

Q&A

シュペレン エントシュペレン ブロック(Sperren) ブロック解除 (Entsperren) したい対象をお伝え下さい:

Tel: 116116 (24 時間) フェアローレン ゲシュトールン
Sparkassen Card(キャッシュカード)/クレジットカード紛失(verloren)、盗難(gestohlen)
該当するカードをブロック/クレジットカードは再発行依頼も可

Tel.: 0211-878-2211 営業日 8 時から 18 時 フェアゲッセン
キャッシュ引き出し時に PIN を何度も間違えた/忘れてしまった(vergessen)
Sparkassen Card の PIN ブロック解除/Sparkassen Card の PIN 再発行(受け取り後 ATM で要変更)

オンラインバンキングの PIN を何度も間違えた/忘れてしまった
オンラインバンキングのブロック解除/オンラインバンキングの PIN 再発行

よくあるご質問:

1) 引越しをします。口座はまだ解約しないのですが手続きは必要でしょうか。
常に最新の住所をお知らせください。
ご帰国予定がある場合、銀行でも非居住者となる旨の各種手続きが必要となります。
必ずコンタクトフォームからご連絡いただき、必要書類を郵送にてご提出下さい。
新たな居住国の納税者番号 TIN(日本の場合は 12 桁のマイナンバー)のご連絡も必要です。

3) ドイツ出国後、口座はいつまで使えますか。
振替口座は入出金がない場合でも口座管理手数料が掛かるため、たとえ全額引き出しをしても、
放置しておくとう口座残高がマイナスになり、債権取り立て会社からの手数料込みの請求が発生し
ます。口座管理手数料以外の入出金が止まりましたらコンタクトフォームから口座解約ご希望の旨
ご連絡下さい。解約届をお送りいたします。口座解約時の残高送金手続きは弊行にお任せ下さい。

Sparkassen Card(キャッシュカード)/クレジットカード:

1) Sparkassen Card(キャッシュカード)/クレジットカードを無くしてしまいました。
直ちにフリーダイヤル **116116** に連絡してブロックして下さい(24 時間)。
「クレジットカード」は同時に再発行の依頼も可能です。
「Sparkassen Card」の再発行は別途弊行宛にコンタクトフォームからご連絡下さい。
紛失したカードのみをブロックしますので、他のカードや口座は通常通りご利用いただけます。
オンラインバンキングが使える方は口座の動きに注視して下さい。
弊行のサービスカウンターにパスポート持参の上お越しいただければ現金引き出しができます。

2) オンラインでクレジットカードでの支払いができません。
二段階認証が必要です。アプリにクレジットカードを登録して本人認証するシステム、S-ID-Check
の登録はお済みですか？オンラインバンキングが使えることをご確認の上、登録して下さい。

3) S-ID-Check アプリで間違えたパスワードを繰り返し入力しブロックがかかったようです。
S-ID-Check アプリを入れなおして再登録して下さい。
問題がある際は、クレジットカード裏面に明記されている PLUSCARD に直接お電話下さい。

4) クレジットカードで決済できませんでした。

PLUSCARD にカード名義人ご本人からお問い合わせ下さい。
不正使用防止のため、ブロックされている場合があります。
利用限度額を超える場合は弊行にご連絡下さい。

5) クレジットカードの有効期限はいつですか。また、新しいカードはいつ送付されますか。

クレジットカードの有効期限はカードに記載されています。
例えば 08/26 と書いてある場合には 2026 年 8 月 31 日まで有効です。
新しいカードは有効期限が切れる月の前半に届きます。(例:08/26 の場合 2026 年 8 月前半)

カード類は転送できません。お引越しの際は必ずその旨、弊行にご連絡下さい。
またクレジットカードは給料口座に付帯してご利用いただけるカードです。ご帰国時/給料口座でなくなる際にはカードをご返却頂いております。

6) キャッシュカード・クレジットカード紛失後、新しいカードで S-ID-Check の登録ができません。

オンラインバンキングでキャッシュカードが認識されていないと S-ID-Check 登録ができません。
まずはオンラインバンキングでキャッシュカードを使って TAN を使用する手続きをして下さい。
例えば 90 日以上遡る明細を見る際に TAN の入力が必要になります。

オンラインバンキング:

1) オンラインバンキングにログインできません。

- ・www.sskduesseldorf.de/japan のサイトであることをご確認ください。
- ・90 日ごとにセキュリティコントロールのために TAN 入力が必要になります。
- ・3 度間違った PIN/TAN 入力によりログインができなくなった場合には、平日 8 時から 18 時の間にご本人様からカスタマーサービス(0211-8782211)に電話して下さい。PIN の再発行も依頼できます。

2) フィッシングが心配です。

下記のようなケースがございましたら、すぐに手続きを中断してログアウトして下さい。不審な手続きをしてしまった場合は以下のいずれかの方法でオンラインバンキングをブロックしてください。

- ① カスタマーサービス **0211-8782211**
- ② 営業時間外の場合は **116116**
- ③ オンラインバンキングにログインし、Einstellung-> Sicherheit&TAN Verfahren->Sicherheit
->Onlinebanking sperren

口座の動きは支店にあるサービスターミナルでカードを使ってご確認ください。

- ・弊行の名称は Stadtparkasse Düsseldorf です。Sparkasse ではありません。大切なお知らせの際には必ずお名前呼びかけをいたします。
- ・ご自身で何も手続きをしていないのに SMS やメールが送られてきてリンクから以下のことが要求される際は 要注意です。

- ① 「Anmeldename」「PIN」「口座番号」「カード番号」「名前」などの入力を要求される。
- ② 送金金額の訂正などの名目で「TAN」入力を要求される。

より安全にご利用いただくために、Anmeldename/PIN は PC やスマホに記憶させないで下さい。

3) プリペイド携帯へのチャージがうまくいきません。

電話番号は国コード+49 を入れず、01xxxから始まる番号を入力して下さい。

4) 送金の際 TAN を入力しても送金手続きが実行されません。

TAN 入力後赤い色で一日の限度額を超えている旨のお知らせがありませんでしたか? 「オンラインバンキングのご案内」メニュー「リミット変更手続き方法」からご自身の設定状況をご確認下さい。読取機に差し込むカードが有効期限内かつ最新のものであるかをご確認下さい。

5) 一日の送金限度額はいくらですか。

オンラインバンキングで送金手続きできる一日の限度額がございます。「オンラインバンキングのご案内」の「リミット変更手続き方法」からご自身の限度額をご確認下さい。口座名義人は EUR20000 までは即時変更が可能です。電話や E-Mail による変更手続きはお伺いしておりません。

6) S-Vorteilswelt って何ですか?

弊行のお客様向けの割引/キャッシュバックプログラムです。ご利用には登録が必要です。登録(Registrierung)、ログイン(Anmeldung)は以下のサイトから。
<https://www.sparkassen-kundenportal.de/sskd/>

7) 読取機が反応しません。

ご本人のキャッシュカードを差し込んで下さい。
ボタン電池の入れ替えの際は「+」と「-」をご確認下さい。

8) 過去に遡って口座利用明細の内容確認をしたいのですが。

「Postfach(Mailbox)」に月ごとの PDF データが残っております。
または口座の「Umsätze(Transactions)」からご確認いただけますが、90 日以上遡る確認には TAN の入力が必要です。
口座利用明細書の PDF は定期的にダウンロードしておかれることをお勧めいたします。

送金:

1) 日本へ送金したいのですが。

送金実行前に各銀行のホームページなどをご参照いただき、中継銀行の指定が必要か、日本で送金受け取り時に必要な手続きがあるかなどをご確認下さい。

オンラインバンキングで手続きできますが、5分間で入力を完了する必要があるため下記の情報をご準備下さい。送金金額によっては事前に送金上限額の変更手続きが必要です。

- 1) 受取銀行名 (英語正式名)
- 2) BIC (SWIFT コード)
- 3) 支店名、支店番号
- 4) 受取銀行支店の所在地(都市名、県名、国名)
- 5) 受取口座番号
- 6) 受取口座名義人名
- 7) 受取人が受取銀行で登録している住所
- 8) 中継銀行情報(受け取り銀行側で指定している場合のみ)

弊行の日本向け送金手数料は2000年代半ばから変更がなく、「銀行を通す送金は高い」という「常識」は必ずしも該当しません。まとまった額を一括で送金する場合は、日本の銀行の手数料によってはかなりリーズナブルに送金することができます。

(2022 年 10 月更新)