よくあるご質問

<table>
<tr><td>1</td><td>BankPay は無料で使えますか？</td><td>■ 無料でご利用いただけます。年会費、手数料などご利用に関する料金はかかりません。
■ 利用者アプリのダウンロード及びご利用に係る通信費はお客様のご負担となります。</td></tr>
<tr><td>2</td><td>BankPay が利用可能な時間はいつですか？</td><td>■ ２４時間　３６５日、利用可能です。
※ 次のメンテンナンス時間帯は、ご利用できません。
・ 毎日４：００～４：１０
・ 第２、４日曜日の前日２３：４０～７：００
・ 上記以外のシステムメンテナンス時間帯
日本電子決済推進機構の HP の「口座登録可能金融機関一覧表」でも確認することができます。
https://www.jeppo.gr.jp/bankpay/customer/</td></tr>
<tr><td>3</td><td>BankPay はどこのお店で利用できますか？</td><td>■ BankPay の加盟店でご利用いただけます。
【参考】
※ 右のマークがあるお店が加盟店です。</td></tr>
<tr><td>4</td><td>異なる BankPay アプリ（異なるスマートフォン）で同じ口座を利用することはできますか？</td><td>■ BankPay は同一口座を複数のスマートフォンでご利用することはできません。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>BankPay の利用履歴はどのように確認できますか？</td><td>■ 確認方法は次の３とおりございます。
・ 通帳：「JD_*加盟店名」（又は「JD_/加盟店名」）と表示
・ インターネットバンキング（ＩＢ）：同上
・ 利用者アプリ：BankPay アプリの「利用履歴」メニューで確認
【参考】
通帳の印字イメージ
<table>
<tr><th colspan="7">普 通 預 金　　1</th></tr>
<tr><th></th><th>年 月 日</th><th>摘　要</th><th>お支払金額</th><th>お預り金額</th><th>差 引 残 高</th><th></th></tr>
<tr><td>1</td><td>D02-10-01</td><td>繰越</td><td></td><td></td><td>¥1,000,000*</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>D02-10-09</td><td>CDﾈｯﾄ</td><td>10,000</td><td></td><td>¥990,000*</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>D02-10-09</td><td>ﾈｯﾄ利用料</td><td>110</td><td></td><td>¥989,890*</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>D02-10-10</td><td></td><td></td><td>JD *ｼﾝｸﾐｽﾄｱ</td><td>¥979,790*</td><td>←バンクペイ売上取引</td></tr>
<tr><td>5</td><td>D02-10-11</td><td></td><td>30,100</td><td>JD *ｼﾝｸﾐｽﾄｱ</td><td>¥949,690*</td><td>←バンクペイ売上取引</td></tr>
<tr><td>6</td><td>D02-10-11</td><td></td><td></td><td>30,100</td><td>¥979,790*</td><td>←バンクペイ返品取引</td></tr>
<tr><td>7</td><td>* *</td><td></td><td>JD *ｼﾝｸﾐｽﾄｱ</td><td>ﾍﾝﾋﾟﾝ</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td>D02-10-29</td><td>JD *ｽﾄｱ</td><td>5,100</td><td></td><td>¥974,690*</td><td>←バンクペイ売上取引</td></tr>
<tr><td>9</td><td>D02-10-29</td><td></td><td></td><td>5,100</td><td>¥979,790*</td><td>←バンクペイ取消取引</td></tr>
<tr><td>10</td><td>* *</td><td></td><td>JD *ｽﾄｱ</td><td>ﾄﾘｹｼ</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td>D02-10-30</td><td></td><td>10,000</td><td></td><td>¥969,790*</td><td>←バンクペイ売上取引</td></tr>
<tr><td>12</td><td>* *</td><td></td><td></td><td>JD *ﾐﾂｺｼ ﾆﾎﾝﾊﾞｼﾃﾝ</td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>6</td><td>BankPay はクレジットカードでチャージはできますか？</td><td>■ BankPay はお客様がご登録されたお支払口座から支払代金が即時に引落しされるデビット決済となります。利用者アプリにクレジットカードでチャージできません。</td></tr>
<tr><td>7</td><td>BankPay では取引上限額が設定されていますか？</td><td>■ BankPay はデビット決済のためお客様の口座残高の範囲でお支払が可能です。
■ また、当信用組合が設定した１日当たり、１回当たりの上限額の範囲でお支払が可能です。当信用組合の１日当たり、１回当たりの上限額※はそれぞれ１０万円となっております。
■ 当信用組合が設定した上限額を超えない範囲で、お客様ご自身が１日当たり、１回当たりの上限額を設定することも可能です。
<table>
<tr><td>支払１回あたり上限額</td><td>利用者に対して許容するBP機構提供利用者アプリによる支払１回あたりの上限金額（利用者はこの金額以下の範囲で自身の上限金額を設定できます）</td></tr>
<tr><td>支払１回あたり上限額：初期値</td><td>BP機構提供利用者アプリの初期設定で支払１回あたりの上限金額（利用者が自身で上限金額を設定しない場合、この値が適用されます）</td></tr>
<tr><td>支払１日あたり上限額</td><td>利用者に対して許容するBP機構提供利用者アプリによる支払１日あたりの上限金額（利用者はこの金額以下の範囲で自身の上限金額を設定できます）</td></tr>
<tr><td>支払１日あたり上限額：初期値</td><td>BP機構提供利用者アプリの初期設定で支払１日あたりの上限金額(利用者が自身で上限金額を設定しない場合、この値が適用されます)</td></tr>
<tr><td>決済用PW省略額</td><td>利用者に対して、BP機構提供利用者アプリ（JEPPO共通）で支払う際に決済用PW入力の省略を許容する上限金額(省略を許容しない場合は、０円と記入してください)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

8	BankPay はデビット決済とのことですが、お支払い時にキャッシュカードの暗証番号を使用しますか？	■ キャッシュカードの暗証番号は口座登録時のみ使用し、支払い時は使用しません。支払い時には、お客様ご自身で設定いただく「決済用パスワード」（数字 6～8 桁）を使用します。 ■ なお、「決済用パスワード省略額」を設定することにより、支払い時の「決済用パスワード」の入力を省略することができます。「決済用パスワード省略額」は、利用者アプリの「設定→限度額変更」から設定できます。
9	BankPay は未成年でも利用できますか？	■ 「スマートフォン用の利用者アプリ」、「当組合の普通預金口座」および「当組合の個人向けキャッシュカード」をお持ちの方ならどなたでもご利用いただけます。
10	BankPay で支払うとポイントは付きますか？	■ 信用組合業態では、Bank Pay アプリの利用によるポイント付与はございません。
11	Bank Pay で送金はできますか？	■ Bank Pay で送金することはできません。
12	Bank Pay で税金・公共料金等の請求書払いはできますか？	■ Bank Pay で税金・公共料金等の請求書払いはできません。
13	BankPay のセキュリティ対策を教えてください。	■ 不正利用を防止するため、以下の対策を講じております。 ・ 利用者情報登録時に認証コードをメールアドレスに送る二段階認証を採用しています。 ・ 口座情報登録時に利用者認証をして本人確認を実施しています。 ・ 口座情報登録時にお客様ご自身で設定いただく決済用パスワードを使用して支払いを実施していただきます。
14	利用者情報登録の手続き方法を教えてください。	■ ダウンロードした利用者アプリに利用者情報登録をしていただきます。「利用者情報登録」では、BankPay 利用規約及びプライバシーポリシーにご同意いただいた後、カナ氏名（必須）・性別（任意）・生年月日（必須）・住所（都道府県：任意）・メールアドレス（必須）をご入力いただき、最後に”認証コード”（6 桁の数字）を入力することで登録が完了します。 ”認証コード”は手続き時に登録いただいたメールアドレス宛てに送信されるコードを入力してください。”認証コード”の有効期限は 1 時間です。
15	利用者情報登録時のエラー	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
16	口座登録の手続き方法を教えてください。	■ 「口座情報登録」では、金融機関の選択・BankPay 取引規定へのご同意・カナ氏名（利用者情報登録時に入力したもの）の入力後、当組合の Web サイトへ遷移して登録手続きをしていただきます。当組合 Web サイトでＷｅｂ口振受付サービス利用規定にご同意後、支店名・口座番号・生年月日・キャッシュカードの暗証番号を入力いただき、最後にお支払のときに使用する”決済用パスワード”（6-8 桁の数字）を設定いただくことで支払口座の登録が完了します。 ■ 利用者アプリの「設定→限度額変更」から次の項目を設定してください。 「１回当たりの限度額」 「１日当たりの限度額」 「決済用パスワード省略額」
17	支払口座は複数登録できるのですか？	■ BankPay 対応金融機関のうち最大８口座まで登録可能です。但し、登録する全ての口座についてお客様ご本人の口座名義である必要があります。（口座名義は利用者情報登録時のカナ氏名と同一である必要があります。） ■ 8 口座が全て異なる金融機関でも登録可能です。 ■ 登録する 1 口座毎に、金融機関の Web サイトへ遷移して支払口座の登録操作が必要です。
18	口座名義人名が異なる口座は登録できますか？	■ お客様ご本人の口座名義である必要があるため、口座名義人名が異なる口座は登録できません。

19	口座情報登録時にエラーが表示されたのですがどうすればいいですか？	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
20	BankPay の支払限度額の変更はできますか？	■ 利用者アプリの「設定→限度額変更」から次の項目を変更することが可能です。 「１回当たりの限度額」 「１日当たりの限度額」 「決済用パスワード省略額」
21	決済用パスワード省略額を変更することはできますか？	■ 「決済用パスワード省略額」は、利用者アプリの「設定→限度額変更」から変更できます。
22	口座登録後すぐ BankPay で支払いできますか？	■ 口座登録後すぐにご利用いただけます。
23	支払時にエラーが表示されたのですがどうすればいいですか？	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
24	支払いが完了したことの確認方法を教えてください。	■ 利用者アプリでは支払完了時に「支払完了画面」が表示され、決済音の鳴動とアニメーションの表示がされます。また、支払完了メールが通知されます。
25	支払い後、口座からお金はいつ引き落としされますか？	■ お支払い後「支払完了画面」が表示された時点で、ご登録された支払口座から即時に引落しされます。
26	支払い後の口座残高を知りたいのですが？	■ 利用者アプリでは口座残高を確認できません。ATM、通帳、インターネットバンキングでご確認ください。
27	支払金額の入力を間違ってしまったのですが？ 《MPM 方式》	■ 支払完了前であれば、戻るボタンで支払金額入力画面へ戻り、正しい金額をご入力のうえ支払完了画面が表示されるまで操作を続けてください。 ■ 支払完了後であれば、BankPay でお支払いした加盟店に利用者アプリの利用履歴を提示するなどしてお申し出ください。加盟店に取消処理を行いますので、取消完了後、正しい金額で支払いを行ってください。 なお、取消を行った時点で、誤って支払った金額は、口座に戻っています（入金されています）。 ■ 通帳には”JD_*加盟店名”+″ﾍﾝﾋﾟﾝ″又は″ﾄﾘｹｼ″と表示されます（通帳イメージは項番５参照）。
28	BankPay で購入した商品等の取消返品をしたいのですが？	■ BankPay でお支払いした加盟店にお申し出ください。BankPay による取消返品は、お支払いした日と同日中（かつ当信用組合の BankPay 取扱時間中）なら可能です。 ■ お支払いした日を過ぎてしまっている場合は、BankPay での対応はできませんので、加盟店にご相談し、現金等で返金されるか確認してください。なお、BankPay 以外の方法で返金された場合、BankPay アプリの利用履歴、インターネットバンキング（IB）の入出金履歴および通帳への取消返品印字はされませんのでご留意ください。
29	BankPay 取引を取消した場合、お金はいつ戻ってきますか？	■ BankPay でのお支払い当日に取消しをした場合は、加盟店での取消し操作後間もなく返金いたします。 ■ BankPay でのお支払いは当日以降に取消しできませんので、加盟店にご相談し、現金等で返金されるか確認してください。
30	決済用パスワードの誤り回数は何回までですか？	■ 決済用パスワードの最大誤り回数は５回です。最大誤り回数を超過した場合は、使用している口座がロックアウトされて支払いができなくなります。

31	決済用パスワードの６回間違って入力してしまい、口座がロックアウトされてしまったのですが、どうすれば使えるようになりますか？	【BankPay アプリに登録している複数口座のうち１口座のみロックアウトした場合】 ■　支払口座を他の口座に変更したうえで、ロックアウトした口座を削除し、改めて「口座情報登録」を実施して決済用パスワードの登録をしてください。 ＜補足＞ ・「設定→支払口座設定→口座削除」→「口座情報登録」 ・削除した口座の取引履歴は利用者アプリで閲覧不可となります。 【BankPay アプリに登録しているすべての口座がロックアウトした場合】 ■　利用停止を行ったうえで、改めて「利用者情報登録」と「口座情報登録」を実施してください。 ＜補足＞ ・「設定→利用停止」→アプリ再起動→「利用者情報登録→口座情報登録」 ・これまでの取引履歴は利用者アプリでの閲覧は全て不可となります。
32	解約したいのですが、どうすればよいですか？	■　利用者アプリの利用停止をしていただきます。 ■　「設定→利用停止」で、登録されている全ての口座を使用した Bank Pay によるお支払いができなくなります。なお、利用停止後は、利用者アプリでの取引履歴は全て閲覧不可となります。
33	登録済みの利用者情報を変更したいのですが？	■　登録されている利用者情報（カナ氏名、性別、生年月日、住所（都道府県）、メールアドレス）のうち、メールアドレス以外は利用者アプリで変更することはできません。メールアドレス以外の情報の変更が必要な場合は、利用停止をしたうえで、改めて「利用者情報登録」「口座情報登録」を実施してください。 ■　利用停止後は、利用者アプリに登録されていた全ての口座の利用が停止され、利用履歴等も閲覧不可となります。 ＜注意事項＞ 登録任意の項目「性別」「住所（都道府県）」も利用者アプリで変更することはできません。
34	メールアドレス変更の方法を教えてください。	■　利用者アプリで次の操作によりメールアドレス変更が可能です。 ■　「設定→メールアドレス変更→新メールアドレス入力」で新しいメールアドレス宛てに「認証コード」が通知されるので、「認証コード入力画面」に入力することでメールアドレスの変更が完了します。 ■　メールアドレス変更完了後、セキュリティ（第三者のなりすまし）対策の観点から、新旧両方のメールアドレスに変更通知が送信されます。
35	スマートフォンを機種変更する場合、どのような操作が必要ですか？	■　機種変更する際は、旧端末で”機種変更コード”の払出を受けることが必要になります。 旧端末（引継元の端末）と新端末（引継先の端末）でそれぞれ機種変更に係る操作を実施いただくことにより、アプリ内のデータが自動で引き継がれます。手順は次の通りです。 ①旧端末（引継元の端末）での操作 旧端末の利用者アプリの「設定→機種変更→機種変更コード払出」で、８桁の機種変更コードが表示されます。 ②新端末（引継先の端末）での操作 引継先の端末に利用者アプリをダウンロードします。 「利用規約の確認画面」で BankPay 利用規約とプライバシーポリシーを確認のうえ同意する際に「機種変更」を選択すると機種変更の設定画面に進みます。本画面で「機種変更コードを入力→決済用パスワードの入力」で機種変更の設定が完了します。この操作以降は、旧端末では利用者アプリが使用できなくなります。
36	スマートフォン旧端末で「機種変更コード」を発行せずに、機種変更をしてしまいました。「機種変更コード」を発行できないのですが、どうすればよいですか？	■　利用者アプリで機種変更はできません。旧端末のアカウントを利用停止し、新端末で利用者アプリをダウンロードしていただき、新規で初期設定をしていただく必要があります。なお、これまでの取引履歴等は閲覧不可となります。

37	スマートフォンを紛失してしまいました。BankPay アカウントを停止してください。	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
38	心当たりのない利用履歴があったのですが？	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
39	心当たりのないメールが届きました。取引を調査して欲しい。	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。
40	取引内容の確認を行うため、加盟店の連絡先を教えてください。	■ 当組合よりヘルプデスクに「BankPay 加盟店連絡先調査依頼表」を提出することにより、加盟店の連絡先を確認する事ができます。「BankPay 加盟店連絡先調査依頼表」へ記載が必要な事項をお客様に確認させていただきます。
41	利用者補償制度はありますか？	■ 個人の利用者が所定の条件を満たした場合に、不正利用にかかる損害の補填請求を行うことができます。 所定の条件および補填内容については、BankPay 取引規定の８条・９条をご参照ください。
42	その他	■ ヘルプデスク Tel:03-3986-7960 までお問合せください。