

## Q&A

### よくあるご質問:

#### 1) 引越しをします。手続は必要でしょうか。

引越し(ドイツ国内外に関わらず)、ご帰国予定がある場合、銀行でも各種手続きが必要となります。必ずCONTACT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。

#### 2) PLUSCARD というところから手紙が届きました。

弊行と提携しているクレジットカード会社です。内容をご確認下さい。お客様ご自身でのご確認、お手続きが必要な場合がございます。カード名義人ご本人様からの各種問い合わせ受付電話番号はクレジットカード裏面に明記されております。(24 時間、英語可)

#### 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、放置しておくとも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CONTACT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/クレジットカード:

#### 1) クレジットカード/キャッシュカードを無くしてしまいました。

直ちに紛失されたクレジットカード/キャッシュカードをブロックして下さい。  
フリーダイヤル **Tel.:(+49)116116** までご連絡下さい(24 時間)。ご本人からの連絡で、紛失したカードのみをブロックできますので、他のカードや口座そのものは通常通りご利用いただけます。「クレジットカード」は同時に再発行の依頼も可能です。  
「キャッシュカード」の再発行は別途弊行宛にCONTACTフォームからご連絡下さい。

#### 2) オンラインショップでクレジットカードでの支払いが完了できません。

S-ID-Check の登録はお済みですか？  
クレジットカードとアプリを紐づけしてオンラインショップでの支払いを認証するシステムです。「クレジットカードのご案内」から登録方法をご確認下さい。

#### 3) S-ID-Check でパスワードを繰り返し入力し間違えてブロックがかかったようです。

S-ID-Check そのものを再登録して下さい。アプリをアンインストールした上で手続きが可能です。問題がある際は、PLUSCARD に直接お電話下さい。受付電話番号はクレジットカード裏面に明記されております。(24 時間、英語可)

#### 4) クレジットカードで決済できませんでした。

弊行提携のクレジットカード会社「PLUSCARD」にまずは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。お電話いただくことでその場で解決できる事もございます。カード名義人ご本人様からの各種問い合わせ受付電話番号は、クレジットカード裏面に明記されております(24 時間、英語可)。使用限度額を超える場合は弊行にご連絡下さい。

#### 6) 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正面に記載されています。

例えば 10/24 と書いてある場合には 2024 年 10 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後半に届きます。(例: 10/24 の場合 2024 年 10 月後半)

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。

#### **2017 年 8 月～2021 年 7 月の間に(有効期限:08/17-07/21)**

#### **更新されるカードはご利用の「PIN」が新しくなります。**

店頭での支払いが PIN 認証に切り替わったため、上記期間中に更新となるカードは、カードの受け取りから 1 週間ほど遅れて新しい PIN もお手元に届きます。新しい PIN をセットでご利用下さい。

### **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](http://www.sskduesseldorf.de/japan) と打ち直して、再度サイトにアクセスし直して下さい。

・90 日ごとに TAN 入力がアクセスコントロールのために必要になります。

・3 度間違った PIN/TAN 入力によりログインが出来なくなっている場合は、営業時間内にご本人様からサービスセンター(0211-8782211)に電話していただくか、コンタクトフォームからご連絡下さい。

#### 2) フィッシングが心配です。

お使いになるメディアのウイルス対策を万全にお取り下さい。

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、ご連絡下さい。

・弊行を名乗る e-mail のリンクから「Anmeldename」と「PIN」の入力を要求される

・身に覚えのない手続きや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、ご利用のメディアに Anmeldename/PIN は絶対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) 送金の際シクロ作業後 TAN を入力しても送金手続きが実行されません。

一日の限度額を超えている可能性があります。「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

有効なキャッシュカードであるかもご確認下さい。

#### 5) 一日の送金限度額はいくらですか。

国内、国外を問わず、一日にオンラインバンキングを使って送金できる限度額がございます。

「オンラインバンキングのご案内」->「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。口座名義人は EUR20000 までは即時変更/ご利用が可能です。それ以上は数日手続きにお時間をいただきますので計画的にご利用下さい。

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) オンラインバンキングやオンラインショップで見かける「paydirekt」って何ですか？

オンラインショップで安心してご利用いただけるドイツ生まれの決済方法です。  
ご利用には登録が必要です。登録手続き方法は「オンラインバンキングのご案内」  
->「paydirekt 新規登録方法」をご参照下さい。

#### 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。  
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)」に過去の PDF データが通常残っております。「Kontoauszüge(Account statements)」の項目をご覧下さい。

またはトップページ「Finanzstatus (Financial status)」の「Umsätze(Transactions)」から「Zeitraum(Period)」に閲覧希望期間を入力し aktualisieren (Update)をクリックして下さい。小刻みに期間をご指定いただく方がデータを呼び出しやすくなっています。90 日以上遡る確認には TAN の入力が必要です。

## **送金：**

#### 1) 日本への送金がしたいのですが。

オンラインバンキングでお手続きいただけます。通常は下記の情報が必要になります。  
受取銀行にマイナンバー(個人番号)の登録を求められる事があります。  
送金実行前に必ず日本の銀行に必要な要件をご確認下さい。

- 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

(2020 年 04 月更新)