

bankstage 移行手続きに関するよくある問い合わせ

いつも名古屋銀行をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、名古屋銀行では個人向けインターネットバンキング「bankstage（バンクステージ）」をリニューアルいたしました。

それに伴い、bankstage サポートデスクにお問い合わせを多くいただいている内容を以下にまとめておりますので、ご参照ください。

お客さまには大変ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

■ bankstage サポートデスク受付時間のご案内

bankstage サポートデスク：0120-758-920

2021年1月	全日 9:00～17:00（土日祝日も受付 ※終了しました。）
2021年2月以降	平日 9:00～17:00

■ オンラインマニュアルのご案内

- 名古屋銀行ホームページの bankstage に関するページの右上にある「ヘルプ」ボタンから、[オンラインマニュアル](#)が閲覧できます。（スマートフォンをご利用の場合は、名古屋銀行ホームページ— [ご利用案内／新規申込み] — [オンラインマニュアル] よりご確認ください。）

The screenshot shows the bankstage website interface. At the top right, there is a 'ヘルプ' (Help) button circled in red. A red arrow points from this button to the 'オンラインマニュアル' (Online Manual) page. The page contains a table of contents with the following items:

- セキュリティ
- インターネット申込み
- ご利用になるには(初回利用登録の流れ)
- ワンタイムパスワードご利用の流れ

■ よくあるお問い合わせ

以下は、【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま向けのご案内となります。

1. 「ログインID」が分かりません。「ログインID」を覚えていません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・bankstage サポートデスクにご連絡ください。これまでの bankstage で使用していた登録メールアドレスに変更がないことを確認させていただきましたら、ログインIDを登録メールアドレス宛に送信します。

2. ログインができません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・リニューアル後の bankstage（バンクステージ）で使用する ID・パスワードは最終的に以下の3つです。それぞれ大文字・小文字の区別などにご注意いただき、ご入力ください。一定回数間違えるとロックがかかり一定時間操作できなくなりますのでご注意ください。

① ログイン ID	これまでの bankstage で使用していたログイン ID
② ログインパスワード	ご案内はがき（移行用）に記載されている 「〈仮〉ログインパスワード」を入力 ↓ [初回利用登録] 画面にて新しいログインパスワードを設定
③ 取引確認コード※	ご案内はがき（移行用）に記載されている 「〈仮〉取引確認コード」を入力 ↓ [初回利用登録] 画面にて取引確認コードを設定

※お客さま情報の変更等に必要
なコードで、今後継続して使用
しますので、お忘れにならない
ようご注意ください。

▶上記のほか、ワンタイムパスワード初期設定時には初期設定時のみ必要となる「利用開始パスワード」が必要です。

<ホームページ画面（抜粋）>

<ご案内はがき（移行用）>

3. ログインパスワードが分かりません。

取引確認コードが分かりません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・ホームページより以下の画面に従い、「ログインパスワードの再設定」または「取引確認コードの再設定」をしてください。

The image shows a sequence of screenshots from the bankstage website. The first screenshot is the homepage with the 'ログイン' (Login) button circled in red. The second screenshot is the login page with the 'パスワードを再入力してください' (Please re-enter your password) warning message circled in red. The third screenshot is the 'インターネット申込み受付' (Internet Application Acceptance) page, with the 'ログインパスワードの再設定' (Reset Login Password) and '取引確認コードの再設定' (Reset Transaction Confirmation Code) options circled in red. A red box highlights these two options with the text: '取引確認コード、ワンタイムパスワード、代表口座のキャッシュカードの暗証番号が必要です。' (Transaction confirmation code, one-time password, and PIN of the representative account's cash card are required). Another red box highlights the same options with the text: 'ログインパスワード、ワンタイムパスワード、代表口座のキャッシュカードの暗証番号が必要です。' (Login password, one-time password, and PIN of the representative account's cash card are required). A red arrow points from the second screenshot to the first option in the third screenshot.

※解約申込みも上記画面から可能です。

スマートフォンやタブレットの“オートコンプリート（自動入力）”機能がオンになっており、最初に入力した〈仮〉ログインパスワードや〈仮〉取引確認コードが自動的に記憶されている場合があります。自動的に入力されてしまっている場合は、ご自身で使用する正しいログインID、ログインパスワード、取引確認コードを入力してください。

4. 「ご案内はがき（移行用）」の〈仮〉ログインパスワードに記載のものが、数字の0（ゼロ）なのか英字の0（オー）なのか分かりません。

【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さま

- ・〈仮〉ログインパスワードはアルファベット（大文字）2桁+数字6桁で構成されています。英字の0（オー）は使用していないため、数字の0（ゼロ）をご入力ください。

■ 確認事項

以下は、新規申込みのお客さま・【ご案内はがき（移行用）】をお手元にお持ちのお客さまへ共通のご案内となります。

- ご登録のメールアドレスが利用できることを確認してください。
- 迷惑メールフィルター等の設定をしている場合は、以下のメールが受信できるように設定をお願いします。
 - ① @webcenter.anser.or.jp ※名古屋銀行からのメール受信に必要です。
 - ② @otp-auth.net ※ワンタイムパスワードアプリからトークン発行を行う際に必要です。

以 上