

第7章 よくあるご質問

(1) ログイン、認証関連

Q 認証方法を指紋認証から顔認証へ変更したいです。

管理者IDで認証解除の操作を行い、その後新しい認証方法でログイン・認証設定を行ってください。

Q 認証方法をアプリからYubikey、Yubikeyからアプリに変更したいです。

ログイン後のマイページより端末認証追加ください。

Q 初期パスワードの有効期限が切れてしまいました。

初期パスワードの有効期限は1か月となりますので、有効期限期限が切れた場合は管理者IDでパスワードの再発行を行ってください。管理者IDの場合はヘルプデスクに再発行のご依頼をお願いします。なお、変更後のパスワードには有効期限はございません。

Q アカウントがロックされてしまいました。

パスワードを5回間違えますとアカウントがロックされますので、アカウントがロックされた場合は管理者IDでパスワードの再発行を行ってください。

管理者IDの場合はヘルプデスクに再発行のご依頼をお願いします。

なお、再発行された初期パスワードの有効期限は1か月となりますので、初回ログイン後に必ずパスワード変更を行ってから法人インターネットバンキングをご利用ください。

Q パスワードを忘れてしまいました。

管理者IDでパスワードの再発行を行ってください。管理者IDのパスワード再発行の場合はヘルプデスクにご依頼ください。

なお、再発行された初期パスワードの有効期限は1か月となりますので、初回ログイン後に必ずパスワード変更を行ってから法人インターネットバンキングをご利用ください。

Q 端末認証、アプリ認証を押下してもログイン画面に遷移してしまいます。

以下をお試しください。それでも解決しない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください。

①お勤め先にてネットワーク管理をされており、アクセス制限の対象となっている可能性があります。
第3章＞2. **2** の「💡ご参考💡」をお試しください。

②Yubikeyの指紋登録を別のPC端末で実施した後、再度ログイン操作をお試しください。

第7章 よくあるご質問

(1) ログイン、認証関連

**Q PIN入力を失敗したら、新たな入力欄が表示されました。
どのような操作を行えばよいでしょうか？**

YubikeyやWindows Helloなどをご利用される際にPIN入力を複数回誤った時に表示される画面になります。画面に表示されている文字を入力欄へご入力いただき、エンターキーを押下いただくと、再度PIN入力の画面が表示されます。より詳細をお知りになりたい場合は「チャレンジフレーズ」で検索をしてください。

(2) Yubikey

Q Yubikeyをタッチしても反応しません。

Yubikeyの差し込み方向をご確認ください。
また、モニター一体型PCなど、物理的にYubikeyタッチが行えない場合は、延長コード等をご購入いただき、タッチが出来るよう調整をお願いします。

Q Yubikeyをリセットしたらログインができなくなっていました。

管理者IDで認証解除の操作を行い、その後ログイン・認証設定を行ってください。

認証解除方法

第6章≫2.認証端末解除≫操作手順 を参照ください。

初回ログイン方法 第3章をご参照ください。

Q Yubikey認証後にPINコード入力及要求されます。

Yubikeyの初期設定が正しくない可能性があります。
Yubikeyリセットを行い、指紋の再設定をお願いします。再設定後は管理者IDで認証解除を実施後、改めて初回ログイン作業を行ってください。

Yubikeyのリセット方法

Windows10

第2章≫1.Yubikey端末の初期設定≫2.セキュリティキーのリセット手順（Windows10の場合）

Windows11

第2章≫1.Yubikey端末の初期設定≫4.セキュリティキーのリセット手順（Windows11の場合）

認証解除方法

第6章≫2.認証端末解除≫操作手順 を参照ください。

初回ログイン方法 第3章をご参照ください。

第7章 よくあるご質問

(2) Yubikey

Q YubikeyのPINコードを忘れてしまいました。

Yubikeyのリセットを行い、再度Yubikeyの初期設定を行ってください。
再設定後は管理者IDで認証解除を実施後、改めて初回ログイン（第3章参照）を実施してください。

Yubikeyのリセット方法

Windows10

第2章» 1.Yubikey端末の初期設定» 2.セキュリティキーのリセット手順（Windows10の場合）

Windows11

第2章» 1.Yubikey端末の初期設定» 4.セキュリティキーのリセット手順（Windows11の場合）

認証解除方法

第6章» 2.認証端末解除»操作手順 を参照ください。

初回ログイン方法 第3章をご参照ください。

Q 1つのYubikeyに複数人を登録したいです。

WindowsHelloセットアップ画面のセキュリティキーの指紋から「別のものを追加」を選択し、指紋を追加ください。

マニュアル掲載ページ

Windows10

第2章» 1.Yubikey端末の初期設定» 1.設定手順：Windows10の場合» **10** ～ **11**

Windows11

第2章» 1.Yubikey端末の初期設定» 3.設定手順：Windows11の場合» **11** ～ **12**

第7章 よくあるご質問

(3) TrustBizアプリ

Q TrustBizアプリを再インストールしたら、インターネットバンキングへログインできなくなっていました。

管理者IDで認証解除を実施いただき、再度ログイン設定を行ってください。

Q スマートフォンの機種変更後に行う操作を教えてください。

旧スマートフォン端末がある場合は、アプリからアカウントの削除を行ったのち、新スマートフォンにアプリをダウンロードしてご利用ください。旧スマートフォン端末のアプリでのアカウント削除ができない場合は、管理者IDで認証解除を実施後、再度ログイン設定を行ってください。

Q 1台のスマートフォンで複数人のアプリ認証設定を行いたい。

スマートフォン1台に対して複数のユーザIDを登録することはできません。お手数ですが必要なID数のスマートフォンのご用意をお願いいたします。

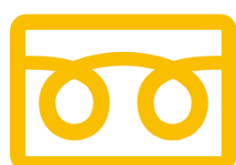
(4) PC端末

Q 使用するPCを変更した場合、認証変更は必要でしょうか？

Windows Helloをご利用の場合、管理者IDで認証解除の操作後に再度ログイン設定を行ってください。
※Yubikey認証又はアプリ認証のお客さまは変更操作は不要となります。

お問い合わせ先

福島銀行 法人インターネットバンキング ヘルプデスク



0 1 2 0 - 5 5 - 2 9 4 0

受付時間 平日9:00～17:00（通話料無料）

