録票」は農協所定の方法により保管する。

## (2) 電子メールアドレスの変更

電子メールアドレスについては、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## (3) 各種配信サービスの受信設定の変更

各種配信サービスの受信設定については、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に、利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## (4) ログインID・パスワードの変更

事故等の危険性が皆無で、かつ失念等もしていないログインID・パスワードの変更については、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に、利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## 11 顧客登録事項の変更

## (1) 氏名変更

顧客から氏名変更の届出があった場合は、顧客情報の変更として、「顧客管理事務手続（統一版）第5章 顧客情報（JASTEMシステム）」により取り扱う。

窓口係は、「契約内容照会」（取引コード：0382）、および「F B・H B加入者情報照会」（取引コード：1195）により、J Aネットバンク契約があることを確認した場合、「I B加入者登録票」を作成し、「I B加入者登録（取引コード：1162）」により連絡先人名の変更を行う。

氏名変更のため受領した「届出事項変更届」（貯共9-1）、「I B加入者登録票」は農協所定の方法により保管する。

## (2) 電子メールアドレスの変更

電子メールアドレスについては、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## (3) 各種配信サービスの受信設定の変更

各種配信サービスの受信設定については、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に、利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## (4) ログインID・パスワードの変更

事故等の危険性が皆無で、かつ失念等もしていないログインID・パスワードの変更については、顧客が利用端末機器により変更する（農協、信連・事務センターにおける事務処理は発生しない）。

窓口係は、電話や店舗窓口で当該変更の依頼を受けた場合、顧客に、利用端末機器を利用して変更するよう依頼する。

## 14 オンラインによる閉塞解除

人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面からオンラインで閉塞解除を申し込むことにより、システムで自動処理されるため、農協、信連・事務センターでの事務処理は発生しない。

以下(1)の対象取引について、顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、原則、オンライン閉塞解除を案内する（JAネットバンクホームページの「よくあるご質問」－「パスワード失念・変更等」を参照）。

(1) オンライン閉塞解除の対象取引・本人認証項目<sup>(補足)</sup>

- a ログインパスワードの初期化・再設定 …失念、入力相違閉塞等  
本人認証：本人・代表口座情報+届出電話番号認証+キャッシュカード暗証番号
- b リスクベース認証（追加認証）の初期化 …失念、入力相違閉塞等  
本人認証：aと同じ
- c ワンタイムパスワード(トークン)の再発行 …機種変更時の利用解除失念、入力相違閉塞等  
本人認証：ログインID+ログインパスワード+届出電話番号認証  
※ログインIDは代表口座情報でも可能

## 【補足】

ログインID失念時は、「代表口座情報によるログイン」でログイン後、お客様登録内容確認画面において、ログインIDの確認が可能。

## (2) 注意事項

- a パスワードのロックアウトを含む取引閉塞の具体的な仕組みについては、セキュリティ確保のため、顧客からの照会には応じない。
- b オンライン閉塞解除は、届出電話番号認証（JASTEM顧客元帳に登録されている「自宅電話番号」もしくは「連絡先電話番号」からの着電による認証）を行うため、電話番号が変わっている場合、事前に電話番号の変更届の手続が必要。
- c オンライン閉塞解除が利用できない場合  
前項(1)aは、「解約、再度の新規申込」により対応する<sup>(補足)</sup>（人格区分が「個人」以外の場合や、キャッシュカード発行済の普通貯金を保有していない場合、再度の新規申込ができないため注意する。）。  
前項(1)b、cは、JAネットバンク取引閉塞解除等申込書（3-14-1-2）により対応する。

## 【補足】

運用端末にログインパスワードの再設定機能はあるが、農協職員や運用端末入力者等が顧客のログインパスワードを認知してしまうため、管理負荷等を勘案し（再設定後すみやかに顧客にパスワード変更させ、変更したことを確認する等の管理が必要）、当該機能は利用せず「解約、再度の新規申込」により対応する。

## 14 オンラインによる閉塞解除

人格区分「個人」の顧客が、パソコンまたはスマートフォンの画面からオンラインで閉塞解除を申し込むことにより、システムで自動処理されるため、農協、信連・事務センターでの事務処理は発生しない。

以下(1)の対象取引について、顧客から問い合わせ・申込を受けた場合は、原則、オンライン閉塞解除を案内する（JAネットバンクホームページの「よくあるご質問」－「パスワード失念・変更等」を参照）。

(1) オンライン閉塞解除の対象取引・本人認証項目<sup>(補足)</sup>

- a ログインパスワードの初期化・再設定 …失念、入力相違閉塞等  
本人認証：本人・代表口座情報+届出電話番号認証+キャッシュカード暗証番号
- b リスクベース認証（追加認証）の初期化 …失念、入力相違閉塞等  
本人認証：aと同じ
- c ワンタイムパスワード(トークン)の再発行 …機種変更時の利用解除失念、入力相違閉塞等  
本人認証：ログインID+ログインパスワード+届出電話番号認証  
※ログインIDは代表口座情報でも可能

## 【補足】

ログインID失念時は、「代表口座情報によるログイン」でログイン後、お客様登録内容確認画面において、ログインIDの確認が可能。

## (2) 注意事項

- a パスワードのロックアウトを含む取引閉塞の具体的な仕組みについては、セキュリティ確保のため、顧客からの照会には応じない。
- b オンライン閉塞解除は、届出電話番号認証（JASTEM顧客元帳に登録されている「自宅電話番号」(追加)からの着電による認証）を行うため、電話番号が変わっている場合、事前に電話番号の変更届の手続が必要。
- c オンライン閉塞解除が利用できない場合  
前項(1)aは、「解約、再度の新規申込」により対応する<sup>(補足)</sup>（人格区分が「個人」以外の場合や、キャッシュカード発行済の普通貯金を保有していない場合、再度の新規申込ができないため注意する。）。  
前項(1)b、cは、JAネットバンク取引閉塞解除等申込書（3-14-1-2）により対応する。

## 【補足】

運用端末にログインパスワードの再設定機能はあるが、農協職員や運用端末入力者等が顧客のログインパスワードを認知してしまうため、管理負荷等を勘案し（再設定後すみやかに顧客にパスワード変更させ、変更したことを確認する等の管理が必要）、当該機能は利用せず「解約、再度の新規申込」により対応する。

## (5) オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除機能における本人認証閉塞／閉塞解除

a 本人認証閉塞<sup>(補足)</sup>

本人認証閉塞は、オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）の本人認証項目の入力不一致が一定回数以上に達した場合に、ANSERセンターにおいてシステム自動処理で行われることから、農協、信連・事務センターでの事務処理は発生しない。

## 【補足】

- 本人認証閉塞の対象項目（顧客が画面上に入力する項目）は、オンライン新規申込はキャッシュカード暗証番号、生年月日。オンライン解約・オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）は、顧客氏名・顧客カナ名・生年月日・電話番号（連絡先電話番号でも可）・代表口座情報（支店・科目・口座番号）およびキャッシュカード暗証番号。
  - 顧客氏名・顧客カナ名・生年月日・電話番号・代表口座情報の不一致が連続6回に達した場合には閉塞状態となる。また、キャッシュカード暗証番号の入力画面での不一致が連続3回に達した場合<sup>(注)</sup>も、同様に閉塞状態となる。
- (注) 他のキャッシュカード取引における暗証番号の不一致回数を含めて、不一致が連続6回に達した場合は、キャッシュカードが無効となり（再発行が必要）、オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）は利用できなくなる。

## b 閉塞解除

本人認証閉塞状態の場合は、閉塞解除の処理を行う。

## c 本人認証閉塞の仕組み等に関する問い合わせ

本人認証閉塞の具体的な仕組みについては、セキュリティ確保のため、顧客からの照会には応じない。

## (5) オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除機能における本人認証閉塞／閉塞解除

a 本人認証閉塞<sup>(補足)</sup>

本人認証閉塞は、オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）の本人認証項目の入力不一致が一定回数以上に達した場合に、ANSERセンターにおいてシステム自動処理で行われることから、農協、信連・事務センターでの事務処理は発生しない。

## 【補足】

- 本人認証閉塞の対象項目（追加）は、オンライン新規申込はキャッシュカード暗証番号（追加）。オンライン解約・オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）は、顧客氏名・顧客カナ名・生年月日・電話番号（連絡先電話番号でも可）・代表口座情報（支店・科目・口座番号）およびキャッシュカード暗証番号。
  - 顧客氏名・顧客カナ名・生年月日・電話番号・代表口座情報の不一致が連続6回に達した場合には閉塞状態となる。また、キャッシュカード暗証番号の入力画面での不一致が連続3回に達した場合<sup>(注)</sup>も、同様に閉塞状態となる。
- (注) 他のキャッシュカード取引における暗証番号の不一致回数を含めて、不一致が連続6回に達した場合は、キャッシュカードが無効となり（再発行が必要）、オンライン新規申込・解約、オンライン閉塞解除（ログインパスワードの初期化・再設定、リスクベース認証の初期化）は利用できなくなる。

## b 閉塞解除

本人認証閉塞状態の場合は、閉塞解除の処理を行う。

## c 本人認証閉塞の仕組み等に関する問い合わせ

本人認証閉塞の具体的な仕組みについては、セキュリティ確保のため、顧客からの照会には応じない。

## 【改正後】

### 17 JAネットバンクへの不正アクセスによる被害が発生した場合の事務対応

顧客からの申出等により、JAネットバンクへの不正アクセスによる被害（ID・パスワードの盗取による不正な払戻し等）の発生が判明した場合、顧客本人の同意を得たうえで、サービス利用停止を実施する<sup>(注)</sup>。

(注) 解約の場合、登録時点で新規の振込・振替や各種料金の支払いなどの資金移動取引および残高照会は不可となるが、解約当日はログイン（削除）可能なため、ログイン自体が不可となる利用停止の処理を優先する。（削除）

なお、「解約、再度の新規申込」を行うと解約前の操作履歴等が取得できなくなるため、調査が終了するまでは「解約、再度の新規申込」は行わないよう注意する（顧客にもオンライン申込で行わないよう申し入れる。）。

#### (1) 利用停止の実施

窓口係は、顧客からの連絡等により、JAネットバンクへの不正アクセスによる被害の発生が判明した場合、顧客の意向や年齢、心身の状況等を考慮のうえ、aもしくはbのいずれかの方法により対応する。<sup>(補記)</sup>

##### a 「利用申込書」（IB-1）の代理作成によるサービス利用停止

「偽造カード等被害発生時対応事務手続(統一版)1-2-2-1 2 被害発生時の初動」に基づき、次のとおりサービス利用停止の処理を行う。

(代表口座店が自店の場合と自店ではない場合共通の処理)

##### (a) 利用停止申込の受付

「3-7-4 (1)利用停止申込の受付」により取り扱う。ただし、窓口係は、顧客から「利用申込書」（IB-1）の提出を受けずに、住所、氏名、連絡先電話番号、代表口座に関する情報（農協・店舗名、貯金科目、口座番号）を顧客から聞き取り、同申込書を代理作成することで、利用停止の処理を行うこととする。その際は、代理作成である旨を同申込書の余白欄に記載する。

また、「利用申込書」（IB-1）の代理作成を行う場合、事務ミス（顧客相違）や後日の照会やトラブルに対応できるよう、顧客本人への利用停止の意思確認の証跡として、窓口係は、対応日時、顧客氏名、口座情報、対応者、対応理由を記載した確認記録（様式任意）を作成・回付し、役席者の確認・押印を得て同申込書と合わせて保管する。

##### (b) 既往契約内容の照会

「3-7-4 (2)既往契約内容の照会」により取り扱う。

##### (c) 既往契約の有無確認

「3-7-4 (3)既往契約の有無確認」により取り扱う。

##### (d) 利用申込書の記入内容点検・印鑑照合

「3-7-5 (4)利用申込書の記入内容点検・印鑑照合」により取り扱う。ただし、前号(a)で「利用申込書」（IB-1）を代理作成している場合は、印鑑照合は行わない。

##### (e) 利用申込書への補記

「3-7-5 (5)利用申込書への補記」により取り扱う。

## 【改正前】

### 17 JAネットバンクへの不正アクセスによる被害が発生した場合の事務対応

顧客からの申出等により、JAネットバンクへの不正アクセスによる被害（ID・パスワードの盗取による不正な払戻し等）の発生が判明した場合、顧客本人の同意を得たうえで、サービス利用停止を実施する<sup>(注)</sup>。

(注) 解約の場合、登録時点で新規の振込・振替や各種料金の支払いなどの資金移動取引および残高照会は不可となるが、解約当日はログインおよび入金明細照会の取り扱いは可能なため、ログイン自体が不可となる利用停止の処理を優先する。なお、利用停止は初回ログイン未了の状態（仮申込みの状態）でも運用端末から登録可能である。

なお、「解約、再度の新規申込」を行うと解約前の操作履歴等が取得できなくなるため、調査が終了するまでは「解約、再度の新規申込」は行わないよう注意する（顧客にもオンライン申込で行わないよう申し入れる。）。

#### (2) 利用停止の実施

窓口係は、顧客からの連絡等により、JAネットバンクへの不正アクセスによる被害の発生が判明した場合、顧客の意向や年齢、心身の状況等を考慮のうえ、aもしくはbのいずれかの方法により対応する。<sup>(補記)</sup>

##### a 「利用申込書」（IB-1）の代理作成によるサービス利用停止

「偽造カード等被害発生時対応事務手続(統一版)1-2-2-1 2 被害発生時の初動」に基づき、次のとおりサービス利用停止の処理を行う。

(代表口座店が自店の場合と自店ではない場合共通の処理)

##### (a) 利用停止申込の受付

「3-7-4 (1)利用停止申込の受付」により取り扱う。ただし、窓口係は、顧客から「利用申込書」（IB-1）の提出を受けずに、住所、氏名、連絡先電話番号、代表口座に関する情報（農協・店舗名、貯金科目、口座番号）を顧客から聞き取り、同申込書を代理作成することで、利用停止の処理を行うこととする。その際は、代理作成である旨を同申込書の余白欄に記載する。

また、「利用申込書」（IB-1）の代理作成を行う場合、事務ミス（顧客相違）や後日の照会やトラブルに対応できるよう、顧客本人への利用停止の意思確認の証跡として、窓口係は、対応日時、顧客氏名、口座情報、対応者、対応理由を記載した確認記録（様式任意）を作成・回付し、役席者の確認・押印を得て同申込書と合わせて保管する。

##### (b) 既往契約内容の照会

「3-7-4 (2)既往契約内容の照会」により取り扱う。

##### (c) 既往契約の有無確認

「3-7-4 (3)既往契約の有無確認」により取り扱う。

##### (d) 利用申込書の記入内容点検・印鑑照合

「3-7-5 (4)利用申込書の記入内容点検・印鑑照合」により取り扱う。ただし、前号(a)で「利用申込書」（IB-1）を代理作成している場合は、印鑑照合は行わない。

##### (e) 利用申込書への補記

「3-7-5 (5)利用申込書への補記」により取り扱う。

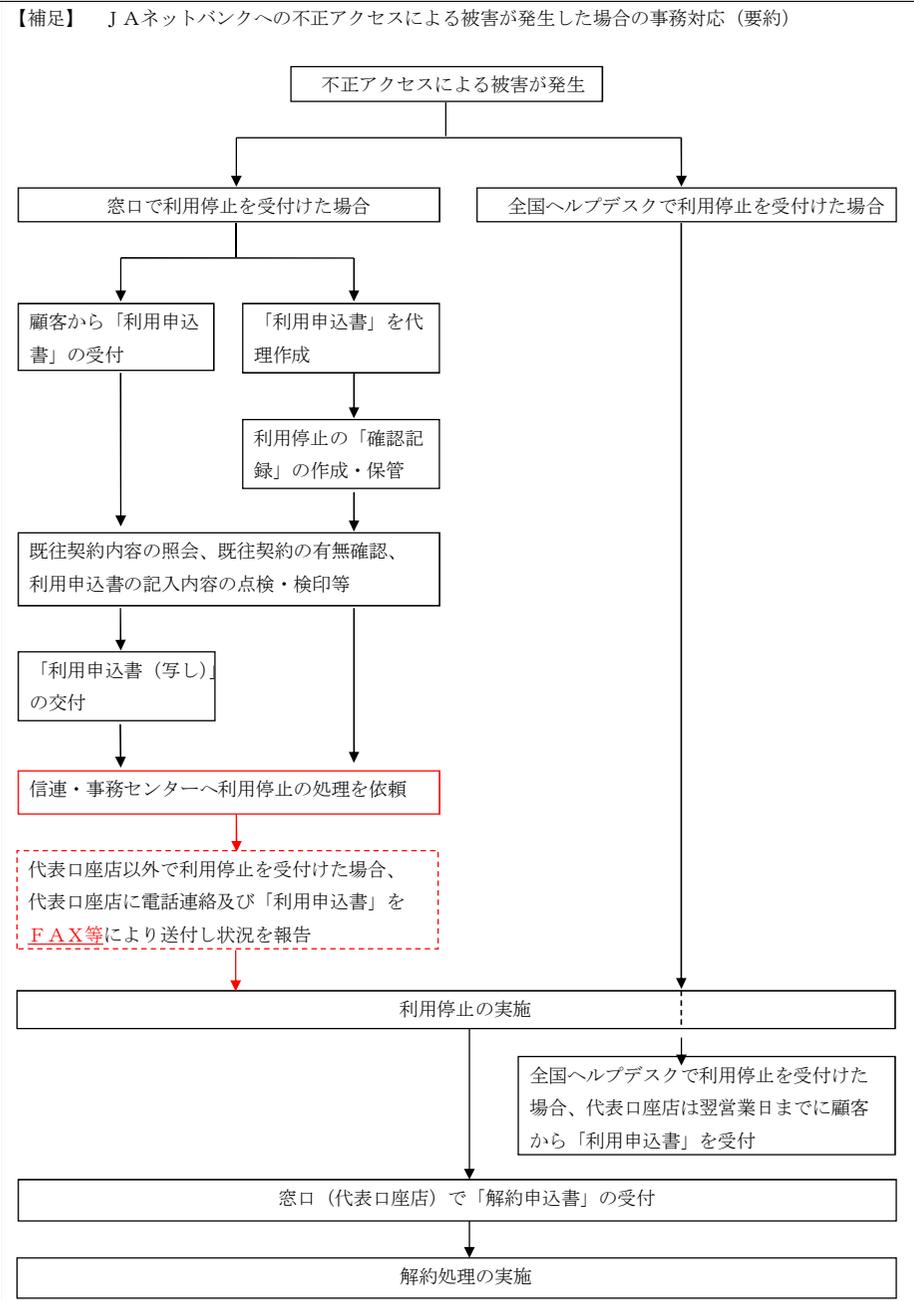
## 【改正後】

- (f) 検印  
「3-7-5 (6)検印」により取り扱う。
- (g) 利用申込書(写し)の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書(写し)の交付」により取り扱う。ただし、「3-17-1 (1) 利用停止の実施」で「利用申込書」(I B-1)を代理作成している場合は交付不要。
- (h) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、代表口座が自店以外の場合、窓口係は、代表口座店に対して電話連絡のうえ、「利用申込書」(I B-1)をFAX等により送付し、状況を報告する(同申込書を代理作成している場合、代表口座店に代理作成した同申込書をFAX等により送付する。)  
(以下、代表口座店の処理)
- (i) 受付事実の確認・補記等  
「3-8-3 (9) 受付事実の確認・補記等」により取り扱う。
- (j) 管理・保管  
「3-8-3 (10)管理・保管」により取り扱う。
- b 全国ヘルプデスクへの連絡によるサービス利用停止  
顧客に対して、JAネットバンクヘルプデスクへ連絡するよう依頼し、「3-9-1~3-9-7 9 サービス利用停止(全国ヘルプデスクでの電話受付)」により、JAネットバンクヘルプデスクで利用停止の処理を行う。
- (2) 解約処理  
「3-17-1 (1) 利用停止の実施」による利用停止の実施後、顧客が解約を希望している場合は、「3-3-1~3-3-5 3 解約」に基づき、次のとおり解約処理を行う。
- a 解約申込の受付  
「3-3-3 (1) 解約申込の受付」により取り扱う。
- b 既往契約・受付中の振込・振替の有無の照会  
「3-3-3 (2)既往契約・受付中の振込・振替の有無の照会」により取り扱う。
- c 既往契約・受付中の振込・振替の有無の確認  
「3-3-3 (3)既往契約・受付中の振込・振替の有無の確認」により取り扱う。

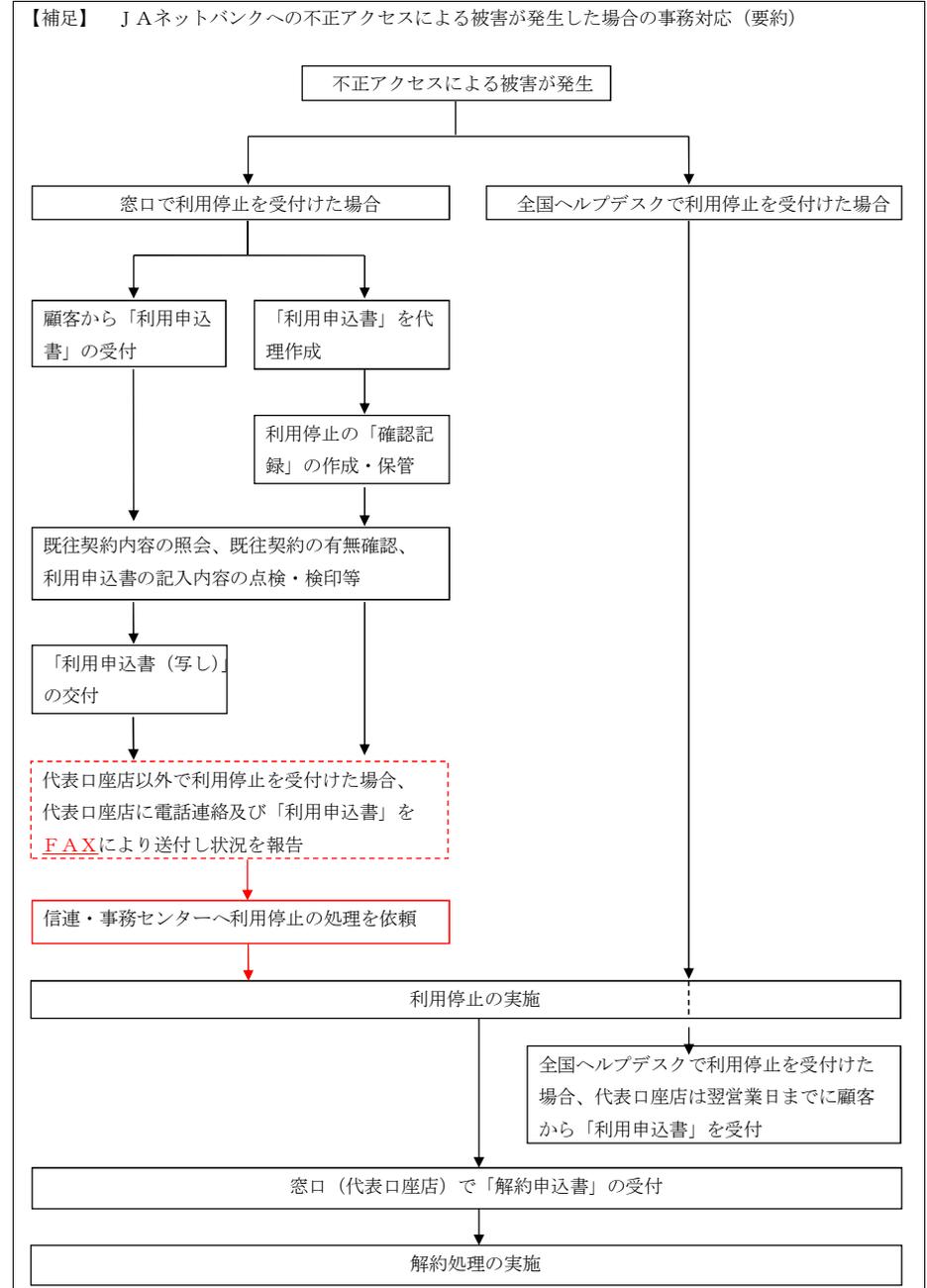
## 【改正前】

- (f) 検印  
「3-7-5 (6)検印」により取り扱う。
- (g) 利用申込書(写し)の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書(写し)の交付」により取り扱う。ただし、「3-17-1 (1) 利用停止の実施」で「利用申込書」(I B-1)を代理作成している場合は交付不要。
- (h) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、代表口座が自店以外の場合、窓口係は、代表口座店に対して電話連絡のうえ、「利用申込書」(I B-1)をFAXにより送付し、状況を報告する(同申込書を代理作成している場合、代表口座店に代理作成した同申込書をFAXにより送付する。)  
(以下、代表口座店の処理)
- (i) 受付事実の確認・補記等  
「3-8-3 (9) 受付事実の確認・補記等」により取り扱う。
- (j) 管理・保管  
「3-8-3 (10)管理・保管」により取り扱う。
- b 全国ヘルプデスクへの連絡によるサービス利用停止  
顧客に対して、JAネットバンクヘルプデスクへ連絡するよう依頼し、「3-9-1~3-9-7 9 サービス利用停止(全国ヘルプデスクでの電話受付)」により、JAネットバンクヘルプデスクで利用停止の処理を行う。
- (2) 解約処理  
「3-17-1 (1) 利用停止の実施」による利用停止の実施後、顧客が解約を希望している場合は、「3-3-1~3-3-5 3 解約」に基づき、次のとおり解約処理を行う。
- a 解約申込の受付  
「3-3-3 (1) 解約申込の受付」により取り扱う。
- b 既往契約・受付中の振込・振替の有無の照会  
「3-3-3 (2)既往契約・受付中の振込・振替の有無の照会」により取り扱う。
- c 既往契約・受付中の振込・振替の有無の確認  
「3-3-3 (3)既往契約・受付中の振込・振替の有無の確認」により取り扱う。

【改正後】



【改正前】



## 【改正後】

(g) 利用申込書（写し）の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書（写し）の交付」により取り扱う。ただし、「3-18-1 (1)利用停止の実施」で「利用申込書」（I B-1）を代理作成している場合は、顧客へ同申込書は交付しない。

(h) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、代表口座が自店以外の場合、窓口係は、代表口座店に対して電話連絡のうえ、「利用申込書」（I B-1）をFAX等により送付し、状況を報告する（同申込書を代理作成している場合、代表口座店に代理作成した同申込書をFAX等により送付する。）。また、顧客から解約の意思を確認している場合は、窓口係は、同申込書に解約を希望している旨を補記、または確認記録を合わせてFAX等により送付し、代表口座店に報告する。

(以下、代表口座店の処理)

(i) 受付事実の確認・補記等  
「3-8-3 (9)受付事実の確認・補記等」により取り扱う。

(j) 管理・保管  
「3-8-3 (10)管理・保管」により取り扱う。

b 全国ヘルプデスクへの連絡によるサービス利用停止  
顧客に対して、全国ヘルプデスクへ連絡するよう依頼し、「3-9-1～3-9-7 9 サービス利用停止（全国ヘルプデスクでの電話受付）」により、全国ヘルプデスクで利用停止の処理を行う。

(補足)

全国ヘルプデスクでの利用停止の処理後、代表口座店は、信連・事務センターからの電話連絡やFAX等で送付される「利用申込書」（I B-4）、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」により、停止処理が行われたことを確認したうえで、顧客本人に解約の意思を確認する。顧客が解約を希望する場合、窓口係は確認記録（様式任意）を作成・回付し、役席者の確認・押印を得て同申込書等と合わせて保管する。

### 【補足】

「3-9-7 (4)利用申込書（写し）の交付」において、原則として利用停止日の翌営業日までに、顧客より「利用申込書」（I B-1）の提出を受ける旨が規定されているが、顧客本人にJAネットバンクを申込む意思が無いにもかかわらず、犯人等により成りすまして申込みが行われた場合は、顧客から提出を受けなくてよい。

## 【改正前】

(g) 利用申込書（写し）の交付  
「3-7-5 (7)利用申込書（写し）の交付」により取り扱う。ただし、「3-18-1 (1)利用停止の実施」で「利用申込書」（I B-1）を代理作成している場合は、顧客へ同申込書は交付しない。

(h) 信連・事務センターへの事務処理依頼  
「3-7-5 (8)信連・事務センターへの事務処理依頼」により取り扱う。  
なお、代表口座が自店以外の場合、窓口係は、代表口座店に対して電話連絡のうえ、「利用申込書」（I B-1）をFAXにより送付し、状況を報告する（同申込書を代理作成している場合、代表口座店に代理作成した同申込書をFAXにより送付する。）。また、顧客から解約の意思を確認している場合は、窓口係は、同申込書に解約を希望している旨を補記、または確認記録を合わせてFAXにより送付し、代表口座店に報告する。

(以下、代表口座店の処理)

(i) 受付事実の確認・補記等  
「3-8-3 (9)受付事実の確認・補記等」により取り扱う。

(j) 管理・保管  
「3-8-3 (10)管理・保管」により取り扱う。

b 全国ヘルプデスクへの連絡によるサービス利用停止  
顧客に対して、全国ヘルプデスクへ連絡するよう依頼し、「3-9-1～3-9-7 9 サービス利用停止（全国ヘルプデスクでの電話受付）」により、全国ヘルプデスクで利用停止の処理を行う。

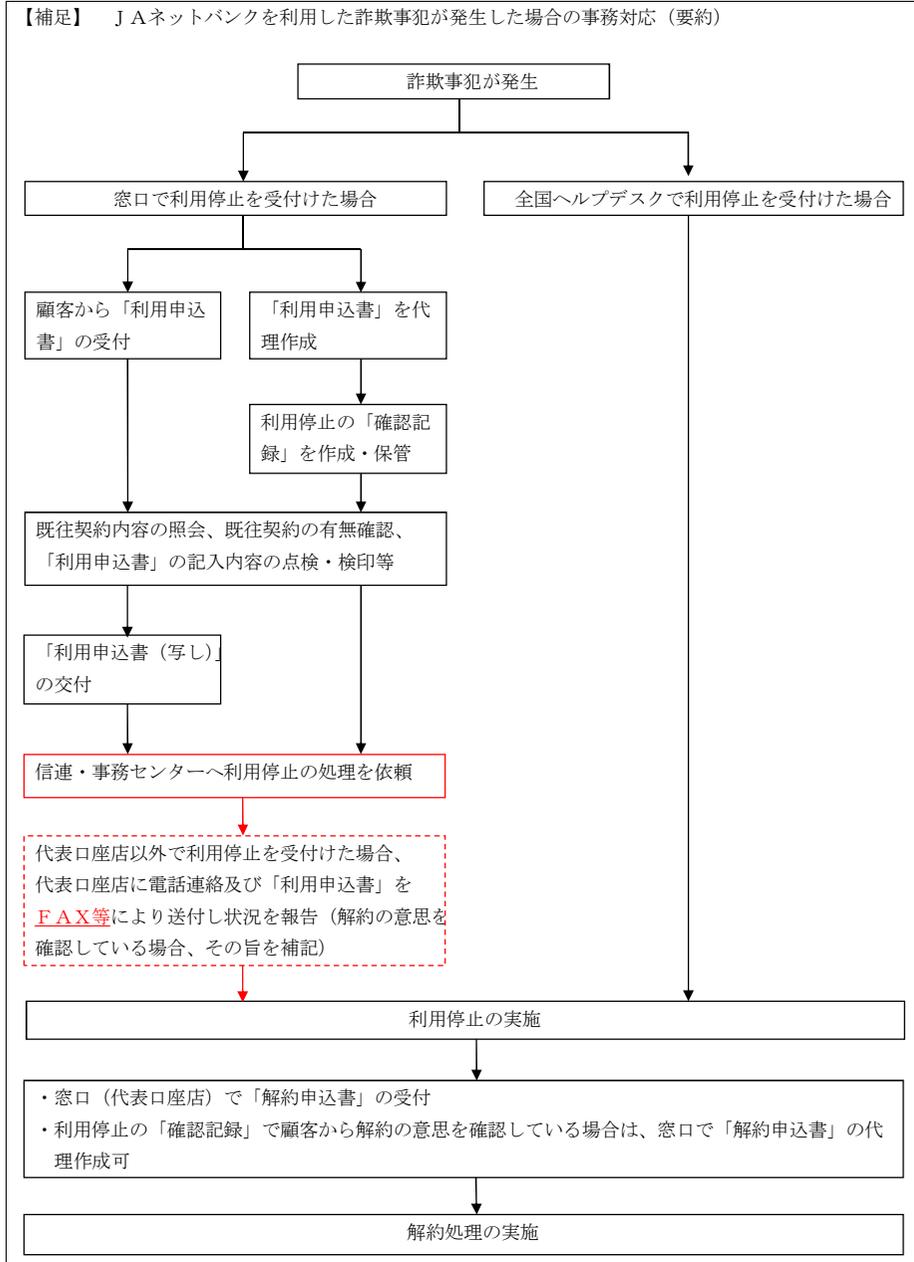
(補足)

全国ヘルプデスクでの利用停止の処理後、代表口座店は、信連・事務センターからの電話連絡やFAX送付される「利用申込書」（I B-4）、「停止代行サービス受付票」、「取引停止確認票」および「登録票」により、停止処理が行われたことを確認したうえで、顧客本人に解約の意思を確認する。顧客が解約を希望する場合、窓口係は確認記録（様式任意）を作成・回付し、役席者の確認・押印を得て同申込書等と合わせて保管する。

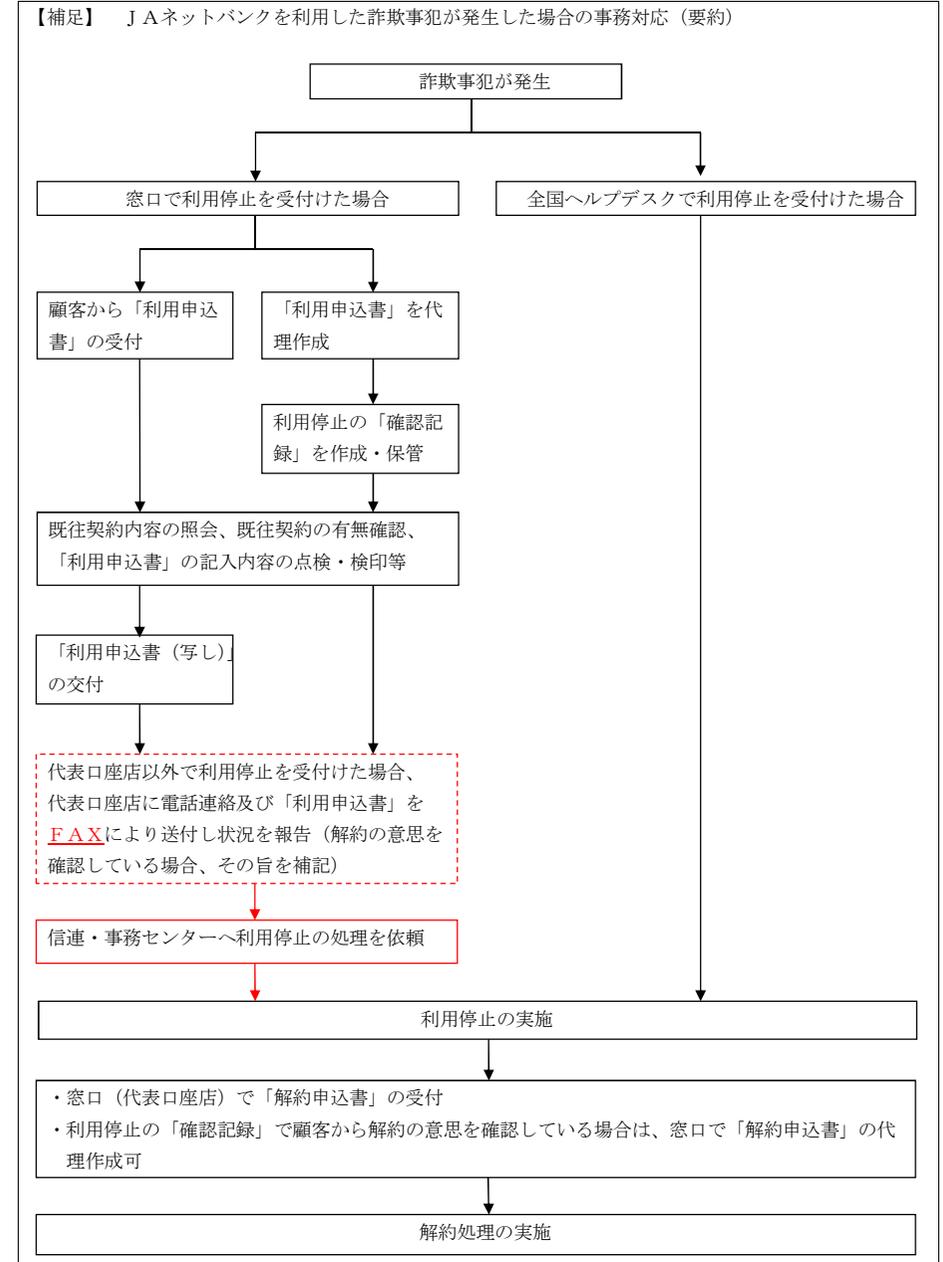
### 【補足】

「3-9-7 (4)利用申込書（写し）の交付」において、原則として利用停止日の翌営業日までに、顧客より「利用申込書」（I B-1）の提出を受ける旨が規定されているが、顧客本人にJAネットバンクを申込む意思が無いにもかかわらず、犯人等により成りすまして申込みが行われた場合は、顧客から提出を受けなくてよい。

【改正後】



【改正前】



【改正後】

附 則（2020J 革特発第 122 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 2 年 7 月 2 0 日から実施する。

附 則（2020J 革特発第 434 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 2 年 11 月 26 日から実施する。

附 則（2020J 革特発第 806 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 3 年 2 月 15 日から実施する。

附 則（2021J 革特発第 439 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 3 年 10 月 1 日から実施する。

附 則（2021J 革特発第 1224 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 4 年 4 月 1 日から実施する。

附 則（2022J 革特発第 1121 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 4 年 11 月 21 日から実施する。  
ただし、「無通帳取引」に関する事項については、令和 4 年 11 月 29 日から実施する。

【改正前】

附 則（2020J 革特発第 122 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 2 年 7 月 20 日から実施する。

附 則（2020J 革特発第 434 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 2 年 11 月 16 日から実施する。

附 則（2020J 革特発第 806 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 3 年 2 月 15 日から実施する。

附 則（2021J 革特発第 439 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 3 年 10 月 1 日から実施する。

附 則（2021J 革特発第 1224 号）  
（実施日）  
この手続は、令和 4 年 4 月 1 日から実施する。

（追加）

【改正後】

説明事項	説明のポイント
サービス利用開始時期	申込み手続き完了後、 <b>(削除)</b> ホームページの新規申込受付画面から <b>初回ログインのうえ</b> 認証情報登録等を行うことで、本サービスが利用できる旨を説明する。
パスワード、セキュリティ	<p>ID、パスワードは、生年月日や電話番号、連続する文字数列の指定は避けるとともに、端末機器から定期的に変更するよう依頼する。また、セキュリティについては、万全な体制で取り組んでいるものの、インターネットを活用することから、相応の危険性があることを認識してもらう（→自己責任の原則）。なお、顧客に対して以下のセキュリティ機能のご利用を強くおすすめする。</p> <p>1 無償提供している不正送金対策ソフト「PhishWall プレミアム」のご利用</p> <p>2 ワンタイムパスワードのご利用</p> <p>3 ソフトウェアトークン取引認証のご利用<sup>※</sup></p> <p>注 ワンタイムパスワードのご利用が必要。</p>
振込・振替限度額の変更	<p>限度額変更の説明に際しては、以下の点に留意する。</p> <p>1 設定可能な振込・振替限度額は2種類ある。</p> <p>a 1日あたりの限度額変更</p> <p>この限度額は、顧客の端末機器から変更することが可能である。</p> <p>&lt;変更内容の反映時期&gt;</p> <p>(a) 引下げの場合、変更内容は即時反映。</p> <p>(b) 引上げの場合、ワンタイムパスワード利用開始日を含め<b>7日</b>間は、即時に変更されない（利用開始後<b>8日</b>目に変更される。）。なお、利用開始後<b>8日</b>日以降の引き上げは、操作完了後、即時に変更される。ワンタイムパスワード未利用者の変更内容は、3日後反映。</p> <p>b 1回あたりの限度額変更</p> <p>農協窓口（J A S T E M）にて実施。即時に反映される。</p> <p>2 1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに最高500万円までの範囲で、1万円単位の任意設定可能。</p> <p>ただし、ワンタイムパスワード未利用者の1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに20万円まで。</p> <p>【留意事項】</p> <p>上記限度額に関係なく、振込・振替を行う場合、ワンタイムパスワード未利用の場合は、振込・振替ができないため留意する（なお、事前登録（農協窓口での登録分）への振込・振替は、振込限度額の範囲で可能である。）。</p>

【改正前】

説明事項	説明のポイント
サービス利用開始時期	申込み手続き完了後、 <b>翌々日（翌 J A S T E M稼働日の翌日）</b> にホームページの新規申込受付画面から <b>（追加）</b> 認証情報登録等を行うことで、本サービスが利用できる旨を説明する。
パスワード、セキュリティ	<p>ID、パスワードは、生年月日や電話番号、連続する文字数列の指定は避けるとともに、端末機器から定期的に変更するよう依頼する。また、セキュリティについては、万全な体制で取り組んでいるものの、インターネットを活用することから、相応の危険性があることを認識してもらう（→自己責任の原則）。なお、顧客に対して以下のセキュリティ機能のご利用を強くおすすめする。</p> <p>1 無償提供している不正送金対策ソフト「PhishWall プレミアム」のご利用</p> <p>2 ワンタイムパスワードのご利用</p> <p>3 ソフトウェアトークン取引認証のご利用<sup>注</sup></p> <p>注 ワンタイムパスワードのご利用が必要。</p>
振込・振替限度額の変更	<p>限度額変更の説明に際しては、以下の点に留意する。</p> <p>1 設定可能な振込・振替限度額は2種類ある。</p> <p>a 1日あたりの限度額変更</p> <p>この限度額は、顧客の端末機器から変更することが可能である。</p> <p>&lt;変更内容の反映時期&gt;</p> <p>(a) 引下げの場合、変更内容は即時反映。</p> <p>(b) 引上げの場合、ワンタイムパスワード利用開始日を含め<b>3日</b>間は、即時に変更されない（利用開始後<b>4日</b>目に変更される。）。なお、利用開始後<b>4日</b>日以降の引き上げは、操作完了後、即時に変更される。ワンタイムパスワード未利用者の変更内容は、3日後反映。</p> <p>b 1回あたりの限度額変更</p> <p>農協窓口（J A S T E M）にて実施。即時に反映される。</p> <p>2 1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに最高500万円までの範囲で、1万円単位の任意設定可能。</p> <p>ただし、ワンタイムパスワード未利用者の1日あたりの振込・振替の限度額は、利用対象口座ごとに20万円まで。</p> <p>【留意事項】</p> <p>上記限度額に関係なく、振込・振替を行う場合、ワンタイムパスワード未利用の場合は、振込・振替ができないため留意する（なお、事前登録（農協窓口での登録分）への振込・振替は、振込限度額の範囲で可能である。）。</p>

【改正後】

<p>端末機器の操作・設定</p>	<p>操作の手順や設定すべき事項は、J A ネットバンクホームページのオンラインマニュアルや、同ホームページの記載事項を参照されたい旨を説明する。</p> <p>特に説明が必要な事項</p> <p>1 初回サービス利用の初期設定に必要な資料 代表口座番号・キャッシュカード暗証番号・<u>生年月日</u></p> <p>2 スマートフォン機種変更時の注意事項 機種変更前のワンタイムパスワード利用解除、機種変更後のワンタイムパスワード利用申請（トークン発行処理）が必要であること（ワンタイムパスワードの利用解除を行わずに機種変更した場合は、J A ネットバンクホームページのよくあるご質問を参照のうえ、ワンタイムパスワードの再発行を行う）。</p>
<p>問い合わせ先（ヘルプデスク）</p>	<p>ヘルプデスクについて以下の事項を伝達する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 フリーダイヤル 0120-058-098 電子メール ja-helpdesk@dream.com</li> <li>・受付日時 平日：9時～21時、土日祝：9時～17時</li> <li>・回答期限 電子メールの場合、回答が翌日以降になる場合があるため、お急ぎの場合は、上記フリーダイヤルに案内する。</li> </ul>
<p>ホームページアドレス</p>	<p>本サービスの利用に際し、その入り口となる以下のホームページアドレスを伝達する。 「<a href="https://www.jabank.jp">https://www.jabank.jp</a>」</p>
<p>スマートフォンの貸与等</p>	<p>スマートフォンの所有・管理は契約者本人が行うこととし、他人への無断譲渡・貸与は行わない旨を説明する。</p>

【改正前】

<p>端末機器の操作・設定</p>	<p>操作の手順や設定すべき事項は、J A ネットバンクホームページのオンラインマニュアルや、同ホームページの記載事項を参照されたい旨を説明する。</p> <p>特に説明が必要な事項</p> <p>1 初回サービス利用の初期設定に必要な資料 代表口座番号・キャッシュカード暗証番号 <u>(追加)</u></p> <p>2 スマートフォン機種変更時の注意事項 機種変更前のワンタイムパスワード利用解除、機種変更後のワンタイムパスワード利用申請（トークン発行処理）が必要であること（ワンタイムパスワードの利用解除を行わずに機種変更した場合は、J A ネットバンクホームページのよくあるご質問を参照のうえ、ワンタイムパスワードの再発行を行う）。</p>
<p>問い合わせ先（ヘルプデスク）</p>	<p>ヘルプデスクについて以下の事項を伝達する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 フリーダイヤル 0120-058-098 電子メール ja-helpdesk@dream.com</li> <li>・受付日時 平日：9時～21時、土日祝：9時～17時</li> <li>・回答期限 電子メールの場合、回答が翌日以降になる場合があるため、お急ぎの場合は、上記フリーダイヤルに案内する。</li> </ul>
<p>ホームページアドレス</p>	<p>本サービスの利用に際し、その入り口となる以下のホームページアドレスを伝達する。 「<a href="https://www.jabank.jp">https://www.jabank.jp</a>」</p>
<p>スマートフォンの貸与等</p>	<p>スマートフォンの所有・管理は契約者本人が行うこととし、他人への無断譲渡・貸与は行わない旨を説明する。</p>

【改正後】

項目	申込書の記入要否		内容	主な点検のポイント
	顧客	店舗		
取扱開始日	—	○	サービスの利用開始日を西暦で記入する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規申込：登録日 <u>(当日)</u></li> <li>・解約：解約日（当日）</li> <li>・利用口座の追加：追加登録日の翌 JASTEM 稼働日の翌日</li> <li>・利用口座の削除：削除日（当日）</li> <li>・利用停止：受付日当日</li> </ul>

(注) 1. 「○」印は必須、「△」は任意、「—」は記入不可。

【改正前】

項目	申込書の記入要否		内容	主な点検のポイント
	顧客	店舗		
取扱開始日	—	○	サービスの利用開始日を西暦で記入する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規申込：登録日 <u>の翌 JASTEM 稼働日</u></li> <li>・解約：解約日（当日）</li> <li>・利用口座の追加：追加登録日の翌 JASTEM 稼働日の翌日</li> <li>・利用口座の削除：削除日（当日）</li> <li>・利用停止：受付日当日</li> </ul>

(注) 1. 「○」印は必須、「△」は任意、「—」は記入不可。

【改正後】

参考資料目次

参考資料番号	名 称	ページ
参考資料 1	J A ネットバンク利用規定	I B 参考 <u>2</u>

【改正前】

参考資料目次

参考資料番号	名 称	ページ
参考資料 1	J A ネットバンク利用規定	I B 参考 <u>1</u>

空白頁

【参考資料 1】

「J A ネットバンク利用規定」

目 次

- 第 1 条 「J A ネットバンク」
- 第 2 条 サービス取扱時間
- 第 3 条 利用申込み
- 第 4 条 本人確認
- 第 5 条 取引の依頼・依頼内容の確認等
- 第 6 条 照会サービス
- 第 7 条 振込・振替サービス
- 第 8 条 税金・各種料金払込みサービス「Pay - easy（ペイジー）」
- 第 9 条 定期貯金サービス
- 第 10 条 ローン繰上返済サービス
- 第 11 条 カードローンサービス
- 第 12 条 取引内容の記録等
- 第 13 条 月額手数料等
- 第 14 条 パスワードの管理、セキュリティ等
- 第 15 条 解約等
- 第 16 条 移管
- 第 17 条 免責事項
- 第 18 条 本サービスの不正使用による振込等
- 第 19 条 届出事項の変更等
- 第 20 条 通知・告知手段
- 第 21 条 海外からの利用

【改正後】

---

(削除)

【改正前】

---

第22条 サービスの追加

第23条 サービスの休止

第24条 サービスの廃止

第25条 本規定の変更

第26条 業務委託の承諾

第27条 関係規定の適用・準用

第28条 契約期間

第29条 譲渡・質入れ等の禁止

第30条 準拠法・合意管轄

JAネットバンク利用規定**第1条 「JAネットバンク」**

「JAネットバンク」(以下「本サービス」といいます。)は、パソコンやスマートフォンなど当組合所定の端末機器を使用して、本サービスの契約者(以下「契約者」といいます。)からの依頼に基づき、振込・振替手続を行うサービス、契約者の口座残高等の情報を提供するサービス、税金・各種料金の払込み「Pay-easy(ペイジー)」(以下「払込」といいます。)を行うサービス、定期貯金に関する手続を行うサービス、ローン繰上返済に関する手続を行うサービス、カードローンに関する手続を行うサービス、その他当組合所定のサービスを、本規定により行うものです。また、本サービスの契約者は、当組合に口座を保有し、本規定の内容を十分に理解したうえで本規定に同意し、当組合制定の申込みを行い、かつ当組合が当該申込みを承諾した本邦居住の方のみとします。

契約者は、本規定に基づき、自らの判断と責任において本サービスを利用してください。

**第2条 サービス取扱時間**

本サービスの取扱時間は、当組合所定の時間内とし、取扱時間は利用するサービスにより異なる場合があります。また、回線障害等が発生した場合は、取扱時間中であっても予告なしに取扱いを一時停止または中止することがあります。

**第3条 利用申込み**

1. 本サービスの利用申込対象者は、当組合にキャッシュカード(代理人カードは除きます。以下同じとします。)発行済みの普通貯金口座(総合口座取引の普通貯金口座を含みます。以下同じとします。)を保有する個人の方とします。利用の申込みに際しては、当組合が定める方法により必要事項の届出および登録を行ってください。
2. 本サービスを利用できる口座は、契約者が指定した当組合所定の貯金種類の契約者名義口座(以下「サービス利用対象口座」といいます。)とします。また、契約者が指定できる口座数は、当組合所定の範囲内とします。  
なお、本サービスの申込みの際には、サービス利用対象口座のうち一つのキャッシュカード発行済みの普通貯金口座を「サービス利用代表口座」(以下「代表口座」といいます。)として届け出ていただき、代表口座の届出印を本サービスにおける届出印とします。

(追加)

**第1条 「JAネットバンク」**

「JAネットバンク」(以下「本サービス」といいます。)は、パソコンやスマートフォンなど当組合所定の端末機器を使用して、本サービスの契約者(以下「契約者」といいます。)からの依頼に基づき、振込・振替手続を行うサービス、契約者の口座残高等の情報を提供するサービス、税金・各種料金の払込み「Pay-easy(ペイジー)」(以下「払込」といいます。)を行うサービス、定期貯金に関する手続を行うサービス、ローン繰上返済に関する手続を行うサービス、カードローンに関する手続を行うサービス、その他当組合所定のサービスを、本規定により行うものです。また、本サービスの契約者は、当組合に口座を保有し、本規定の内容を十分に理解したうえで本規定に同意し、当組合制定の申込みを行い、かつ当組合が当該申込みを承諾した本邦居住の方のみとします。

契約者は、本規定に基づき、自らの判断と責任において本サービスを利用してください。

**第2条 サービス取扱時間**

本サービスの取扱時間は、当組合所定の時間内とし、取扱時間は利用するサービスにより異なる場合があります。また、回線障害等が発生した場合は、取扱時間中であっても予告なしに取扱いを一時停止または中止することがあります。

**第3条 利用申込み**

1. 本サービスの利用申込対象者は、当組合にキャッシュカード(代理人カードは除きます。以下同じとします。)発行済みの普通貯金口座(総合口座取引の普通貯金口座を含みます。以下同じとします。)を保有する個人の方とします。利用の申込みに際しては、当組合が定める方法により必要事項の届出および登録を行ってください。
2. 本サービスを利用できる口座は、契約者が指定した当組合所定の貯金種類の契約者名義口座(以下「サービス利用対象口座」といいます。)とします。また、契約者が指定できる口座数は、当組合所定の範囲内とします。  
なお、本サービスの申込みの際には、サービス利用対象口座のうち一つのキャッシュカード発行済みの普通貯金口座を「サービス利用代表口座」(以下「代表口座」といいます。)として届け出ていただき、代表口座の届出印を本サービスにおける届出印とします。

## 【改正後】

10. 当組合は、料金等払込にかかる領収書（領収証書）を発行いたしません。収納機関の納付情報または請求情報の内容、収納機関での収納手続の結果等その他収納等に関する照会については、収納機関に直接お問い合わせください。

11. 収納機関の連絡により、料金等払込が取り消されることがあります。

12. 当組合または収納機関の任意に定める回数を超えて、所定の項目の入力を誤った場合は、料金等払込の利用が停止されることがあります。料金等払込サービスの利用を再開するには、必要に応じて当組合または収納機関が定める手続を行ってください。

13. 国庫金の収納は、歳入代理店である農林中央金庫が収納いたします。

### 第9条 定期貯金サービス

1. 定期貯金サービスとは、当組合が指定する操作方法により、契約者の依頼に基づき、サービス利用対象口座の中から契約者が指定した口座について、定期貯金の口座開設、預入、満期解約予約、満期時取扱条件変更（満期解約予約取消、元金継続・元利金継続の変更）、中途解約等を行うことができるサービスをいいます。

2. 本サービスによる口座開設を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち定期貯金口座未開設の総合口座とし、開設した定期貯金口座（以下「開設口座」といいます。）は、自動的にサービス利用対象口座に登録されます。なお、口座開設時に契約者が指定した総合口座の届出印を開設口座の届出印とします。

3. 本サービスによる預入は、次のとおり取り扱います。

(1) 預入を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち**証書式定期貯金を除く**定期貯金口座とし、あらかじめ指定されたサービス利用対象口座の中から契約者が指定した支払指定口座（納税準備貯金を除く。）から預入金額を引き落とし、契約者が指定した定期貯金口座に預入します。

(2) 定期貯金商品は当組合所定のものに限ります。また、預入の期間が10年やマル優等、本サービスによる取扱いができない事項があります。

(3) 定期貯金の適用利率は、預入日における定期貯金商品の貯金利率とします。

## 【改正前】

10. 当組合は、料金等払込にかかる領収書（領収証書）を発行いたしません。収納機関の納付情報または請求情報の内容、収納機関での収納手続の結果等その他収納等に関する照会については、収納機関に直接お問い合わせください。

11. 収納機関の連絡により、料金等払込が取り消されることがあります。

12. 当組合または収納機関の任意に定める回数を超えて、所定の項目の入力を誤った場合は、料金等払込の利用が停止されることがあります。料金等払込サービスの利用を再開するには、必要に応じて当組合または収納機関が定める手続を行ってください。

13. 国庫金の収納は、歳入代理店である農林中央金庫が収納いたします。

### 第9条 定期貯金サービス

1. 定期貯金サービスとは、当組合が指定する操作方法により、契約者の依頼に基づき、サービス利用対象口座の中から契約者が指定した口座について、定期貯金の口座開設、預入、満期解約予約、満期時取扱条件変更（満期解約予約取消、元金継続・元利金継続の変更）、中途解約等を行うことができるサービスをいいます。

2. 本サービスによる口座開設を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち定期貯金口座未開設の総合口座とし、開設した定期貯金口座（以下「開設口座」といいます。）は、自動的にサービス利用対象口座に登録されます。なお、口座開設時に契約者が指定した総合口座の届出印を開設口座の届出印とします。

3. 本サービスによる預入は、次のとおり取り扱います。

(1) 預入を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち**通帳式**定期貯金口座とし、あらかじめ指定されたサービス利用対象口座の中から契約者が指定した支払指定口座（納税準備貯金を除く。）から預入金額を引き落とし、契約者が指定した定期貯金口座に預入します。

(2) 定期貯金商品は当組合所定のものに限ります。また、預入の期間が10年やマル優等、本サービスによる取扱いができない事項があります。

(3) 定期貯金の適用利率は、預入日における定期貯金商品の貯金利率とします。

## 【改正後】

4. 本サービスによる満期解約予約および満期解約予約取消を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち総合口座の定期貯金口座とします。また、元金継続・元金継続の変更を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち証書式定期貯金を除く定期貯金口座とします。
5. 本サービスによる中途解約を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち証書式定期貯金を除く定期貯金口座における当組合が定める商品に限ります。また、当組合所定の中途解約利率を適用します。
6. 本サービスを利用できる口座や商品に該当しても、契約状況、取引状況によっては、本サービスを利用できない場合があります。

### 第10条 ローン繰上返済サービス

1. ローン繰上返済サービスとは、当組合が指定する操作方法により、契約者の依頼に基づき、契約者が当組合で借り入れたローンのうち当組合所定の本サービスの対象とするローンについて、残高照会、一部繰上返済シミュレーション、一部繰上返済予約等を行うことができるサービスをいいます。
2. 本サービスの対象となるローンは、当組合が定めるものに限るものとし、また、対象となるローンに該当しても、契約状況、取引状況によっては、本サービスが利用できない場合があります。
3. 本サービスによる一部繰上返済予約は、次のとおり取り扱います。
  - (1) 本サービスによる一部繰上返済とは、契約者が当組合で借り入れたローンのうち当組合所定の本サービスの対象とするローンについて、当組合が指定する方法で借入残高の一部を最終返済日より前に繰上げて返済することをいいます。全額繰上返済は取り扱いできません。
  - (2) 一部繰上返済の取引実施日は、「次回約定返済日の3営業日前の前日」までの申込みは次回約定返済日、以降の申込みは次々回の約定返済日とします。

なお、約定返済日が非営業日の場合は、翌営業日が一部繰上返済の取引実施日となりますが、利息等計算の基準日は約定返済日とします。
  - (3) 本サービスで表示される繰上返済後の約定返済額等はあくまで申込み時点での試算であり、実際の手続結果とは異なる場合があります。手続後の利率、返済内容等については、別途交付する「返済計画表」等にて確認してください。

## 【改正前】

4. 本サービスによる満期解約予約および満期解約予約取消を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち総合口座の定期貯金口座とします。また、元金継続・元金継続の変更を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち通帳式定期貯金口座とします。
5. 本サービスによる中途解約を利用できるのは、サービス利用対象口座のうち通帳式定期貯金口座における当組合が定める商品に限ります。また、当組合所定の中途解約利率を適用します。
6. 本サービスを利用できる口座や商品に該当しても、契約状況、取引状況によっては、本サービスを利用できない場合があります。

### 第10条 ローン繰上返済サービス

1. ローン繰上返済サービスとは、当組合が指定する操作方法により、契約者の依頼に基づき、契約者が当組合で借り入れたローンのうち当組合所定の本サービスの対象とするローンについて、残高照会、一部繰上返済シミュレーション、一部繰上返済予約等を行うことができるサービスをいいます。
2. 本サービスの対象となるローンは、当組合が定めるものに限るものとし、また、対象となるローンに該当しても、契約状況、取引状況によっては、本サービスが利用できない場合があります。
3. 本サービスによる一部繰上返済予約は、次のとおり取り扱います。
  - (1) 本サービスによる一部繰上返済とは、契約者が当組合で借り入れたローンのうち当組合所定の本サービスの対象とするローンについて、当組合が指定する方法で借入残高の一部を最終返済日より前に繰上げて返済することをいいます。全額繰上返済は取り扱いできません。
  - (2) 一部繰上返済の取引実施日は、「次回約定返済日の3営業日前の前日」までの申込みは次回約定返済日、以降の申込みは次々回の約定返済日とします。

なお、約定返済日が非営業日の場合は、翌営業日が一部繰上返済の取引実施日となりますが、利息等計算の基準日は約定返済日とします。
  - (3) 本サービスで表示される繰上返済後の約定返済額等はあくまで申込み時点での試算であり、実際の手続結果とは異なる場合があります。手続後の利率、返済内容等については、別途交付する「返済計画表」等にて確認してください。