



よくあるご質問
エレクトロニック・バンキング (EB)
J MOBILE/ J NET INDIVIDU/ J NET BUSINESS/ ATM

PT. BANK JTRUST INDONESIA TBK

よくあるご質問

新システム E- CHANNEL

J MOBILE/ J NET INDIVIDU/ J NET BUSINESS & ATM

J MOBILE

号	よくあるご質問	回答
1.	J MOBILE のユーザーID は以前のユーザ ID と同様ですか？	ユーザーID はそのまま、初回ログイン時に 起動メニュー を選択します。お客様がユーザーID を忘れた場合は、登録メニューを選択することで入力できます（ユーザーID は変更されません）。
2.	J MOBILE アプリはどこでダウンロードできますか？	J MOBILE アプリは、 <i>Google Play Store</i> または <i>App store</i> からダウンロードができます。
3.	Jトラストの新しいモバイルバンキングアプリの名前は何か？	Jトラストの最新のモバイル・バンキング・アプリはJ MOBILE です。
4.	J MOBILE アプリへのログイン方法は？	ユーザーID とパスワード、または生体認証（指紋と顔認証 ID）を使用します。
5.	ログインパスワードは変更されましたか？	はい、パスワードはJ MOBILE の初回ログイン時にリセットされます。 以下はパスワード作成の条件です： <ul style="list-style-type: none"> ● パスワードは英数字で、少なくとも1つの大文字で構成される。 ● パスワードは8文字以上 ● パスワードは少なくとも1つの特殊文字で構成されていなければならない。 ● パスワードは最大15文字
6.	ユーザーID を変更するには？	ユーザーID は以前のユーザーID を使用してシステムによって設定されているため、変更することはできません。
7.	J MOBILE のパスワードをリセットする方法は？	J MOBILE のパスワードをリセットするには、ログインページで「パスワードを忘れました？」をクリックしてください。

8.	モバイル・バンキングに新規登録するにはどうすればよいですか？	Google Play Store または App Store から J MOBILE アプリをダウンロードし、アプリを開いて登録メニューに進んでください。
9.	J MOBILE で他行間送金をする方法は？	J MOBILE にログインし、次に「振込」をクリックし、送金ネットワーク (BI Fast / Online / SKN / RTGS) を選択してください。
10.	J MOBILE バーチャルアカウントで他行間送金をする方法は？	J MOBILE にログインして、次に「バーチャルアカウント」をクリックしてください。
11.	J MOBILE で J トラスト銀行間送金をする方法は？	J MOBILE にログインし、振込メニューに入り、その後、J Trust 内での送金を選択してください。
12.	J MOBILE での電子財布のトップアップ方法は？	J MOBILE にログインし、購入メニューに入り、その後、電子マネーをクリックしてください。
13.	J MOBILE での電気、水道代、およびバーチャルアカウントの支払い方法は？	J MOBILE にログインし、購入メニューをクリックしてください。
14.	J MOBILE で口座の取引履歴や取引明細書をダウンロードすることは可能ですか？	口座の取引履歴は、「口座」または「マイアカウント」メニューでダウンロードできます。
15.	銀行取引明細書をダウンロードする方法は？	J MOBILE にログインし、マイアカウントに入り、所有しているアカウントの中から1つをクリックし、次に「取引履歴」をクリックしてください。
16.	新しい J MOBILE での取引時にはまだ SMS OTP を使用していますか？	お客様はもはや SMS OTP を使用せず、代わりに M PIN を使用しています。
17.	J MOBILE で自分のパスワードをリセットできますか？	はい、お客様がパスワードを忘れた場合、パスワードの変更または「Forgot Password」を通じてリセットすることができます。
18.	J MOBILE では、ログイン時に顔認証または指紋認証を使用することができますか？	J MOBILE では、設定メニューでバイオメトリック (生体認証) 機能を有効にすることで、顔認証や指紋認証を使用してログインすることができます。
19.	J MOBILE を通じて預金を行うことはできますか？	現時点では J MOBILE での預金の取り扱いはできません。
20.	J MOBILE は外貨口座に接続されますか？	はい、すべての口座は新しい IBMB に表示されます。

21. QRIS を使用して支払いを行うことはできますか？	現時点では J MOBILE での QRIS を使用した支払いはできません。
22. 電子マネー（E-Money、Flazz など）をトップアップすることはできますか？	現時点では J MOBILE での電子マネーのトップアップはできません。
23. J MOBILE で電子財布の残高をトップアップすることはできますか？	購入メニューに入り、電子マネーを選択してください。
24. M PIN を作成する方法は？	アクティベーションまたは登録時に新しい M PIN を作成するように求められます。
25. J MOBILE アプリで言語を変更する方法は？	設定をクリックし、次に言語の変更をクリックしてください。
26. M PIN と PIN ATM は同じものですか？	異なります。M PIN は J MOBILE を通じた取引にしか使用できません。ATM でも使用できません。
27. J MOBILE を通じてオンラインで口座を開設することはできますか？	J MOBILE ではまだオンラインで口座開設することができません。
28. J MOBILE で定期預金をトップアップする方法は？	現時点では、J MOBILE を通じた定期預金の開設はできません。
29. J MOBILE で休眠口座を起動する方法は？	「口座」をクリックし、休眠口座が「起動？」という備考で表示されます。その後、休眠口座の「起動」をクリックしてください。
30. J MOBILE の銀行システムに登録されている携帯電話番号とメールアドレスを確認する方法は？	設定をクリックし、メニューに「アカウント」が表示されます。
31. J MOBILE で受取人（Beneficiary）を追加する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「送金」をクリックします。 2. 送金チャネルを選択します（J Trust 内 / オンライン / BI Fast / SKN / RTGS）。 3. 「送金先をトップアップ」をクリックします。 4. 銀行名を入力します。 5. 口座番号を入力します。 6. 別名を入力します。 7. 「次へ」をクリックします。
32. M-PIN が 3 回間違っ てブロックされた場合、ブロックを解除する方法は？	M-PIN がブロックされた場合、お客様は 1500615 までお問い合わせください。
33. 別の送金方法で送金を行う際、受取人（Beneficiaries）は再登録する必要がありますか？	いいえ、すべての送金方法について一度登録すれば十分です。
34. J MOBILE で電子財布のトップアップ履歴を確認することはできますか？	はい、取引履歴のメニューで確認できます。

35. J MOBILE で支店の所在地を確認することはできますか？	設定をクリックし、支店所在地を選択してください。
36. 休眠口座の再起動には、平日に1日（24時間）待つ必要がありますか？	いいえ、 休眠口座の再起動は、お客様が直接起動を行った後、リアルタイムでアクティブになります。
37. J MOBILE で J Trust Bank の最新プロモーションやプログラムに関する情報は提供されますか？	はい、プロモーションやプログラムに関する情報はプロモーションメニューにあります。
38. J MOBILE を通じてコンタクトセンターに連絡することはできますか？	はい、お客様は次の方法でコンタクトセンターの 1500615 にお問い合わせできます： 1. 設定をクリックします。 2. 情報とサービスのメニューに移動します。 3. 「お問い合わせ」をクリックします。」
39. J Trust Bank として名乗り J MOBILE の OTP コードに関する詐欺の兆候がある場合、何をすればいいですか？	SMS を通じて詐欺の兆候がある場合、お客様はすぐに J Trust Call のコンタクトセンター、1500615 までお問い合わせください。
40. J Trust Mobile で新しい J MOBILE の IBMB が利用可能になった際、通知がありますか？	はい、J Trust Mobile を開いた際にアプリ内で情報が表示されます。
41. Android、iOS、およびその他のプラットフォームに対する最小仕様バージョンはありますか？	最低ダウンロードバージョン、 Android 用：7 iOS 用：12.3
42. 複数の口座をお持ちの場合、J MOBILE を起動するために1つの ATM 番号のみを使用できますか？	J MOBILE の登録には口座番号と ATM PIN（2 つとも）だけを使用します。ATM カード番号は使用しません。
43. 新システムへの移行の期限はいつですか？	新システムへの移行のは 2024 年 6 月 3 日から 2024 年 6 月 17 日まで です。
44. J MOBILE の口座を作成する際、お客様は最初に ATM の PIN を変更する必要がありますか？」	J MOBILE での登録や起動には、事前に ATM の PIN を変更する必要はありません。
45. 電力会社（PLN）の支払いは即時反映されますか、それとも翌日になるまで待つ必要がありますか？	J MOBILE を通じて行われた電力会社（PLN）の支払いは即座に受け付けられます。
46. お客様のデータ更新は支店から銀行システムを介して J MOBILE に自動的に接続されますか？	はい、お客様が支店でデータ更新を行うと、J MOBILE でも直ちに更新されません。

<p>47. J MOBILE で電力会社 (PLN) の支払いが成功したが、トークン番号が表示されない場合、どうすればいいですか？</p>	<p>お客様は、1500615 に連絡して、お客様申し立てのチケット番号を取得することができます。</p>
<p>48. 既存のお客様が最新のアプリをダウンロードした場合、古いアプリの設定は自動的に移行されますか、それとも再設定する必要がありますか？たとえば、保存された受取人リストなどはどうなりますか？</p>	<p>J Trust Mobile の受取人リストの設定は、新しい J MOBILE アプリに引き継がれます。</p>
<p>49. 新しいモバイルアプリと古いモバイルアプリの違いは何ですか？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取引の認証には M PIN を使用し、より簡単でシンプルです。 2. 新しいデザインで取引がより簡単で迅速です。 3. 他行への送金は口座登録を 1 回だけで済みます。 4. 支払いや購入の機能がより充実しています。 5. インドネシア語、英語、日本語の 3 つの言語が選べます。
<p>50. 新しい J MOBILE アプリがある場合、古いアプリはまだ使用できますか？</p>	<p>J Trust Mobile アプリは 2024 年 6 月 17 日まで使用可能です。お客様は J Trust Mobile アプリで公式情報またはポップアップ通知を受け取り、J MOBILE という名前の最新のモバイルバンキングアプリに移行するよう促されます。</p>
<p>51. 新しいアプリに移行する期限はありますか？もしある場合、新しいアプリを更新しなかった場合はどうなりますか？</p>	<p>新しいアプリをインストールしない場合、お客様は自分の携帯電話を通じてモバイルバンキングの取引を行うことができません。</p>
<p>52. J Trust Mobile の代わりに新しいアプリをインストールする必要がありますか、それとも J Trust Mobile をアップデートするだけで大丈夫ですか？</p>	<p>J MOBILE を使用するには、お客様は App Store または Google Play でアプリをインストールする必要があります。</p>
<p>53. J Trust Mobile アプリが J MOBILE アプリに置き換えられるという情報は本当ですか？</p>	<p>はい、そうです。 J Trust の登録された WhatsApp とメール経由でお客様に公式のアプリの変更日が通知されました。さらに、お客様は J Trust Mobile アプリで J MOBILE という最新のモバイルバンキングアプリに移行するためのポップアップ通知も受け取ります。</p>
<p>54. 新しいモバイルバンキングアプリ「J MOBILE」はいつから使用できますか？</p>	<p>J MOBILE のサービスは 2024 年 6 月 17 日からお客様に利用可能です。</p>

		<p>新しいJ MOBILE アプリの公式発表や、最新の機能を備えたりリリースに関するJ Trust Bank からの公式情報をお待ちください。この新アプリは、より迅速で楽しい取引体験を提供します。</p>
55.	なぜ J Trust Mobile アプリに登録できないのですか？	<p>申し訳ございませんが、Bank J Trust のサービス向上のため、インドネシアの Bank J Trust のインターネットバンキングおよびモバイルバンキングの登録は2024年6月3日から6月19日まで一時的に閉鎖されています。</p> <p>ただし、お客様は近隣の Bank J Trust の支店または Bersama および Prima のロゴが付いた ATM で取引を行うことができますので、ご安心ください。</p>
56.	J Trust Mobile アプリは、J MOBILE アプリをダウンロードした後も手持ちの携帯電話に残っていますか？	<p>J Trust Mobile アプリは、お客様が自分でアンインストールするまで、お客様の携帯電話に残ります。</p> <p>J Trust Mobile アプリは自動的に、J Trust Mobile アプリ内で「J MOBILE」という名前の最新モバイルバンキングアプリに移行するように通知が表示された場合にのみ使用できなくなります。</p>
57.	J Trust Mobile アプリは、まだ使用可能ですか？	<p>J Trust Mobile のサービスは、お客様が2024年6月16日まで使用可能です。</p>
58.	新しいシステムに移行した後、J Mobile アプリでの口座取引履歴の確認に問題がありますか？	<p>2024年6月のJ Mobile アプリでの口座取引履歴の確認は、以下のように2つの期間に分かれます：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024年6月1日から6月14日までの期間 - 2024年6月15日から6月30日までの期間 <p>これはデータの移行プロセスによるものです。</p>
59.	J Mobile のアプリで口座取引履歴を全体的に確認する方法は？	<p>お客様が1日から30日まで引き出した場合、取引は表示されません。そのため、J Mobile アプリの口座取引履歴の出金が2分割できることをご確認ください。</p>

		<p>2024年6月について、特に以下の2つの期間に口座取引履歴を分けて確認する必要があります：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 2024年6月1日から6月14日までの期間2. 2024年6月15日から6月30日までの期間 <p>このように、J Mobile アプリでの口座取引履歴を区別して確認してください。</p>
--	--	---

J NET INDIVIDU

号	よくあるご質問	回答
1.	J NET INDIVIDU のユーザーID は以前のユーザ ID と同様ですか？	はい、J NET INDIVIDU のユーザーID は以前と同じです。
2.	J NET INDIVIDU のリンクはどこからアクセスできますか？	J Trust Bank のウェブサイトから、以下のリンクで J NET INDIVIDU にアクセスできます： - https://www.jtrustbank.co.id/id/e-banking または - https://jnet.jtrustbank.co.id/eb-personal
3.	J Trust の新しいインターネットバンキングアプリの名前は何ですか？	J Trust Bank の新しい個人向けインターネットバンキングシステムの名前は「J NET」です。
4.	J NET INDIVIDU アプリにログインする方法は？	ユーザー名とパスワードを入力してください。
5.	J NET INDIVIDU のユーザーID は、新しいインターネットバンキングシステムで変更されますか？	新しい J NET INDIVIDU システムでは、ユーザーID は変更されません。
6.	J NET INDIVIDU のログインパスワードは変更されますか？	はい、J NET INDIVIDU のログインパスワードは変更されます。J MOBILE での再起動プロセスにより、ユーザーは新しいパスワードを設定する必要があります。
7.	J NET INDIVIDU のユーザーID を変更する方法は？	ユーザーID は変更できません。お客様は引き続き最後に割り当てられたユーザーID を使用します。
8.	新しいお客様が J NET INDIVIDU に登録する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. お客様は J Trust Bank の口座を持っています。 2. お客様は Google Play ストアまたは App Store から J MOBILE アプリをダウンロードします。 3. お客様は J MOBILE で登録手続きを行います。 4. お客様は J MOBILE で作成したユーザーID とパスワードを使用して、J NET INDIVIDU にログインします。
9.	J NET INDIVIDU を使用して他行間送金する方法は？	「振込」メニューをクリックし、次に「オンライン送金 / BI Fast / SKN / RTGS」をクリックします。

10.	J NET INDIVIDU でバーチャルアカウントを使用して他行間送金する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 「振込」メニューをクリックします。 「バーチャルアカウント送金」をクリックします。 送金元の口座を入力します。 バーチャルアカウントの番号を入力します。
11.	J NET INDIVIDU を使用して J Trust Bank 内での銀行間送金を行う方法は？	「振込」メニューをクリックし、次に「Trust 内送金」をクリックします。
12.	J NET INDIVIDU で電子財布にトップアップする方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 「購入」メニューをクリックします。 「電子マネートップアップ」をクリックします。 チャージ元の口座を選択します。 電子マネーの種類を選択します。 トップアップする金額を入力します。
13.	J NET INDIVIDU での電気、水道代、およびバーチャルアカウントの支払い方法は？	<p>電気代の後払い:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「支払い」メニューをクリックします。 - 「PLN」をクリックします。 <p>購入電力前払い/トークン:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「購入」メニューをクリックします。 - 「PLN Prabayar」をクリックします。 <p>水道代支払い:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「支払い」メニューをクリックします。 - 「PDAM/水道」をクリックします。
14.	J NET INDIVIDU で口座の取引履歴や取引明細書をダウンロードすることは可能ですか？	口座情報メニューで、「取引履歴」をクリックしてください。
15.	J NET INDIVIDU で銀行取引明細書をダウンロードする方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 「口座情報」をクリックします。 「e ステートメント」をクリックします。 期間を選択します。 「データを検索」をクリックします。
16.	J NET INDIVIDU で取引を行う際にまだ SMS OTP を使用していますか？	いいえ、J NET INDIVIDU ではすでにソフトトークンを使用しています。

		ソフトトークンは、J MOBILE アプリから取得します（ログイン前のページで、「ソフトトークン」をクリック）。
17.	J NET INDIVIDU で自分のパスワードをリセットできますか？	<ol style="list-style-type: none"> J NET INDIVIDU にログインします。 「管理」メニューを選択します。 「パスワード変更」メニューを選択します。 古いパスワードを入力します。 新しいパスワードと新しいパスワードの確認を入力します。 パスワードは以下の条件を満たす必要があります： <ul style="list-style-type: none"> - アルファベットと数字を含む必要があります。少なくとも1つの大文字が含まれている必要があります。 - パスワードは8文字以上でなければなりません。 - 少なくとも1つの特殊文字を含む必要があります。 - パスワードは最大15文字まで使用できます。 <ol style="list-style-type: none"> 「保存」を選択します。
18.	J NET INDIVIDU でのログイン時にパスワードを忘れた場合の対処方法は？	<p>はい、そうです。パスワードを忘れた場合は、J MOBILE から「パスワードを忘れた場合」をクリックすることができます。</p> <p>アカウントがロックされた場合は、J Trust Call 1500615（コンタクトセンター）までお問い合わせください。</p>
19.	お客様はJ NET INDIVIDU を通じて預金を行うことはできますか？	現時点ではJ NET INDIVIDU での預金の取り扱いはできません。
20.	J NET INDIVIDU は外貨口座に接続されますか？	はい、お客様が持つすべての口座はJ NET INDIVIDU システムに接続されます。
21.	QRIS を使用して支払いを行うことはできますか？	現時点ではJ NET INDIVIDU でのQRISを使用した支払いはできません。
22.	電子マネー（E-Money、Flazz など）をトップアップすることはできますか？	現時点ではJ NET INDIVIDU での電子マネーのトップアップはできません。

23.	J NET INDIVIDU で電子財布の残高をトップアップすることはできますか？	購入メニューに入り、電子マネートップアップを選択してください。
24.	J NET INDIVIDU でソフトトークンを作成する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. J MOBILE アプリを開きます（ログインせずに）。 2. 「ソフトトークン」をタップします。 3. 「トークンを作成」をタップします。 4. M PIN を入力します。 5. ソフトトークンが表示されます。
25.	J NET INDIVIDU で言語を変更する方法は？	設定をクリックし、次に言語の変更をクリックしてください。
26.	ソフトトークン J NET INDIVIDU と ATM の PIN は同じものですか？	異なります、ソフトトークンは取引を実行する際に必要な認証手段です。一方、ATM の PIN は ATM で取引を行う際の PIN です。
27.	J NET INDIVIDU を通じてオンラインで口座を開設することはできますか？	現時点では、J NET INDIVIDU を通じてオンラインで口座を開設することはできません。
28.	J NET INDIVIDU で定期預金口座を開設する方法や追加預入をする方法は？	現在、J NET INDIVIDU を通じての定期預金口座の開設はできません。
29.	J NET INDIVIDU で休眠口座を起動する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「口座情報」をクリックします。 2. 「口座ポートフォリオ」を選択します。 3. その後、休眠口座をアクティブ化するために、該当口座の「アクティベーション」をクリックします。
30.	J NET INDIVIDU の銀行システムに登録されている携帯電話番号とメールアドレスを確認する方法は？	携帯番号とメールアドレスは、J MOBILE でのみ確認できます。
31.	J NET INDIVIDU で受取人（Beneficiary）を追加する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「送金」をクリックします。 2. 「送金先登録」をクリックします。 3. 「J Trust 銀行 / 他行」を選択します。 4. 「送金先を追加」をクリックします。
32.	ソフトトークンが3回間違っただけでブロックされた場合、ブロックを解除する方法は？	ソフトトークンがブロックされた場合、お客様は 1500615 までお問い合わせください。
33.	別の送金方法で送金を行う際、受取人（Beneficiaries）は再登録する必要がありますか？	いいえ、すべての送金方法について一度登録すれば十分です。

34.	J NET INDIVIDU で電気財布のトップアップ履歴を確認することができますか？	はい、取引履歴のメニューで確認できます。
35.	J NET INDIVIDU で支店の所在地を確認することはできますか？	はい、情報メニューから「支店所在地」を選択して確認できます。
36.	休眠口座の再起動には、平日に1日（24時間）待つ必要がありますか？	いいえ、休眠口座の再起動は、お客様が直接起動を行った後、リアルタイムでアクティブになります。
37.	J NET INDIVIDU で J Trust Bank の最新プロモーションやプログラムに関する情報は提供されますか？	はい、J Trust Bank のホームページまたはホーム画面には、最新のプロモーション情報やプログラムに関する情報が表示されます。
38.	J NET INDIVIDU を通じてコンタクトセンターに連絡することはできますか？	はい、ログイン前のページで「お問い合わせ」をクリックしてください。
39.	J NET INDIVIDU における最大の Maker（作成者）および Approval（承認者）の限度額はどれくらいですか？	J NET INDIVIDUAL には Maker（作成者）や Approval（承認者）は存在しません。ここでは個人ユーザーが対象であり、法人ではありません。 J NET INDIVIDUAL の限度額は IDR 300.000.000 です。
40.	J NET INDIVIDU の取引限度額は、システムの新しいバージョンへの移行後に変更されますか？	変更はありません。 限度額は以前のシステムと同じになります。
41.	新しいシステムへの移行の期限はいつですか？	新しいシステムへの移行の期限は、2024年6月3日から2024年6月17日までです。
42.	電力会社（PLN）の支払いは即時反映されますか、それとも翌日になるまで待つ必要がありますか？	J MOBILE を通じて行われた電力会社（PLN）の支払いは即座に受け付けられます。
43.	J NET INDIVIDU で電力会社（PLN）の支払いが成功したが、トークン番号が表示されない場合、どうすればいいですか？	トークン番号が表示されない場合、お客様は J Trust Call センター（1500615 番）までお問い合わせください。
44.	J NET INDIVIDU にアクセスするために使用できるブラウザの種類は何ですか？	J NET INDIVIDU にアクセスするためのブラウザの仕様は、JavaScript をサポートするどんなブラウザでも使用できます。ただし、推奨されるブラウザは Google Chrome であり、常に最新バージョンにアップデートすることが推奨されています。
45.	J NET INDIVIDU のサービス料金または費用の変更があった場合、それについてお客様に通知されますか？	はい、J NET INDIVIDU のサービス料金または費用の変更は、お客様にはウェブサイトでも通知されます。

46.	J NET INDIVIDU の古いバージョンと新しいバージョンの外観やサービスの違いは何ですか？	<p>J Trust Net と J Net の違いは以下の通りです：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. J MOBILE にあるソフトトークンを使用しての取引で、SMS OTP は使用されなくなりました。 2. よりシンプルで理解しやすい表示です。 3. 転送する際に、1 回のみ受信口座を登録する必要があります。 4. Shopee Pay のトップアップ 5. ザカートの寄付支払い 6. PLN のプリペイドおよびポストペイドの購入
47.	J NET INDIVIDU を介して誤って送信した取引を取り消すことは可能ですか？	取引が成功した場合、取り消すことはできません。
48.	新しいシステムに移行した後、J NET INDIVIDU アプリでの口座取引履歴の確認に問題がありますか？	<p>2024 年 6 月の J NET INDIVIDU での口座取引履歴の確認は、以下のように 2 つの期間に分かれます：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024 年 6 月 1 日から 6 月 14 日までの期間 - 2024 年 6 月 15 日から 6 月 30 日までの期間 <p>これはデータの移行プロセスによるものです。</p>
49.	J NET INDIVIDU で口座取引履歴を全体的に確認する方法は？	<p>お客様が 1 日から 30 日まで引き出した場合、取引は表示されません。そのため、J NET INDIVIDU の口座取引履歴の出金が 2 分割できることをご確認ください。</p> <p>2024 年 6 月について、特に以下の 2 つの期間に口座取引履歴を分けて確認する必要があります：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2024 年 6 月 1 日から 6 月 14 日までの期間

		<p>2. 2024年6月15日から6月30日までの期間</p> <p>このように、J NET INDIVIDU での口座取引履歴を区別して確認してください</p>
--	--	--

J NET BUSINESS

号	よくあるご質問	回答
1.	J NET BUSINESS の関連するお客様は再登録が必要ですか？	いいえ、J NET BUSINESS の関連するお客様は再登録する必要はありません。代わりに、新しいパスワードがユーザーのメールに送信され、それを使用してログインをアクティブ化する必要があります。
2.	J NET BUSINESS で自分でパスワードをリセットすることはできますか？	いいえ、J NET BUSINESS ではパスワードのリセットはお客様のシステム管理者によって行われる必要があります。
3.	J NET BUSINESS のパスワード作成の条件は何ですか？	<ul style="list-style-type: none"> パスワードは英数字混合で、少なくとも1つの大文字を含む必要があります。 パスワードは最低8文字以上である必要があります。 パスワードは少なくとも1つの特殊文字を含む必要があります。 パスワードは最大15文字まで使用できます。
4.	J NET BUSINESS でのソフトトークンの使用方法は？	<ol style="list-style-type: none"> App Store または Google Play から「J Trust Bank Token」というアプリをダウンロードします。 企業ID、ユーザーID、およびパスワードを使用してユーザーをアクティブ化します。 アクティブ化が成功したら、「ソフトトークン」をクリックします。 J NET BUSINESS の取引確認ページに表示されるチャレンジ番号を入力します。 「トークンを作成」をクリックします。

5.	新しいJ NET BUSINESS ではまだ SMS OTP を使用していますか？	J Net Business では、取引には SMS OTP ではなく、ソフトトークンまたはハードトークン（既存のお客様向け）が使用されています。
6.	新しいJ NET BUSINESS でお客様は口座残高の明細を見ることができますか？	はい、新しいJ NET BUSINESS では、口座のポートフォリオメニューから口座明細を確認できます。
7.	J NET BUSINESS で口座明細をダウンロードすることができますか？	J NET BUSINESS では、口座のポートフォリオメニューから口座明細をダウンロードすることができます。
8.	新しいJ NET BUSINESS でお客様は残高や取引履歴を確認できますか？	ポートフォリオ口座で残高を確認し、取引履歴は取引履歴メニューで確認できます。
9.	新しいJ NET BUSINESS では、どのような言語が利用可能ですか？	J Net Business には、インドネシア語、英語、日本語の選択肢があります。
10.	J NET BUSINESS でスケジュールされた取引のステータスを確認できますか？	J NET BUSINESS では、振込メニューのスケジュールされた口座のステータスを確認できます。
11.	J NET BUSINESS では、古いハードトークンはまだ使用されていますか？	新しいJ NET BUSINESS では、古いハードトークンは使用できません。
12.	既存の企業が新しいJ NET BUSINESS 用にハードトークンを交換する際、手数料がかかりますか？	以前にハードトークンを使用していた企業には、新しいハードトークンの交換には費用はかかりません。
13.	新しいJ NET BUSINESS でハードトークンを調達するにはいくらがかかりますか？	J NET BUSINESS はソフトトークンのみを使用しており、ハードトークンは使用していません。ただし、以前からハードトークンを使用していた既存のお客様については、そのままの利用が可能です。
14.	J NET BUSINESS の 1 日の取引限度額はいくらですか？	IDR 2.000.000.000,- (2 Bio).
15.	ソフトトークンの登録方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. App Store / Google Play から「J Trust Bank Token」というソフトトークンアプリをダウンロードします。 2. 法人 ID、ユーザーID、パスワードを使用してユーザーをアクティブ化します。 3. アクティブ化が成功したら、ソフトトークンをクリックします。 4. 挑戦番号を入力します（J NET INDIVIDUAL の取引確認ページに記載されています）。

		5. トークンを作成するために、「generate token」をクリックします。
16.	ソフトトークンの認証コードはどのように送信されますか？	認証コードは「J Trust Bank Token」アプリを通じて送信されます。
17.	お客様がソフトトークンでエラーを犯した場合のリセット方法は？	もし3回間違えた場合、ソフトトークンを有効化するには、コンタクトセンターの1500615までにお問い合わせください。
18.	ソフトトークンのPINを取得する方法は？	お客様がJ Trust Bank Token アプリを使用してソフトトークンのPINを取得することができます。
19.	法人のお客様がハードトークンからソフトトークンに移行する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. sysadmin メーカーがログインします。 2. sysadmin ユーザーは、ユーザー管理セクションで認証を変更することができます。 3. ユーザーを選択します。 4. 詳細をクリックします。 5. 認証情報を編集します。
20.	J NET BUSINESS の取引を承認する方法は？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承認者がJ NET BUSINESS にログインします。 2. 「承認」をクリックします。 3. 「チェッカー/リリーサーの承認」をクリックします。 4. 承認したい取引をクリックします。 5. 「承認」をクリックします。
21.	J NET BUSINESS で銀行システムに登録されている携帯電話番号とメールアドレスを確認する方法は？	お客様のシステム管理者ユーザーは、Sysadmin maker メニューを通じてログインできます。
22.	ソフト PIN が3回間違えたためにブロックされた場合の解除方法は？	もし3回間違えた場合、ソフトトークンを有効にするためには、J Trust Call のコンタクトセンター（1500615）までお問い合わせください。
23.	別の方法で送金を行う場合、受取人（Beneficiary）を再登録する必要がありますか？	いいえ、すべての送金方法に対して一度登録すれば十分です。
24.	J NET BUSINESS で電気財布のトップアップ履歴を確認することはできますか？	アカウント情報メニューから、取引履歴で確認することができます。
25.	J NET BUSINESS で支店の所在地を確認することはできますか？	はい、J NET BUSINESS では情報メニューから支店所在地を確認することができます。

26.	休眠口座の再起動には、平日に1日（24時間）待つ必要がありますか？	いいえ、休眠口座の再起動は、お客様が直接起動を行った後、リアルタイムでアクティブになります。
28.	J NET BUSINESS で J Trust Bank の最新のプロモーションやプログラムに関する情報は提供されますか？	はい、プロモーションやプログラムの情報はホームページで拝見できます。
29.	J NET BUSINESS を通じて、コンタクトセンターに連お問い合わせできますか？	はい、ログイン前のページで「お問い合わせ」をクリックすることで、コンタクトセンターまでお問い合わせください。
30.	J NET BUSINESS における最大の Maker（作成者）および Approval（承認者）の限度額はどれくらいですか？	J Net Business の最大取引制限は IDR 2,000,000,000 です。
31.	J NET BUSINESS の取引制限は、新しいシステムへの移行後に変更されることがありますか？	変更はありません。制限は古いシステムに合わせて調整されます。
32.	新しいシステムへの移行の期限はいつですか？	新しいシステムへの移行の期限は、2024年6月3日から2024年6月17日までです。
33.	法人お客様のユーザーに新しいハードトークンが発送されるのはいつですか？	発送は2024年5月29日（水）から開始されている。
34.	電力会社（PLN）の支払いは即時反映されますか、それとも翌日になるまで待つ必要がありますか？	電力会社（PLN）の支払いは即座に受け付けられます。
35.	J NET BUSINESS で電力会社（PLN）の支払いが成功したが、トークン番号が表示されない場合、どうすればいいですか？	トークン番号が表示されない場合、お客様は J Trust Call センター（1500615 番）までお問い合わせください。
36.	既存のお客様は新しいハードトークンを取得しますか？	以前のハードトークンを使用している既存のお客様は、管理者ユーザーを除き、新しいハードトークンを取得します。
37.	ユーザーメーカー、チェッカー、リリーサーが3回までパスワードが間違っている場合のブロックを解除する方法は？	パスワードが3回間違っているため、ユーザーメーカー、チェッカー、リリーサーのブロックを解除するには、ユーザー Sysadmin を使用する必要があります： - ユーザー管理メニューを選択 - ブロック/ブロック解除メニューを選択 その後、ブロックされたユーザーに登録されたメールで最新のパスワードが送信され、お客様はメールで送信されたパスワードですぐにログインできます。
38.	Jika User Maker, Checker, Releaser terblokir karena salah password 3x bisa dibantu buka blokir oleh User Sysadmin. Bagaimana Jika User Sysadmin yang terblokir password 3x? Bagaimana cara membuka blokir User Sysadmin tersebut? もしユーザーメーカー、チェッカー、リリーサーが3回までパスワードの間違いでブロックされた場	sysadmin ユーザーはブロックされません。

	<p>合、ユーザ Sysadmin がブロック解除の手助けをすることができます。</p> <p>Sysadmin ユーザが 3 回のパスワードでブロックされた場合、どうすればいいですか？ Sysadmin のブロックを解除するには？</p>	
<p>39.</p>	<p>新しいシステムに移行した後、J NET BUSINESS アプリでの口座取引履歴の確認に問題がありますか？</p>	<p>2024 年 6 月の J NET BUSINESS での口座取引履歴の確認は、以下のように 2 つの期間に分かれます：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2024 年 6 月 1 日から 6 月 14 日までの期間 - 2024 年 6 月 15 日から 6 月 30 日までの期間 <p>これはデータの移行プロセスによるものです。</p>
<p>40.</p>	<p>J NET BUSINESS で口座取引履歴を全体的に確認する方法は？</p>	<p>お客様が 1 日から 30 日まで引き出した場合、取引は表示されません。そのため、J NET BUSINESS の口座取引履歴の出金が 2 分割できることをご確認ください。</p> <p>2024 年 6 月について、特に以下の 2 つの期間に口座取引履歴を分けて確認する必要があります：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2024 年 6 月 1 日から 6 月 14 日までの期間 2. 2024 年 6 月 15 日から 6 月 30 日までの期間 <p>このように、J NET BUSINESS での口座取引履歴を区別して確認してください。</p>



ATM

号	よくあるご質問	回答
1.	カードレス (Cardless) で ATM に現金を引き出すことは可能ですか？	J Trust Bank の ATM サービスにはまだカードレス (Cardless) サービスはありません。
2.	ATM で電気財布の残高をトップアップすることはできますか？	電気財布の残高は ATM を通じトップアップすることができます。
3.	現在の ATM PIN は新しいシステムで引き続き使用可能ですか、それともお客様は新しい ATM PIN を作成する必要がありますか？	現時点では、お客様は古い ATM PIN を引き続き使用します。
4.	J Trust Bank ATM、Prima ATM、または Bersama ATM で ATM カードが使用できない場合は？	ATM で ATM カードが使用できない場合、お客様は J Trust Bank のコンタクトセンター (1500615 番) にお問い合わせするか、最寄りの支店を訪れることができます。
5.	J Trust Bank の全支店で新しい ATM カードに交換することはできますか？	はい、新しい ATM カードに交換することは J Trust Bank のどの支店でも可能です。
6.	現在の ATM カードを交換する必要がありますか？ (システムの移行後も使用できますか？)	必要ありません。システムの移行後も、現在の ATM カードを引き続き使用することができます。
7.	現在、私の住んでいる場所は口座開設支店から遠いのですが、最寄りの支店で ATM カードを交換することは可能ですか？	ATM カードの交換は J Trust Bank の最寄りの支店で行うことができます。
8.	J Trust の ATM カードは海外での取引に使用できますか？	現時点では、J Trust Bank の ATM カードはまだ GPN ロゴが付いており、海外での取引はできません。
9.	ATM での現金引き出しの日ごとの制限はありますか？	はい、その制限は以下の通りです： - 通常口座：1 日当たり /IDR 7,500,000 - 優先口座：1 日当たり /IDR 10,000,000
10.	ATM での送金取引には日々の制限がありますか？	はい、ATM での送金取引の日々の制限は次の通りです： - J Trust Bank 内または他の銀行への送金：1 日当り /IDR 25,000,000
11.	新しいシステムの導入によるサービスや表示の違いはありますか？	新しいシステムにおける ATM のサービスや表示には変更はありません。
12.	新しい ATM システムに関する詳しい追加情報をどのように取得できますか？	新しい ATM システムには変更や違いはありません。ATM に関する情報は、コー

		ルセンター1500615 番にお問い合わせください。
13.	システムの変更によりカードが使用できなくなった場合、代替カードの発行に費用がかかりますか？	古いカードは引き続き使用可能です。新しいカードに交換する必要はありませんが、カードが破損して使用できない場合は交換が必要です。