

4) クレジットカードで決済できませんでした。

新しいカードは PIN 入力手続きを経て初めて非接触決済ができるようになります。また過去の経歴から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。PLUSCARD にカード名義人ご本人からお問い合わせ下さい。

オンラインバンキングでご確認いただける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半ばに届きます。(例:08/26 の場合 2026 年 8 月半ば)

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/給振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 の登録ができません。

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ーコントロールのために TAN 入力が必要になります。

・PIN 誤入力の場合は「Anmeldename/PIN vergessen?」から「Zugangsdaten vergessen」の機能で Anmeldename、名前、誕生日、IBAN、カード裏側の Kartennummer 入力後新しい PIN を 2 回入力して TAN で認証して下さい。

または平日 8 時から 18 時の間にご本人からカスタマーサービス(0211-878-0)にお電話下さい。

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 **0211-878-0**

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
->Online-Banking sperren->Bestätigen

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。

例えば鍵を忘れて口座名義人が鍵屋を呼ぶ場合 Plus 口座は 75€、Premium 口座は 25€でご利用いただけます(交換部品費用は別払い)。

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。

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(メールボックス)」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。

メールボックス内のデータは 3 年ほどで消去されますので口座利用明細書の 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)、EUR Account 等現地通貨以外の口座に送金する場合その旨明記

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。

(2024年3月更新)