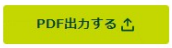
(法人のお客さま向け)よくあるご質問

No.	質問項目	ご質問	回答
1	お取引目的等届出書の趣旨	「お客さまインフォメーションオフィス」から、ハガキ(封書)が届いたのだが、これは本当に三井住友銀行が出したものか。	当行から送付させていただいております。近年わが国では、銀行の口座を利用した特殊詐欺が多発しているほか、国際社会では、穏やかな日常生活を一瞬にして奪い取るテロの脅威が現実となっています。そのため、定期的にお客さまの情報やお取引目的を確認させていただくことで、お客さまに安心で利便性の高い金融サービスをご利用いただきたいと考えております。何卒、ご理解、ご協力をお願い致します。 ※三井住友銀行や全国銀行協会、金融庁等のHPにおきましても本件についてご案内しております。 （ご参考） 当行HP：お客さま情報等の定期的な更新のお願い 全国銀行協会HP：銀行からのお客さまの情報やお取引の目的等の定期的な確認にご協力ください 金融庁HP：金融機関のマネロン対策にご協力ください
2		お取引目的等届出書に回答しなくともよいか。	安心で利便性の高い金融サービスをご利用頂くため、皆さまにお伺いしております。何卒、ご理解・ご協力をお願い致します。ご回答いただけない場合、預金規定等にもとづき、やむを得ずお取引を制限等させていただく場合があります。
3	対応依頼	お取引目的等届出書Web提出のお願いが届いたが、専用Webサイトからではなく、紙の届出書で回答できないか。	お手数をお掛けし申し訳ございませんが、お手元のハガキ(封書)に記載の照会先にご連絡頂ければ、紙の「お取引目的等届出書」を郵送させて頂きます。
4	ログインがうまくいかない	お客さまIDとはなにか？	専用Webサイトでご回答いただく為に必要な番号で、当行がお客さまを特定する為の番号です。郵便物に記載してあります。
5		初回ログインナンバーとはなにか？	専用Webサイトでご回答いただく為に必要な番号で、郵便物に記載してあります。初回ログイン時のみ利用する番号であり、口座の暗証番号とは異なります。
6		専用WebサイトのURLをクリックすると、事前確認画面に遷移せず、「403 Forbidden」もしくは「404 not Found」と表示されてしまうが、どうすればよいか。	「403 Forbidden」のエラーメッセージが表示される場合、お客さまのPC・スマートフォン・インターネット環境の影響（日本国外からアクセスした等）に起因する可能性がありますので、別のPC・モバイル・インターネット環境からアクセスをお試しください。特に日本国外に滞在中の場合は、お手数ですが日本に帰国後のアクセスをお勧めします。 「404 not Found」のエラーメッセージが表示される場合、URLの誤表記（URLを直接打鍵して打ち間違えている等）に起因する可能性がありますので、URLが間違っていないかをご確認頂く、当行HP（https://www.smbc.co.jp/infowebhojin/index.html）からアクセスする、等をお試しください。
7		三井住友銀行から指定されたログインナンバーを使ってもログインができないが、どうすればよいか。	お客さまが既に初回ログインを済ませて、ログインナンバーを変えている可能性があります。具体的には、以下の①～③の操作を順にお試しください。 ① 専用Webサイト（https://www.smbc.co.jp/infowebhojin/index.html）にアクセスし、お客さまIDを入力してください。 ② ①にて「ログインナンバー」が表示される場合（図1をご参照）は、お客さまが初回ログインを済ませている可能性があります（三井住友銀行からご案内した「ログインナンバー」ではログインできません）。お客さまが自身で設定したログインナンバーが分からない場合には、末尾にある「ご自身で設定したログインナンバーをお忘れの方」から、ログインナンバーの再設定が可能です（この際、初回ログインナンバーを設定したメールアドレスを入力する必要があります）。 ③ ①にて「初回ログインナンバー」が表示される場合（図2をご参照）は、郵便物に記載しているログインナンバーを用いて、再度ログインをお願い致します。 ＜図1＞ ＜図2＞
8		初回ログインに係るログインナンバーの設定（再設定）、ログインナンバーの設定完了、Web回答受付（回答提出）完了時に、三井住友銀行（送信元：noreply@infoweb.smbc.co.jp）から自動送信されるメールが、文字化けしていて読めない。	お客さまがご利用しているメールソフトのエンコードの設定によって、文字化けすることがあります。メールの送信側と受信側で異なる文字コードを使用している場合です。この場合エンコードの設定変更をお試しください。 ※「Shift-JIS」「EUC-JP」「UTF-8」を選択すると文字化けが直ることがありますが、必ずしも直るわけではありません。
9		初回ログイン時に、お客さまID・初回ログインナンバーを入力後、メールアドレスを入力し、「メールを送信する」ボタンを押下したが、三井住友銀行からの自動送信メールが届かない。	以下の①～③の操作を順にお試しください。 ① お客さまの迷惑メールフォルダに振り分けられていないか、ご確認をお願い致します。 ② ①で迷惑メールフォルダにもない場合は、再度、お客さまID・ログインナンバーを入力後、メールアドレスを入力し、自動送信メールが届くか（届くまでに数分要する場合があります）、ご確認をお願い致します。 ③ ②でも解決しない場合、お客さまが、キャリアメール（※1）または「未登録アドレスブロック」（※2）機能を使用していないか、ご確認をお願い致します。これらを使用している場合は、他のメールアドレスを設定いただくか迷惑メール対策の設定を変更して、再度メールの送信をお願い致します。 （※1） 「softbank.ne.jp」、「ymobile.ne.jp」、「docomo.ne.jp」、「ezweb.ne.jp」等 （※2） 許可リストとして事前に登録しているメールアドレス以外からのすべてのメールを自動的に専用のフォルダーに振り分ける機能
10		初回ログイン時に、お客さまID・初回ログインナンバーを入力後、メールアドレスを入力し、「メールを送信する」ボタンを押下後、受信したメール中のURLを開くと、「リクエストの形式が正しくないため、処理できませんでした。」と表示された。	以下の①～②の操作を順にお試しください。 ①「メールを送信する」ボタンを押下してから、自動送信メールが届くまでに数分のタイムラグが生じる場合があるため、複数回送信した場合は、一番最後に押下した分の自動送信メールのURLからアクセスをお願い致します。 ② ①で解決しない場合は、改めて「メールを送信する」ボタンを押下し、自動送信されたメールのURLからアクセスできるか、ご確認をお願い致します。

No.	質問項目	ご質問	回答
11	ログインがうまくいかない	ログインナンバーを忘れたため、再設定メールの送信にて、お客さまID・メールアドレスを入力後、メールアドレスを入力し、「メールを送信する」ボタンを押下したが、当行からの自動送信メールが届かない。	以下の①～②の操作を順にお試しください。 ① お客さまの迷惑メールフォルダに振り分けられていないか、ご確認をお願い致します。 ② ①で迷惑メールフォルダにもない場合は、メールアドレスを正しく（初回ログイン時に設定したメールアドレスと同一か）入力したか、ご確認をお願い致します。再度、初回ログイン時に設定したメールアドレスを入力し、自動送信メールが届くか、ご確認をお願い致します。初回ログイン時に設定したメールアドレスと同一ではない場合、ログインナンバーの再設定はできません。
12		ログインナンバーを変更後、何度も入力を間違えてロックがかかってしまった。どうすればよいか？	「ご自身で設定したログインナンバーをお忘れの方」をクリックして頂き、再設定をお願い致します。
13	回答中の入力・操作確認	専用Webサイトの回答入力画面で、外字（難漢字）が登録できないがどうすればよいか？	システム上、外字（難漢字）や環境依存文字の登録ができない仕様となっております。ご不便をお掛けし、申し訳ございませんが、該当の漢字のみカタカナでご回答ください。
14		専用Webサイト上で回答を進めているが、回答途中で入力内容を一時保存したい。どのようにすればよいか。	一時保存機能が有効です。画面下部の「一時保存」をクリックしてください。 «パソコンの回答画面» «モバイル端末の回答画面»
15		一時保存したところから再開したいが、どうすればよいか。	再ログイン頂ければ、前回一時保存した画面から、再開頂けます。
16		回答を進めているが、一時保存した内容をPDFで出力（もしくは印刷）したい。どのようにすればよいか。	入力内容確認ページの右下に「PDF出力する」のボタンがありますので、クリックして下さい。PDF出力（もしくは印刷）が可能です。 «パソコンの回答画面»  «モバイル端末の回答画面»
17		専用Webサイトで回答を完了できたかわからないので、確認したい。どのようにすればよいか。	お客さまのご回答後、ご回答時にご入力いただきましたメールアドレス宛に、当行より回答内容の受付が完了した旨のメールをお送りします。 またご回答後、再度ログインしていただくと回答日時を確認して頂けます。
18		口座名義は「（株）若草商事　預り口」「（株）若草商事　○○事務所」「学校法人若草学園　バスケットボール部」「若草組合　代表　若草太郎」等のようになっているが、法人名の名称入力欄にも口座名義と同一の回答で良いか。	法人名の名称入力欄には、法人名や団体名のみをご入力ください。具体的には、例1～4をご参照ください。 例1：「（株）若草商事　預り口」 口座の資金帰属が（株）若草商事自身（つまり、「（株）若草商事　預り口」が、（株）若草商事の用途に合わせて「預り口」と口座名義にした）の場合、「（株）若草商事」と入力お願いします。 例2：「（株）若草商事　○○事業所」 口座の資金帰属が（株）若草商事自身（つまり、「（株）若草商事　○○事業所」が、（株）若草商事の事業所の経理に使用する口座である）の場合、「（株）若草商事」と入力お願いします。 例3：「学校法人若草学園　バスケットボール部」 バスケットボール部として、学校法人とは独立して資金を運営している場合は、「学校法人若草学園　バスケットボール部」は人格のない社団/財団等に該当し、「学校法人若草学園」（属性：非上場企業等）とは別人格・別団体になります。 したがって、バスケットボール部として、学校法人とは独立して資金を運営している場合は、「学校法人若草学園　バスケットボール部」と入力お願いします。 例4：「若草組合　代表　若草太郎」 口座の資金帰属が若草組合という団体自身である場合「若草組合」と入力お願いします。
19		「登記上の所在地」では、何を回答すればよいのか。	「本店・主たる事務所の所在地」以外に別途「支店登記」がある場合で、その支店を主体として当行とお取引いただいている場合、その支店の住所をご回答ください。
20		お取引目的等届出書に新しい住所を入力して提出した場合、住所の変更手続は不要か。	お取引目的等届出書は変更届を兼ねておりません。お口座の届出住所に変更がある場合は、別途お手続きが必要になりますので、ValueDoorでお手続きいただくか、最寄りの支店にご来店ください。 ※お手続きについて詳しくはこちらもご覧ください。 当行HP:よくあるご質問『各種お手続き』
21		複数の支店に口座を保有しており、入力しきれない場合は、どうしたらいいか。	3カ店分ご入力頂き、他の取引店についてはお手数ですが、お手元の郵便物に記載の照会先にご連絡をお願い致します。
22		取引目的は一つ選択すればよいのか。	すべてのお取引目的(最大4つ)を選択するようにしてください。特に、「外国為替取引」（※）や「貸金庫」取引のあるお客さまは、選択漏れの無いようにお願い致します。 ※当行を利用して外国送金を行ったことがある、または、行う予定があるお客さまや、Global-e-Tradeサービスをご契約いただいているお客さま等は、もれなく「外国為替取引」を選択してください。
23		経済制裁対象国等とはなにか。	経済制裁対象国等とは、本邦の外為法や米国のＯＦＡＣ規制により、取引が制限されている国や地域のことです。具体的には、北朝鮮、イラン・イスラム共和国（イラン）、シリア・アラブ共和国（シリア）、キューバ、ウクライナのクリミア地域、ドネツク人民共和国（自称）、ルハンスク人民共和国（自称）です。
24		経済制裁対象国等と直接の取引はない場合、「経済制裁対象国等に関連するお取引がない」としてよいか。	「経済制裁対象国等に関連するお取引」は、制裁対象国等との直接のお取引に加えて、制裁対象国が間接的に関与するお取引も含めて、ご回答をお願いします。「制裁対象国が間接的に関与するお取引」とは、例えば、お客さまの商品が、第三国の代理店等を通じて、制裁対象国等に所在する企業・団体・個人等に販売されるようなお取引を指し、このようなお取引がある場合は、「経済制裁対象国等に関連するお取引がある」とご回答ください。なお、お客さまが把握している情報の限りで、ご回答をお願いします。