

よくあるご質問（日本公庫ダイレクト）

目次

I	日本公庫ダイレクト全般.....	9
Q I-1	日本公庫ダイレクトとは何ですか。.....	9
Q I-2	日本公庫ダイレクトの利用可能時間を教えてください。.....	9
Q I-3	日本公庫ダイレクトの利用に料金は発生しますか。.....	9
Q I-4	スマートフォンから利用することはできますか。.....	9
Q I-5	メールアドレスを持っていませんが、日本公庫ダイレクトを利用することはできますか。	9
Q I-6	日本公庫ダイレクトを利用する場合のシステムの推奨環境を教えてください。.....	10
II	日本公庫ダイレクトアプリ	11
Q II-1	日本公庫ダイレクトアプリとは何ですか。.....	11
Q II-2	ブラウザで使用する日本公庫ダイレクトと日本公庫ダイレクトアプリに違いはありますか。.....	11
Q II-3	日本公庫ダイレクトアプリの利用可能時間を教えてください。.....	11
Q II-4	日本公庫ダイレクトアプリの利用に料金は発生しますか。.....	11
Q II-5	日本公庫ダイレクトアプリを利用する場合のシステムの推奨環境を教えてください。.....	11
Q II-6	インストール方法を教えてください。.....	11
Q II-7	アプリをインストールしようとしたら、アプリストアに日本公庫ダイレクトアプリが表示されません。.....	11
Q II-8	利用開始方法を教えてください。.....	11
Q II-9	スマートフォンとタブレットの両方にアプリをインストールし、利用することができますか。.....	12
Q II-10	複数のスマートフォンにアプリをインストールし、利用することができますか。.....	12
Q II-11	生体認証やパスコード認証の設定を変更する場合の手順を教えてください。.....	12
Q II-12	ログアウトする場合の手順を教えてください。.....	12
Q II-13	通知設定を変更する場合の手順を教えてください。.....	12

Q II-14	利用しているスマートフォンを機種変更した場合の手続きを教えてください。	12
Q II-15	利用しているスマートフォンを紛失した場合または盗難に遭った場合の対応を教えてください。	12
Q II-16	パスワードを忘れてしまい、日本公庫ダイレクトアプリにログイン出来ない場合、どうすればよいですか。	13
Q II-17	パスワードを変更する場合の手順を教えてください。	13
Q II-18	日本公庫ダイレクトアプリの利用をやめる場合の手順を教えてください。	13
Q II-19	アプリがフリーズして、ログインできません。どうすればよいですか。	13
Q II-20	生体認証によりアプリのロックを解除する機能について教えてください。	13
Q II-21	生体認証が利用できません。どうすればよいですか。	13
Q II-22	日本公庫ダイレクトアプリを開いた際に、生体認証や端末パスコード認証の設定を求められました。どうすればよいですか。	14
III	会員登録.....	15
Q III-1	会員登録の方法を教えてください。	15
Q III-2	会員登録は誰でもできますか。	15
Q III-3	アカウントのID（日本公庫ダイレクトID）とは何ですか。	15
Q III-4	G Biz ID とは何ですか。	15
Q III-5	G Biz ID で日本公庫ダイレクトを利用する方法を教えてください。	15
Q III-6	日本公庫ダイレクトで利用できるG Biz ID の種類を教えてください。	16
Q III-7	eMAFF ID とは何ですか。	16
Q III-8	G Biz ID とeMAFF ID の違いを教えてください。	16
Q III-9	eMAFF プライムの取得方法を教えてください。	16
Q III-10	eMAFF ID で日本公庫ダイレクトを利用する方法を教えてください。	16
Q III-11	日本公庫ダイレクトで利用できるeMAFF ID の種類を教えてください。	17
Q III-12	「G Biz ID 連携」から「eMAFF ID 連携」に変更したいのですが、どう手続きすればよいですか。	17
Q III-13	会員登録時に発行されるアカウントのID（日本公庫ダイレクトID）は変更できますか。	17

Q III-14 ミドルネームがある場合、「姓（代表者姓）」欄と「名（代表者名）」欄はどのように入力すればよいですか。	17
Q III-15 海外に住所があります。「住所」欄はどのように入力すればよいですか。	17
Q III-16 日本公庫ダイレクトの会員になっているか分かりません。どうしたらよいですか。	18
Q III-17 会員登録中に、「入力されたメールアドレスはすでに使用されています。」とメッセージが表示されました。どうすればよいですか。	18
Q III-18 会員登録の入力途中で長時間操作を行わないと、入力し直しになりますか。	18
Q III-19 登録したメールアドレス・電話番号・住所へ連絡がくることはありますか。	18
Q III-20 メールはどのメールアドレスから届きますか。	18
Q III-21 登録したメールアドレスにメールが届きません。なぜですか。	19
Q III-22 メールアドレスが変わりました。どうすればよいですか。	19
Q III-23 代表者が交代することとなりました。どうすればよいですか。	19
Q III-24 住所（本店所在地）が変更となりました。どうすればよいですか。	20
Q III-25 登録情報（業種や従業員数など）を変更する場合、どうすればよいですか。	20
Q III-26 G ビズ ID 連携や eMAFF ID 連携を解除する方法を教えてください。	20
Q III-27 日本公庫ダイレクトの利用を一時的に停止することはできますか。	20
Q III-28 退会（アカウント（日本公庫ダイレクト ID）を削除）したいのですが、どうすればよいですか。	20
Q III-29 退会（アカウント（日本公庫ダイレクト ID）を削除）した場合、退会前に申請・申込済のサービスであっても、退会後にはキャンセルされてしまうのでしょうか。	21
Q III-30 事業を法人成り（個人で行っている事業を法人化）しました。個人として登録したアカウントを法人での登録に変更することはできますか。	21
Q III-31 日本公庫とはまだ取引がありませんが、会員登録できますか。	21
Q III-32 日本公庫ダイレクトの会員情報はどのような目的で利用されますか。	22
IV ログイン	23
Q IV-1 ログイン方法を教えてください。	23
Q IV-2 ID が分からなくなりました。どうすればよいですか。	23
Q IV-3 パスワードが分からなくなりました。どうすればよいですか。	23
Q IV-4 秘密の質問の回答が分からなくなりました。どうすればよいですか。	24

Q IV-5 パスワードポリシー（ご設定いただけるパスワードの条件）を教えてください。	24
Q IV-6 パスワードはどのように設定すべきですか。	24
Q IV-7 入力したパスワードが使えないと言われました。なぜですか。	24
Q IV-8 パスワードを変更できますか。	24
Q IV-9 ログインした履歴が分かるようなものはありますか。	24
V お取引先さま専用サービス	25
Q V-1 お取引先さま専用サービスとは何ですか。	25
Q V-2 お取引先さま専用サービスの利用方法を教えてください。	25
Q V-3 マイナンバーカードによる本人確認とはどのようなものですか。	25
Q V-4 マイナンバーカードによる本人確認は誰が利用できますか。	25
Q V-5 マイナンバーカードによる本人確認を利用するにあたって手数料はかかりますか。	25
Q V-6 マイナンバーカードによる本人確認を利用するにあたって必要なものは何ですか。	25
Q V-7 マイナンバーカードによる本人確認の手順を教えてください。	26
Q V-8 マイナンバーカードによる本人確認は、PC やタブレットからでも利用できますか。	27
Q V-9 マイナンバーカードによる本人確認は、「マイナポータル」など専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）以外のスマートフォンアプリからも利用できますか。	27
Q V-10 「マイナンバーカードによる本人確認で利用申請」を選択したところ、「iPhone をご利用 用	27
Q V-11 署名用パスワードとは何ですか。	27
Q V-12 署名用パスワードを失念した、またはロックされてしまった場合はどうすればよいです か。	27
Q V-13 マイナンバーカードが読み取れず、本人確認ができません。	27
Q V-14 「電子証明書の検証に失敗しました」と表示されましたがどのような原因が考えられま すか。	28
Q V-15 専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）での操作を終えたところ「指定されたページへはアク セスできません。ページを表示する場合にはログインをお願いいたします。なお、TRUSTDOCK アプ リから本人確認書類を提出後にこの画面が表示された場合は、Safari 以外のブラウザで表示されて いる可能性があります。お手数ですが、再度 Safari を開き、元のタブに戻って申請を続けてくだ さい。」とメッセージが表示されました。	28
Q V-16 マイナンバーカードによる本人確認は、マイナンバー通知カードでも利用できますか。	28

Q V-17 マイナンバーカードによる本人確認を行うと、どのような情報が日本公庫ダイレクトへ連携されますか。.....	29
Q V-18 専用アプリの認証完了後のお取引先さま専用サービス利用申請画面に表示されている情報は修正できますか。.....	29
Q V-19 マイナンバーカードによる本人確認を利用しました。お取引先さま専用サービスパスワードの受け取り後も、専用アプリはスマートフォンにインストールしておく必要がありますか。.....	29
Q V-20 マイナンバーカードによる本人確認と郵便による本人確認の違いを教えてください。.....	29
Q V-21 マイナンバーカードによる本人確認を行った場合のお取引先さま専用サービスパスワードの受け取り方法を教えてください。.....	29
Q V-22 郵便による本人確認を行った場合のお取引先さま専用サービスパスワードの受け取り方法を教えてください。.....	29
Q V-23 お取引先さま専用サービスパスワードを失念したため、再申請を行う予定です。前回は郵便による本人確認で申請しましたが、今回はマイナンバーカードによる本人確認を利用することは可能ですか。.....	30
Q V-24 お取引先さま専用サービスの利用申請における注意点を教えてください。.....	30
Q V-25 本人限定受取郵便（特例型）について、郵便局での保管期間が経過してしまったため、受け取れませんでした。どうすればよいですか。.....	30
Q V-26 本人限定受取郵便（特例型）が受け取れません。どうしたらいいですか。.....	30
Q V-27 お取引先さま専用サービスの利用申請を行いました。パスワード発行までどのくらいかかりますか。.....	30
Q V-28 お取引先さま専用サービスの利用可能時間を教えてください。.....	31
Q V-29 日本公庫とはまだ取引がありませんが、お取引先さま専用サービスの利用申請をするとは可能ですか。.....	31
Q V-30 お取引先さま専用サービス利用申請を誤った情報で申請してしまいました。どうすればよいですか。.....	31
Q V-31 お取引先さま専用サービスパスワードが分からなくなりました。どうすればよいですか。.....	31
Q V-32 お取引先さま専用サービスパスワードを変更できますか。.....	32
Q V-33 複数の事業・支店と取引をしていますが、お取引状況照会で一部の事業・支店の情報が閲覧できません。取引をしているすべての支店の情報を閲覧するには、どうすればよいですか。.....	32
Q V-34 お取引状況照会に表示されている情報はいつ時点のものですか。.....	32

Q V-3 5	日本公庫と取引がなくなりましたが、お取引先さま専用サービスはどうなりますか。	32
Q V-3 6	お取引先さま専用サービスの利用を停止したいのですが、どうすればよいですか。...	32
Q V-3 7	現在、日本公庫と取引をしているのですが、お取引状況照会や証明書オンライン発行で「表示可能なお取引がございません。」と表示されます。.....	32
Q V-3 8	利用可能時間にもかかわらず、お取引状況照会や証明書オンライン発行で「現在、利用できません。お手数ですが、時間をおいてから、利用可能時間内に再度操作していただけますようお願いいたします。(利用可能時間：平日 8 時 30 分～19 時 30 分)」というエラーがでてきます。.....	33
Q V-3 9	証明書オンライン発行で「証明書（PDF）を作成中」と記載された画面が表示されたまま数分待っても証明書が表示されません。.....	33
Q V-4 0	証明書オンライン発行で取得可能な証明書を教えてください。.....	33
VI	セミナー.....	34
Q VI-1	セミナーに複数名で参加する場合、どのように申込みすればよいですか。.....	34
Q VI-2	セミナーをキャンセルするにはどうすればよいですか。.....	34
Q VI-3	参加希望のセミナーが満員です。キャンセル待ちはできますか。.....	34
Q VI-4	セミナー申込時に誤った情報を登録してしまいました。修正するにはどのようにすればよいですか。.....	34
Q VI-5	同時に申込みできるセミナー数に上限はありますか。.....	34
Q VI-6	日本公庫ダイレクトに登録しているメールアドレスとは別のメールアドレスでセミナーに申込みたいのですが、どのようにすればよいですか。.....	34
Q VI-7	メールアドレスを持っていませんが、セミナーに申込みすることはできますか。.....	35
VII	融資に関するお問合せ.....	36
Q VII-1	「融資に関するお問合せ」から「国の教育ローン」の相談はできますか。.....	36
Q VII-2	「融資に関するお問合せ」で相談した内容への回答は、どのような方法で連絡されますか。.....	36
Q VII-3	中小企業事業の融資に関する問合わせを希望する場合、どこに連絡すればよいですか。.....	36
VIII	メールマガジン.....	37
Q VIII-1	メールマガジンの配信を停止することはできますか。.....	37
Q VIII-2	配信登録しているメールマガジンとは別のメールマガジンを追加登録することはできますか。.....	37

Q VIII-3	配信登録しているメールマガジンの種類を変更することはできますか。	37
IX	資料のご提出／お受取サービス	38
Q IX-1	資料のご提出／お受取サービスとはどのようなサービスですか。	38
Q IX-2	資料のご提出／お受取サービスで資料の提出や受け取りをしたいのですが、どうすればよいですか。	38
Q IX-3	日本公庫から資料のご提出／お受取サービスで資料の提出や受け取りの依頼がありました。資料の提出や受け取りはどのようにすればいいですか。	38
Q IX-4	資料のご提出／お受取サービスで提出した資料を変更したいのですが、どうすればよいですか。	38
Q IX-5	資料のご提出／お受取サービスでの資料提出をキャンセルしたいのですが、どうすればよいですか。	38
Q IX-6	資料のご提出／お受取サービスで表示されている期限を過ぎてしまいましたが、資料の提出はできますか。	39
Q IX-7	資料のご提出／お受取の一覧画面で、期限に「備考欄参照」と表示されています。	39
X	お客さま情報の変更申請	40
Q X-1	お客さま情報の変更申請とはどのようなサービスですか。	40
Q X-2	会員情報を変更すれば、お客さま情報の変更申請は不要ですか。	40
Q X-3	ご提出が必要な書類を提出（アップロード）するやり方を教えてください。	40
Q X-4	書類はファイルをアップロードするだけで良いですか。原本を郵送する必要はありますか。	40
Q X-5	日本公庫に届出済の住所等を削除したい場合は、どのようにすればよいですか。	40
Q X-6	変更申請画面で変更前情報が表示されませんが、どうしたらよいですか。	40
XI	インターネット申込（国民生活事業）	41
Q XI-1	インターネット申込（国民生活事業）とはどのようなサービスですか。	41
Q XI-2	インターネット申込（国民生活事業）は誰でも利用できますか。	41
Q XI-3	インターネット申込（国民生活事業）を行う際に、事前に準備しておくものはありますか。	41
Q XI-4	インターネット申込（国民生活事業）の利用のためにログインする際、お取引先さま専用サービスパスワードの入力は必要ですか。	41
Q XI-5	インターネット申込（国民生活事業）の利用後、お取引先さま専用サービスの利用申請は必要ですか。	41

Q XI-6 過去にA社で日本公庫ダイレクトに会員登録しています。今回は別法人のB社でインターネット申込を利用したい場合に、A社のアカウントでログインしてインターネット申込をしてもよいですか。	42
XII その他	43
Q XII-1 システム障害の疑いのある不正な表示がされました。どこに連絡すればよいですか。 43	
Q XII-2 身に覚えのないログインなど不正利用をされた形跡があります。どうしたらよいですか。	43
Q XII-3 お役立ち情報で、見たいコンテンツを開くと、「このコンテンツは専用サービス会員限定です。」と表示されます。どうすればよいでしょうか。	43

I 日本公庫ダイレクト全般

Q I-1 日本公庫ダイレクトとは何ですか。

A I-1 日本公庫ダイレクトは、日本公庫がインターネット上で提供する次のサービスをご利用いただける会員専用サイトです。

- ・ 事業資金および「国の教育ローン」のインターネット借入申込
- ・ 融資に関するお問合せ
- ・ 農林水産事業ネット手続き
- ・ 農林水産事業のチャットボットサービス
- ・ 創業および「国の教育ローン」の資料請求
- ・ 来店予約
- ・ セミナー開催情報の確認および参加申込
- ・ 財務診断サービス
- ・ 事業資金および「国の教育ローン」の返済シミュレーション
- ・ おすすめ情報やメールマガジンの受信
- ・ お取引状況の照会
- ・ 証明書のオンライン発行
- ・ 資料のご提出／お受取サービス
- ・ お客さま情報の変更申請

Q I-2 日本公庫ダイレクトの利用可能時間を教えてください。

A I-2 「お取引状況の照会」サービスと「証明書のオンライン発行」サービス（利用可能時間：平日 8 時 30 分～19 時 30 分）を除き、毎日 24 時間ご利用いただけます。

なお、システムメンテナンス作業のため、ご利用いただけない場合がございます。システムメンテナンスに関する情報は、[日本公庫のホームページ](#)をご確認ください。

Q I-3 日本公庫ダイレクトの利用に料金は発生しますか。

A I-3 無料でご利用いただけます。

Q I-4 スマートフォンから利用することはできますか。

A I-4 日本公庫ダイレクトのサイトおよび日本公庫ダイレクトアプリは、スマートフォンからご利用いただけます。

なお、日本公庫ダイレクトの推奨環境はQ I-6、日本公庫ダイレクトアプリの推奨環境は、Q II-5を参照ください。

Q I-5 メールアドレスを持っていませんが、日本公庫ダイレクトを利用することはできますか。

A I-5 大変申し訳ございませんが、メールアドレスは日本公庫ダイレクトの会員登録の際に必要なため、メールアドレスをお持ちでない場合はご利用いただけません。

Q I-6 日本公庫ダイレクトを利用する場合のシステムの推奨環境を教えてください。

A I-6 インターネットに接続できるパソコン、スマートフォン、タブレットからご利用いただけます。

・ブラウザ（パソコン）

Microsoft Edge（最新版）

Google Chrome（最新版）

Mozilla Firefox（最新版）

macOS 版 Safari（最新版）

・ブラウザ（スマートフォン、タブレット）

iOS 版 Safari（最新版）

iPad OS 版 Safari（最新版）

Android 版 Google Chrome（最新版）

上記ブラウザ以外を利用する場合、正しく動作しない可能性があります。また、OS は、常に最新のパッチを適用した状態でご利用ください。

なお、上記の動作環境を全て満たした場合においても、個々の設定環境等により、正しく動作しないことがございます。あらかじめご了承ください。

II 日本公庫ダイレクトアプリ

Q II-1	日本公庫ダイレクトアプリとは何ですか。
A II-1	日本公庫が提供する日本公庫ダイレクトのスマートフォンアプリです（日本公庫ダイレクトについては、Q I-1 参照）。
Q II-2	ブラウザで使用する日本公庫ダイレクトと日本公庫ダイレクトアプリに違いはありますか。
A II-2	日本公庫ダイレクトアプリでは、ブラウザで使用する日本公庫ダイレクトのサービスをご利用いただけます。さらに次の追加機能もご利用いただけます。 ① 専用の TOP 画面（利用頻度が高いサービスを 1 画面に集約し、見やすく、操作しやすいデザインの専用画面を提供） ② プッシュ通知（各種情報をプッシュ通知によりタイムリーに提供） ③ 生体認証・パスコード認証によるロック解除（日本公庫ダイレクトへのアクセスを容易にし、日本公庫ダイレクト ID およびパスワードの入力の手間を省く）
Q II-3	日本公庫ダイレクトアプリの利用可能時間を教えてください。
A II-3	「お取引状況の照会」サービスと「証明書のオンライン発行」サービス（利用可能時間：平日 8 時 30 分～19 時 30 分）を除き、毎日 24 時間ご利用いただけます。 なお、システムメンテナンス作業のため、ご利用いただけない場合がございます。システムメンテナンスに関する情報は、日本公庫のホームページをご確認ください。
Q II-4	日本公庫ダイレクトアプリの利用に料金は発生しますか。
A II-4	無料でご利用いただけます。
Q II-5	日本公庫ダイレクトアプリを利用する場合のシステムの推奨環境を教えてください。
A II-5	「当アプリのご利用にあたって」をご確認ください（※）。 （※）日本公庫ダイレクトの TOP ページの最下部（フッター）に掲載しております。
Q II-6	インストール方法を教えてください。
A II-6	iOS をご利用のお客さまは App Store から、Android をご利用のお客さまは Google Play ストアから「日本公庫ダイレクトアプリ」を検索のうえ、インストールしてください。
Q II-7	アプリをインストールしようとしたら、アプリストアに日本公庫ダイレクトアプリが表示されません。
A II-7	スマートフォンの地域・国設定が海外の設定となっている場合があります。スマートフォンの設定画面から地域・国を日本に設定したうえで、再度お試しください。
Q II-8	利用開始方法を教えてください。

A II-8 日本公庫ダイレクトアプリの利用開始方法は、次のとおりです。 ①アプリストアから日本公庫ダイレクトアプリをご利用のスマートフォンにダウンロードしてください。 ②日本公庫ダイレクトアプリ上で、日本公庫ダイレクトIDおよびパスワードを入力してログインすることで利用することができます（※）。 日本公庫ダイレクトの会員登録がお済みでない方は、会員登録手続きを実施してからログインしてください（日本公庫ダイレクトアプリ上でも会員登録手続きが可能です）。 （※）ログイン完了後は、生体認証やパスコード認証によりアプリのロックを解除することができます。
Q II-9 スマートフォンとタブレットの両方にアプリをインストールし、利用することができますか。
A II-9 日本公庫ダイレクトアプリがご利用いただけるのは、スマートフォンのみとなります。 タブレットではご利用いただけません（サポートの対象外となります）。
Q II-10 複数のスマートフォンにアプリをインストールし、利用することができますか。
A II-10 複数のスマートフォンでご利用いただけます。
Q II-11 生体認証やパスコード認証の設定を変更する場合の手順を教えてください。
A II-11 スマートフォンの設定画面から変更してください。日本公庫ダイレクトアプリ上で変更することはできません。 なお、日本公庫ダイレクトアプリを利用いただく場合は、必ずパスコード認証の設定をオンにしてください。
Q II-12 ログアウトする場合の手順を教えてください。
A II-12 ユーザーメニュー（TOP 画面右上の人型アイコン）からログアウトすることができます。
Q II-13 通知設定を変更する場合の手順を教えてください。
A II-13 スマートフォンの設定画面から変更してください。日本公庫ダイレクトアプリ上で変更することはできません。
Q II-14 利用しているスマートフォンを機種変更した場合の手続きを教えてください。
A II-14 新しいスマートフォンで日本公庫ダイレクトアプリをインストールし、日本公庫ダイレクトIDおよびパスワードを入力し、再度ログインしてください。
Q II-15 利用しているスマートフォンを紛失した場合または盗難に遭った場合の対応を教えてください。

A II-15	ご契約している携帯電話会社にご連絡のうえ、当該端末の通信等のご利用を停止してください。新しいスマートフォンをご利用される場合は、新しいスマートフォンで日本公庫ダイレクトアプリをインストールしご利用ください。
Q II-16	パスワードを忘れてしまい、日本公庫ダイレクトアプリにログイン出来ない場合、どうすればよいですか。
A II-16	「パスワードをお忘れの方」ボタンを押下して、パスワード再設定の申請をしてください。
Q II-17	パスワードを変更する場合の手順を教えてください。
A II-17	ユーザーメニュー（TOP 画面右上の人型アイコン）からパスワードを変更してください。
Q II-18	日本公庫ダイレクトアプリの利用をやめる場合の手順を教えてください。
A II-18	スマートフォンからアプリを削除（アンインストール）してください。アプリを削除しても、アカウントは削除されませんので、ブラウザで使用する日本公庫ダイレクトは引き続きご利用いただけます（アカウント（日本公庫ダイレクトID）の削除については、Q III-28 参照）。
Q II-19	アプリがフリーズして、ログインできません。どうすればよいですか。
A II-19	ご利用のスマートフォンが、推奨環境内かどうか、またネットワークに接続されているかどうかをご確認ください。 それでもなお、アプリが反応しない場合、アプリを一度終了し、次の手順をお試しください。 ①端末内で起動中になっているアプリやタスクを強制終了してください。 ②アプリを再起動してください。 ③アプリのバージョンをアプリストアで確認し、必要に応じて最新にアップデートしてください。 ④それでも作動しない場合は、アプリを再インストールしてください。
Q II-20	生体認証によりアプリのロックを解除する機能について教えてください。
A II-20	スマートフォンに登録されている指紋や顔等の生体情報による認証機能を利用して、日本公庫ダイレクトアプリのロックを解除する機能です。 ご利用にあたっては、お客さまのスマートフォンの設定画面から生体認証の設定をオンにしてください。 なお、生体認証を利用する場合においてもパスコード認証の設定はオンにする必要があります。
Q II-21	生体認証が利用できません。どうすればよいですか。
A II-21	次のとおり、スマートフォンに指紋や顔等の生体情報が登録されていること、生体認証の設定がオンになっていることをご確認ください。

なお、生体認証情報の登録方法については、携帯電話会社にお問い合わせください。

Android の場合

- ・ スマートフォンの指紋認証にお客さま自身の指紋が1つ以上登録されていること。
- ・ 顔認証にお客さま自身の顔が1つ以上登録されていること。

iOS の場合

- ・ Touch IDにお客さま自身の指紋が1つ以上登録されていること。
- ・ Face IDにお客さま自身の顔が1つ以上登録されていること。

Q II-22 日本公庫ダイレクトアプリを開いた際に、生体認証や端末パスコード認証の設定を求められました。どうすればよいですか。

A II-22 スマートフォンの生体認証やパスコード認証がオフになっている可能性があります。スマートフォンの設定画面から、生体認証やパスコード認証の設定をオンにしてください。

なお、生体認証を利用する場合においても、パスコード認証の設定は必ずオンにしてください。

III 会員登録

Q III-1 会員登録の方法を教えてください。

A III-1 日本公庫ダイレクトの TOP ページ最下部にある会員規約に同意のうえ、「新規会員登録へ」をクリックし、新規会員登録画面で必要事項を入力の上、「送信する」をクリックしてください。

日本公庫ダイレクトからメールが届きますので、メール本文に記載されている URL をクリックし、お客さまの情報やログインパスワードをご設定いただければ会員登録が完了します。

Q III-2 会員登録は誰でもできますか。

A III-2 メールアドレスをお持ちであれば、どなたでも会員登録をすることができます。

Q III-3 アカountの ID（日本公庫ダイレクト ID）とは何ですか。

A III-3 日本公庫ダイレクトにログインするために必要となる ID です。会員登録時に発行されます。

Q III-4 G ビズ ID とは何ですか。

A III-4 G ビズ ID とは、政府が提供する事業者向け行政サービスの共通認証システムです。G ビズ ID を取得すると 1 つの ID・パスワードでさまざまな行政サービスにログインすることができます。G ビズ ID には、G ビズ ID プライム、G ビズ ID メンバー、G ビズ ID エントリーという 3 種類のアカountがありますが、行政サービスにより必要なアカountの種類が異なります。

なお、日本公庫ダイレクトは G ビズ ID プライムのアカount（以下、「G ビズ ID プライム」といいます。）を利用することでログインが可能となります。

また、G ビズ ID で日本公庫ダイレクトを利用する場合も、別途、日本公庫ダイレクト ID は発行されますので、失念・紛失しないようお取り扱いにはご注意ください。

Q III-5 G ビズ ID で日本公庫ダイレクトを利用する方法を教えてください。

A III-5 政府が提供する G ビズ ID サービスにおいて、G ビズ ID プライムを取得している会員は、日本公庫ダイレクトの会員登録時または会員登録後に G ビズ ID プライムを登録すること（以下「G ビズ ID 連携」といいます。）により、G ビズ ID プライムで日本公庫ダイレクトをご利用いただけます。

・会員登録時に「G ビズ ID 連携」を行う場合は、TOP ページの「G ビズ ID で会員登録へ」から会員登録してください。

・会員登録後に「G ビズ ID 連携」を行う場合は、ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「G ビズ ID 連携」を選択し、登録手続きを行ってください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q III-6	日本公庫ダイレクトで利用できる G ビズ ID の種類を教えてください。
A III-6	日本公庫ダイレクトでご利用いただける G ビズ ID は、G ビズ ID プライムのみです。
Q III-7	eMAFF ID とは何ですか。
A III-7	eMAFF ID は農林水産省共通申請サービス（eMAFF）を使用するための ID のことです。 eMAFF ID には、eMAFF エントリー、eMAFF プライムなどのアカウントがあります。日本公庫ダイレクトは eMAFF プライムでログインできるようになります。
Q III-8	G ビズ ID と eMAFF ID の違いを教えてください。
A III-8	農林漁業者の方は、まず G ビズ ID を取得し、農林水産省共通申請サービス（eMAFF）にログインすることで、eMAFF ID が自動生成されます。（農林水産省共通申請サービス（eMAFF）や日本公庫ダイレクトにログインするときに使う ID、パスワードは G ビズ ID と同じです。） 組織管理者アカウントおよび審査者アカウントは市町村の職員が取得できる eMAFF ID ですが、G ビズ ID とは別のものです。
Q III-9	eMAFF プライムの取得方法を教えてください。
A III-9	G ビズ ID サービスにおいて G ビズ ID プライムを取得し、農林水産省共通申請サービス（eMAFF）にログインすると、eMAFF プライムが自動生成されます。 もしくは、G ビズ ID サービスにおいて G ビズ ID エントリーを取得し、農林水産省共通申請サービス（eMAFF）にログインすると、eMAFF エントリーが自動生成されます。その後、農林水産省共通申請サービス（eMAFF）により本人確認手続きを済ませると、eMAFF プライムに昇格します。 いずれの方法でも、eMAFF プライムとして農林水産省共通申請サービス（eMAFF）や日本公庫ダイレクトにログインするときに使う ID、パスワードは、G ビズ ID と同じになります。
Q III-10	eMAFF ID で日本公庫ダイレクトを利用する方法を教えてください。
A III-10	日本公庫ダイレクトの会員登録時または会員登録後に eMAFF ID を登録すること（以下「eMAFF ID 連携」といいます。）により、eMAFF ID で日本公庫ダイレクトをご利用いただけます。 ・会員登録時に「eMAFF ID 連携」を行う場合は、TOP ページの「eMAFF ID で会員登録へ」から会員登録してください。 ・会員登録後に「eMAFF ID 連携」を行う場合は、ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「eMAFF ID 連携」を選択し、登録手続きを行ってください。 （※）1. スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。 2. 日本公庫ダイレクトアプリの場合、TOP ページ最下部にある「ブラウザ版へのリンク」をタップし、その後 TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示される人型アイコンから「eMAFF ID 連携」を選択してください。

Q III-1 1 日本公庫ダイレクトで利用できる eMAFF ID の種類を教えてください。

A III-1 1 eMAFF プライムのみで日本公庫ダイレクトをご利用いただけます。

eMAFF エントリー、組織管理者アカウントおよび組織管理者アカウントから発行される審査者アカウントなどでは日本公庫ダイレクトはご利用いただけません。

Q III-1 2 「G ビズ ID 連携」から「eMAFF ID 連携」に変更したいのですが、どう手続きすればよいですか。

A III-1 2 まず、ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※1）から「G ビズ ID 連携解除」を選択し、解除手続きを行ってください。

次に、人型アイコン（※2）から「eMAFF ID 連携」を選択し、登録手続きを行ってください。

（※1）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

（※2）日本公庫ダイレクトアプリの場合、TOP ページ最下部にある「ブラウザ版へのリンク」をタップし、その後 TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示される人型アイコンから「eMAFF ID 連携」を選択してください。

Q III-1 3 会員登録時に発行されるアカウントの ID（日本公庫ダイレクト ID）は変更できますか。

A III-1 3 アカウントの ID（日本公庫ダイレクト ID）は変更できません。

Q III-1 4 ミドルネームがある場合、「姓（代表者姓）」欄と「名（代表者名）」欄はどのように入力すればよいですか。

A III-1 4 ミドルネームを「姓（代表者姓）」欄または「名（代表者名）」欄に入力してください。ミドルネームを「姓（代表者姓）」欄に入力する場合は姓とミドルネームの間に、「名（代表者名）」欄に入力する場合はミドルネームと名の間にスペースを入力してください。

<入力例>「山田 ダイレクト 太郎」さんの場合

（パターンAとパターンBのどちらでも可）

	「姓（代表者姓）」欄	「名（代表者名）」欄
パターンA	山田 ダイレクト	太郎
パターンB	山田	ダイレクト 太郎

Q III-1 5 海外に住所があります。「住所」欄はどのように入力すればよいですか。

A III-1 5 日本国内の拠点となる住所を入力してください。

Q III-16 日本公庫ダイレクトの会員になっているかわかりません。どうしたらよいですか。
A III-16 日本公庫ダイレクトの本登録完了時に発行されるメール「ID本登録完了のお知らせ」の有無に応じて、次表のとおり対応してください。 ・本登録完了時のメール「ID本登録完了のお知らせ」が残っている場合 →会員となっています。メール「ID本登録完了のお知らせ」に記載のIDを使用し、ログインしてください。 ・本登録完了時のメール「ID本登録完了のお知らせ」が見当たらない場合 →新規会員登録をお試ください。会員登録中に、「入力されたメールアドレスはすでに使用されています。」とメッセージが表示された場合、入力したメールアドレスは既にご登録いただいているものとなります。当該アカウントのID・パスワードを入力してログインいただくか、別のメールアドレスを使用して新規会員登録をお願いいたします。
Q III-17 会員登録中に、「入力されたメールアドレスはすでに使用されています。」とメッセージが表示されました。どうすればよいですか。
A III-17 新規会員登録画面で入力されたメールアドレスは既にご登録いただいております。1つのメールアドレスで登録できるのは1アカウントまでになりますので、別のメールアドレスを入力してください。 <例>法人さまのアカウントと代表者さま個人のアカウントを同一メールアドレスでご登録いただくことはできません。後から作成するアカウントは別のメールアドレスを登録してください。
Q III-18 会員登録の入力途中で長時間操作を行わないと、入力し直しになりますか。
A III-18 長時間操作がないことによる入力のやり直しはございません。ただし、仮登録の有効期限は24時間となっておりますので、その間に本登録を完了するようご注意ください。
Q III-19 登録したメールアドレス・電話番号・住所へ連絡がくることはありますか。
A III-19 各種お申込みやご申請に基づいて、ご登録いただいたメールアドレスにメールを送信させていただくことや、ご登録いただいた電話番号へ連絡させていただくこと、ご登録いただいた住所にダイレクトメールを発送させていただくことがございます。
Q III-20 メールはどのメールアドレスから届きますか。
A III-20 「@jfc.go.jp」のドメインを含むメールアドレスから届きます。 迷惑メール対策として、ドメイン指定受信を設定されている場合、メールが届かないことがあります。当該ドメインからのメールを受信できるように設定してください。

Q III-2 1 登録したメールアドレスにメールが届きません。なぜですか。

A III-2 1 ご登録いただいたメールアドレスが誤っていることや、お客さま側のメール設定でドメイン指定等による受信制限をされていることなどが考えられます。

「@jfc.go.jp」のドメインを受信できるように設定してください。

また、「URL付きのメール」などの何らかの要因で、迷惑メールとして判断される場合があります。迷惑メールフォルダやごみ箱に振り分けられていないかご確認ください。

Q III-2 2 メールアドレスが変わりました。どうすればよいですか。

A III-2 2 ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択し、メールアドレスの変更手続きを行ってください。変更手続き後、お手続き完了のメールを送信いたします。

なお、マイナンバーカードによる本人確認でお取引先さま専用サービスの利用申請を行った場合は、「お取引先さま専用サービス利用申請完了のお知らせ」メールが届くまでは、ご登録のメールアドレスを変更することはできません。変更前のメールアドレスをご利用いただけない場合は、お取引支店へ直接ご連絡ください。

また、G ビズ ID および eMAFF ID をご利用されている場合、日本公庫ダイレクトと G ビズ ID および eMAFF ID とで登録されているメールアドレスは連動していません。メールアドレスに変更があった場合は、必要に応じてそれぞれのサービスで変更手続きをしてください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q III-2 3 代表者が交代することとなりました。どうすればよいですか。

A III-2 3 ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※1）から「登録情報の確認・変更」を選択し、代表者氏名・性別・生年月日を変更してください。変更手続き後、お手続き完了のメールを送信いたします。

なお、日本公庫とお取引がある場合は、日本公庫ダイレクトの会員情報変更に加え、「お客さま情報の変更申請」（※2）から代表者変更手続きを行っていただく必要があります。

また、G ビズ ID 連携または eMAFF ID 連携をご利用されている方は、TOP ページ右上にある人型アイコン（※1）から「G ビズ ID 変更」または「eMAFF ID 変更」を選択し、代表者交代後の G ビズ ID を登録してください。

（※1）1. スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

2. 日本公庫ダイレクトアプリで eMAFF ID 変更を行う場合、TOP ページ最下部にある「ブラウザ版へのリンク」をタップし、その後 TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示される人型アイコンから「eMAFF ID 変更」を選択してください。

（※2）ご利用にあたっては、お取引先さま専用サービスパスワードが必要になります。パスワードをお持ちでない方は、お取扱支店にご連絡のうえ代表者変更手続きをお願いします。

Q III-24 住所（本店所在地）が変更となりました。どうすればよいですか。

A III-24 ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※1）から「登録情報の確認・変更」を選択し、住所（本店所在地）を変更してください。変更手続き後、お手続き完了のメールを送信いたします。

なお、日本公庫とお取引がある場合は、日本公庫ダイレクトの会員情報変更に加え、「お客さま情報の変更申請」（※2）から住所変更手続きを行っていただく必要がございます。

（※1）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

（※2）ご利用にあたっては、お取引先さま専用サービスパスワードが必要になります。
パスワードをお持ちでない方は、お取扱支店にご連絡のうえ住所変更手続きをお願いします。

Q III-25 登録情報（業種や従業員数など）を変更する場合、どうすればよいですか。

A III-25 ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択し、変更手続きを行ってください。変更手続き後、お手続き完了のメールを送信いたします。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q III-26 G ビズ ID 連携や eMAFF ID 連携を解除する方法を教えてください。

A III-26 TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「G ビズ ID 連携解除」または「eMAFF ID 連携解除」を選択し、連携を解除してください。

なお、G ビズ ID 自体を退会した場合でも、日本公庫ダイレクト上では G ビズ ID 連携や eMAFF ID 連携は自動で解除されませんので、お手数ですが、連携の解除を行ってください。

- （※）
1. スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。
 2. 日本公庫ダイレクトアプリで eMAFF ID 解除を行う場合、TOP ページ最下部にある「ブラウザ版へのリンク」をタップし、その後 TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示される人型アイコンから「eMAFF ID 連携解除」を選択してください。

Q III-27 日本公庫ダイレクトの利用を一時的に停止することはできますか。

A III-27 ご利用を一時的に停止することはできません。

Q III-28 退会（アカウント（日本公庫ダイレクト ID）を削除）したいのですが、どうすればよいですか。

A III-28 ログイン後の TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「退会をご希望の方はこちら」を選択し、退会手続きを行ってください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q III-29 退会（アカウント（日本公庫ダイレクトID）を削除）した場合、退会前に申請・申込済のサービスであっても、退会後にはキャンセルされてしまうのでしょうか。

A III-29 申請・申込済のサービスにおけるキャンセルの可否については、次表のとおりです。

なお、お取引先さま専用サービスのご利用申請中に退会された場合は、ご利用申請がキャンセルされます。

キャンセルされるサービス	キャンセルされないサービス
・おすすめ情報やメールマガジンの受信 ・資料のご提出／お受取サービス ・お客さま情報の変更申請	・事業資金および「国の教育ローン」のインターネット借入申込 ・融資に関するお問合せ ・創業および「国の教育ローン」の資料請求 ・来店予約 ・セミナー開催情報の確認および参加申込

Q III-30 事業を法人成り（個人で行っている事業を法人化）しました。個人として登録したアカウントを法人での登録に変更することはできますか。

A III-30 個人での会員登録について退会手続きを行っていただき、法人で新規に会員登録してください（※）。

なお、日本公庫とお取引がある場合は、日本公庫ダイレクトの新規会員登録等に加え、お取扱支店にご連絡いただき、法人成り手続きを行っていただく必要がございます。

（※）・「国の教育ローン」をご利用いただいている場合など個人アカウントの利用継続を希望する場合は、個人アカウントの退会手続きは不要です。

・お取引先さま専用サービスをご利用いただいている場合、お手数ですが、法人アカウントの新規会員登録後に、再度、お取引先さま専用サービスの利用申請を行ってください。

・G ビズ ID 連携または eMAFF ID 連携をご利用いただいている場合、お手数ですが、日本公庫ダイレクトでの法人アカウントの新規会員登録後に、法人アカウントの G ビズ ID または eMAFF ID と、再度、G ビズ ID 連携又は eMAFF ID 連携を行ってください。

・法人から個人に変更する場合も、同様のお手続きが必要となります。

Q III-31 日本公庫とはまだ取引がありませんが、会員登録できますか。

A III-31 会員登録していただけます。

なお、お取引先さま専用サービスは、日本公庫とお取引（ご融資残高）のある方向けのサービスです。お取引開始前の方には、サービスの利用に必要となるお取引先さま専用サービスパスワードは発行していません。

ただし、次のいずれかの方（いずれも、お取引先さま専用サービスの利用申請時点で日本公庫とお取引がない方）には、お取引開始前にパスワードを発行いたします（注1）。

- ・ご融資のお申込手続きの中でお取引先さま専用サービスをご申請いただいた方であって、審査の結果、ご融資が決定した方（注２）
- ・お取引先さま専用サービスの利用申請画面で「紹介コード」を入力された方（「中小企業事業」を選択された方のみ）

（注１）お取引先さま専用サービスのパスワードの発行状況につきましては、恐れ入りますが、利用申請者さまへの個別のご連絡は行っておりません。

（注２）ご融資の申込をお取り下げになった場合や、審査の結果ご希望に添えなかった場合には、お取引先さま専用サービスのパスワードは発行しておりません。

Q III-32 日本公庫ダイレクトの会員情報はどのような目的で利用されますか。

A III-32 お客さまの会員情報は、会員規約に基づき利用させていただきます。サービス利用時に情報の利用について別途ご同意いただいた場合は、その内容を含みます。

IV ログイン

Q IV-1 ログイン方法を教えてください。

A IV-1 日本公庫ダイレクトの TOP ページからログイン画面に進み、日本公庫ダイレクト ID およびパスワードを入力し、ログインしてください。もしくは「G ビズ ID でログイン」「eMAFF ID でログイン」からログインしてください。

Q IV-2 ID が分からなくなりました。どうすればよいですか。

A IV-2 日本公庫ダイレクトの本登録完了時に発行されるメール「ID 本登録完了のお知らせ」の有無に応じて、次表のとおり対応してください。

条件	対応
本登録完了時のメール「ID 本登録完了のお知らせ」が残っている場合	日本公庫ダイレクトの本登録完了時に発行されるメール「ID 本登録完了のお知らせ」に、お客さまの ID が記載されていますので、ご確認ください。
本登録完了時のメール「ID 本登録完了のお知らせ」が見当たらない場合	ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方はこちら」をクリックし、画面の指示に従って、ID の照会を行ってください。 < ID 照会の流れ > ① ID 照会・パスワード再設定申請画面に進み、登録されているメールアドレスを入力の上、「URL をメール送信」をクリックしてください。 ② ID 照会・パスワード再設定申請の手続きに使用する URL がメールアドレスあてに届きます。 ③ URL をクリックし、画面の指示に従って、必要事項を入力してください。 ※ ID をお忘れの時に備え、あとから再確認できるよう手元に控えておいていただきますようお願いいたします。

スマートフォンをお使いの場合は、毎回の ID・パスワードの入力が不要な「日本公庫ダイレクトアプリ」からの利用が便利です。

「日本公庫ダイレクトアプリ」では、1 度ログインすれば、次回以降、生体認証やパスコード認証により、アプリのロックを解除して、より簡単に各種サービスが利用できるようになりますので、ぜひお試しください。

Q IV-3 パスワードが分からなくなりました。どうすればよいですか。

A IV-3 ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方はこちら」をクリックし、ID照会・パスワード再設定申請画面に進み、登録されているメールアドレスを入力の上、「URLをメール送信」をクリックしてください。ID照会・パスワード再設定申請の手続きに使用するURLをメールアドレスあてに送信いたします。 スマートフォンをお使いの場合は、毎回のID・パスワードの入力が不要な「日本公庫ダイレクトアプリ」からの利用が便利です。 「日本公庫ダイレクトアプリ」では、1度ログインすれば、次回以降、生体認証やパスコード認証により、アプリのロックを解除して、より簡単に各種サービスが利用できるようになりますので、ぜひお試しください。
Q IV-4 秘密の質問の回答が分からなくなりました。どうすればよいですか。
A IV-4 再度、新規に会員登録してください。大変申し訳ございませんが、以前登録されたメールアドレスでは登録できませんので、別のメールアドレスをご用意ください。
Q IV-5 パスワードポリシー（ご設定いただけるパスワードの条件）を教えてください。
A IV-5 パスワードは、半角英字と半角数字の両方を含む、8文字以上255文字以下のものとしてください。
Q IV-6 パスワードはどのように設定すべきですか。
A IV-6 推測されにくい文字列を組み合わせで設定してください。誕生日や電話番号など推測されやすいものはパスワードに利用しないでください。また、他のインターネットサービスで使用しているパスワードは利用しないでください。
Q IV-7 入力したパスワードが使えないと言われました。なぜですか。
A IV-7 過去に設定されたパスワードはご利用いただけません。別のパスワードをご設定ください。
Q IV-8 パスワードを変更できますか。
A IV-8 ログイン後のTOPページ右上にある人型アイコン（※）から「パスワードの変更」を選択し、変更手続きを行ってください。 （※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンはTOPページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。
Q IV-9 ログインした履歴が分かるようなものはありますか。
A IV-9 ログイン後のTOPページ右上にある人型アイコン（※）の下に、前回ログインした日時（初回ログイン時には新規会員登録した日時）が表示されます。また、お取引先さま専用サービスパスワードを入力してログインした場合、ご登録いただいたメールアドレスに通知メールを送信いたします。 （※）1. スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンはTOPページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。 2. 日本公庫ダイレクトアプリの場合、TOPページ最下部にある「ブラウザ版へのリンク」をタップし、その後TOPページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

V お取引先さま専用サービス

Q V-1	お取引先さま専用サービスとは何ですか。
A V-1	日本公庫とお取引のある方のみがご利用いただけるサービスです。ご融資金の残高や利率などお取引状況を照会できるサービスや各種証明書をオンラインで発行できるサービスがございます。
Q V-2	お取引先さま専用サービスの利用方法を教えてください。
A V-2	日本公庫ダイレクトへ、日本公庫ダイレクトID、パスワード、お取引先さま専用サービスパスワードを入力し、ログインすることでご利用いただけます。 お取引先さま専用サービスパスワードは、日本公庫ダイレクトからお取引先さま専用サービスの利用申請をしていただいたお客さまへお送りします。 パスワードの受取方法は、①本人限定受取郵便（特例型）（※1）、②メール（※2）のいずれかをお選びいただけます。 （※1）お受け取りには、個人のお客さまはご本人さまの、法人のお客さまは代表者さまの本人確認書類（運転免許証等）の提示が必要となります。 （※2）国民生活事業に利用申請を行う、個人のお客さまに限りです。申請時、マイナンバーカードによる本人確認が必要となります。
Q V-3	マイナンバーカードによる本人確認とはどのようなものですか。
A V-3	専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）を用いて、お取引先さま専用サービス利用申請に必要な本人確認を電子的に行う仕組みを言います。 ご申請者さまのスマートフォンでマイナンバーカードによる認証を行うことで、住民票に登録されている情報（氏名・住所・生年月日・性別）を日本公庫ダイレクトへ送信することにより、本人確認を行うものです。
Q V-4	マイナンバーカードによる本人確認は誰が利用できますか。
A V-4	国民生活事業に利用申請を行う、個人のお客さまがご利用いただけます。農林水産事業または中小企業事業へ申請を行う方、法人のお客さまはご利用いただけません。
Q V-5	マイナンバーカードによる本人確認を利用するにあたって手数料はかかりますか。
A V-5	手数料はかかりません。 なお、申請時に発生する通信費用等は、お客さまのご負担となります。
Q V-6	マイナンバーカードによる本人確認を利用するにあたって必要なものは何ですか。
A V-6	NFC 対応（※）のスマートフォンと、電子証明書付きのマイナンバーカードをご用意ください。利用にあたっては、スマートフォンへ専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）をインストールしていただきます。専用アプリの対応機種については、TRUSTDOCK 社のホームページをご確認ください。

なお、電子証明書が付いていないマイナンバーカードは利用できません。

(※) スマートフォンやカードをかざすだけで対象物の読み取り等ができる仕組み

Q V-7 マイナンバーカードによる本人確認の手順を教えてください。

A V-7 マイナンバーカードによる本人確認の手順は、以下のとおりです。お手続きは最短3分です。

お手続きの前に、日本公庫ダイレクトへご登録いただいているご住所やお名前等の情報が最新か、ご確認ください（確認・変更の手順は、Q III-24 をご覧ください。）。住民票の情報が最新でない場合は、事前に住民票のある市区町村の窓口にてお手続きください。

また、お手続きの前にシステムの推奨環境（Q I-6 参照）についてもご確認ください。

1. 日本公庫ダイレクトにログインし、「お取引先さま専用サービス利用申請」を選択
2. 「ご住所やお名前等の確認・変更手続きを行わない方」のラジオボタンを選択し、お取引先さま専用サービスの利用申請対象事業（国民生活事業）、取引支店を選択
3. 「マイナンバーカードによる本人確認で利用申請」を選択
4. PC・タブレットの場合、画面に表示された二次元コードをスマートフォンで読取り
スマートフォンの場合、「TRUSTDOCK アプリを開く」を選択
(5～10は専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）をインストールしていない場合のみ)
5. 専用アプリをスマートフォンへインストールし、アプリを起動
6. アプリの説明、利用規約、プライバシーポリシー等を確認のうえ、「つぎへ」を選択
7. 「はじめてアプリを使う方」を選択
8. 「ロック解除」を選択
9. 生体認証の利用やアプリからの通知等を設定（設定内容はお客さまでお選びください。）
10. 「QRコード読み取り」を選択し、二次元コードを読み取り（カメラへのアクセス許可が表示された場合は「許可」してください。）
11. 本人確認手続き画面で「同意する」を選択
12. 公的個人認証画面で「つぎへ」、続いて「同意して次へ進む」を選択
13. 署名用パスワード（マイナンバーカードを受け取る際に、ご自身で設定されたアルファベット大文字と数字の組み合わせで、6～16文字のパスワード）を入力し「つぎへ」を選択
14. マイナンバーカードをスマートフォンでスキャン
15. 提出完了画面で「完了」を選択。続く画面で再度「完了」を選択
(15まで完了すると、手順16の日本公庫ダイレクトの画面へ自動で遷移します。)
16. 日本公庫ダイレクトの画面で「完了」を選択
17. 認証に成功すると、お取引先さま専用サービス利用申請画面へ、住民票に登録されている情報（氏名・住所・生年月日・性別）が補てんされるので、「入力内容の確認へ」を選択
18. 「送信する」を選択

後日、ご登録いただいているメールアドレスへ、お取引先さま専用サービスパスワードをお送りいたします。

Q V-8	マイナンバーカードによる本人確認は、PC やタブレットからでも利用できますか。
A V-8	利用できません。 スマートフォンをお持ちでない場合は、郵便による本人確認により利用申請を行ってください。
Q V-9	マイナンバーカードによる本人確認は、「マイナポータル」など専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）以外のスマートフォンアプリからも利用できますか。
A V-9	利用できません。 マイナンバーカードによる本人確認の利用にあたっては、スマートフォンへ専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）のインストールが必要となります。
Q V-10	「マイナンバーカードによる本人確認で利用申請」を選択したところ、「iPhone をご利用の場合、対応ブラウザ（Safari）からお手続きください。」と表示されました。どうすればよいですか。
A V-10	Safari 以外のブラウザで表示されている可能性があります。対応ブラウザ（Safari）からお手続きください。 なお、システムの推奨環境については、Q I-6 をご覧ください。
Q V-11	署名用パスワードとは何ですか。
A V-11	署名用パスワードとは、マイナンバーカードを受け取る際に、ご自身で設定されたアルファベット大文字と数字の組み合わせで、6～16 文字のパスワードです。 マイナンバーカードの仕様として、署名用パスワードの入力を連続して 5 回間違えるとロックがかかります。 ロックの解除には、住民票のある市区町村の窓口またはコンビニエンスストアで初期化・再設定が必要となりますので、入力の際はお間違えのないようご注意ください。
Q V-12	署名用パスワードを失念した、またはロックされてしまった場合はどうすればよいですか。
A V-12	署名用パスワードを失念した場合やロックされてしまった場合は、住民票のある市区町村の窓口やコンビニエンスストアで初期化・再設定を行ってください。
Q V-13	マイナンバーカードが読み取れず、本人確認ができません。

A V-1 3 まずは、ご利用のスマートフォンが専用アプリの対象機種かどうか、TRUSTDOCK 社のホームページにてご確認ください。

ご利用のスマートフォンが対象機種に含まれている場合は、以下の可能性が考えられます。

- ・スマートフォンのセンサーの位置がマイナンバーカードの IC チップの位置と合っていない。
- ・スマートフォンの「NFC/おサイフケータイ」の設定がオフになっている。

スマートフォンのケースを外すと読み取りやすくなります。また、あわせてスマートフォンの再起動もお試しく下さい。

それでもなお、マイナンバーカードの読み取りができない場合は、マイナンバーカードの IC チップの磁気不良、もしくは破損等が考えられますので、住民票のある市区町村の窓口へお問い合わせください。

Q V-1 4 「電子証明書の検証に失敗しました」と表示されましたがどのような原因が考えられますか。

A V-1 4 「電子証明書の検証に失敗しました」と表示された場合は、マイナンバーカードの電子証明書が有効期限切れ、もしくは失効となっている可能性があります。

主な原因として、次のようなケースが考えられます。詳細については、住民票のある市区町村の窓口へお問い合わせください。

- ①電子証明書の有効期間が満了した場合
- ②住民票の基本 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）の記載が修正された場合
- ③電子証明書の失効申請をした場合

Q V-1 5 専用アプリ（TRUSTDOCK アプリ）での操作を終えたところ「指定されたページへはアクセスできません。ページを表示するにはログインをお願いいたします。なお、TRUSTDOCK アプリから本人確認書類を提出後にこの画面が表示された場合は、Safari 以外のブラウザで表示されている可能性があります。お手数ですが、再度 Safari を開き、元のタブに戻って申請を続けてください。」とメッセージが表示されました。

A V-1 5 Safari 以外のブラウザで表示されている可能性があります。

お手数ですが、再度 Safari を開き、元のタブに戻って申請を続けてください。

なお、システムの推奨環境については、Q I-6 をご覧ください。

Q V-1 6 マイナンバーカードによる本人確認は、マイナンバー通知カードでも利用できますか。

A V-1 6 マイナンバー通知カードでは利用いただけません。マイナンバーカードによる本人確認には、電子証明書付きのマイナンバーカードが必要です。

Q V-17	マイナンバーカードによる本人確認を行うと、どのような情報が日本公庫ダイレクトへ連携されますか。
A V-17	自治体が管理する住民票に基づく、氏名・住所・生年月日・性別が連携されます。
Q V-18	専用アプリの認証完了後のお取引先さま専用サービス利用申請画面に表示されている情報は修正できますか。
A V-18	修正できません。Q V-7のお手続きをもう一度行っていただく必要があります。 なお、姓名（全角）、性別、生年月日、住所に入力された情報が異なる場合は、自治体等での変更手続きの完了後に、再度ご申請ください。
Q V-19	マイナンバーカードによる本人確認を利用しました。お取引先さま専用サービスパスワードの受け取り後も、専用アプリはスマートフォンにインストールしておく必要がありますか。
A V-19	必要ありません。 なお、お取引先さま専用サービスパスワードが分からなくなった場合など、マイナンバーカードによる本人確認で再申請を行う場合は、改めて専用アプリをインストールしていただく必要がございます。
Q V-20	マイナンバーカードによる本人確認と郵便による本人確認の違いを教えてください。
A V-20	お取引先さま専用サービスパスワードの受取方法が異なります。 マイナンバーカードによる本人確認の場合は、メールにてお受け取りいただきます。 郵便による本人確認の場合は、本人限定受取郵便（特例型）（※）にてお受け取りいただきます。 （※）お受け取りには、個人のお客さまはご本人さまの、法人のお客さまは代表者さまの本人確認書類（運転免許証等）の提示が必要となります。
Q V-21	マイナンバーカードによる本人確認を行った場合のお取引先さま専用サービスパスワードの受け取り方法を教えてください。
A V-21	日本公庫ダイレクトにご登録いただいているメールアドレスあてに、メールでお送りします。
Q V-22	郵便による本人確認を行った場合のお取引先さま専用サービスパスワードの受け取り方法を教えてください。
A V-22	郵便局から連絡先住所に到着通知書が送付されますので、郵便局へご連絡いただき、希望するお受け取り方法（「連絡先住所へ配達」または「郵便窓口でお受け取り」）をお伝えください。お受け取りの際は、次のものをご用意ください。 ・本人確認書類（氏名、住所および生年月日の記載がある公的証明書）

＜例＞運転免許証、日本国旅券（パスポート）、個人番号カードなど ・印鑑（サインでも可） ・到着通知書（配達の場合は不要）
Q V-2 3 お取引先さま専用サービスパスワードを失念したため、再申請を行う予定です。前回は郵便による本人確認で申請しましたが、今回はマイナンバーカードによる本人確認を利用することは可能ですか。
A V-2 3 可能です。
Q V-2 4 お取引先さま専用サービスの利用申請における注意点を教えてください。
A V-2 4 申請内容に基づいて本人確認を行いますので、日本公庫との契約者ご本人さまの情報を入力してください。また、郵便による本人確認で利用申請を選択した場合、お取引先さま専用サービスパスワードは本人限定受取郵便（特例型）にて連絡先住所に郵送いたしますので、連絡先住所は契約者ご本人さま（法人のお客さまは代表者さま）が郵便を受け取ることができる住所としてください。 なお、連絡先住所がお取扱支店にお届けいただいている住所と異なる場合は、お取引先さま専用サービスパスワードをお送りすることができないため、事前にお取扱支店にご連絡いただき、住所変更手続きをお済ませください（※）。 （※）代表者変更のお届けが未了の場合も、事前にお取扱支店にご連絡いただき、代表者変更手続きをお済ませください。
Q V-2 5 本人限定受取郵便（特例型）について、郵便局での保管期間が経過してしまったため、受け取れませんでした。どうすればよいですか。
A V-2 5 郵便局での保管期間経過により受け取られなかった場合、再度、本人限定受取郵便（特例型）にてお取引先さま専用サービスパスワードを郵送いたします。 なお、確認のために日本公庫の担当者からご登録いただいた電話番号へ連絡させていただくことがあります。
Q V-2 6 本人限定受取郵便（特例型）が受け取れません。どうしたらいいですか。
A V-2 6 簡易書留またはメールによる交付も可能です。 簡易書留またはメールによる交付を希望する場合は、お取引先さま専用サービスの利用申請後、お取引支店へ直接ご連絡ください。 なお、お取引先さま専用サービスパスワードの交付にあたっては、ご申請者さまの本人確認等を実施させていただきます。
Q V-2 7 お取引先さま専用サービスの利用申請を行いましたが、パスワード発行までどのくらいかりますか。
A V-2 7 利用申請いただいてから通常 10 営業日程度で発行いたします。

なお、利用申請時にご入力いただいた内容について確認させていただく場合など、日本公庫の担当者からご登録いただいた電話番号へ連絡させていただくことがございます。この場合、パスワード発行までにさらに期間を要することがございますので、ご了承ください。

Q V-28 お取引先さま専用サービスの利用可能時間を教えてください。

A V-28 平日8時30分から19時30分までご利用いただけるサービス

- ・「お取引状況の照会」サービス
- ・「証明書のオンライン発行」サービス

毎日24時間ご利用いただけるサービス

- ・上記以外のサービス

なお、システムメンテナンス作業のため、ご利用いただけない場合がございます。システムメンテナンスに関する情報は、[日本公庫のホームページ](#)をご確認ください。

Q V-29 日本公庫とはまだ取引がありませんが、お取引先さま専用サービスの利用申請をすることは可能ですか。

A V-29 日本公庫とお取引がない場合でも、利用申請をすることは可能です。

なお、お取引先さま専用サービスは、日本公庫とお取引（ご融資残高）のある方向けのサービスです。

お取引開始前の方には、サービスの利用に必要となるお取引先さま専用サービスパスワードは発行しておりません。

ただし、次のいずれかの方（いずれも、お取引先さま専用サービスの利用申請時点で日本公庫とお取引がない方）には、お取引開始前にパスワードを発行いたします（注1）。

- ・ご融資のお申込手続きの中でお取引先さま専用サービスをご申請いただいた方であって、審査の結果、ご融資が決定した方（注2）
- ・お取引先さま専用サービスの利用申請画面で「紹介コード」を入力された方（「中小企業事業」を選択された方のみ）

（注1）お取引先さま専用サービスのパスワードの発行状況につきましては、恐れ入りますが、利用申請者さまへの個別のご連絡は行っておりません。

（注2）ご融資の申込をお取り下げになった場合や、審査の結果ご希望に添えなかった場合には、お取引先さま専用サービスのパスワードは発行しておりません。

Q V-30 お取引先さま専用サービス利用申請を誤った情報で申請してしまいました。どうすればよいですか。

A V-30 大変申し訳ございませんが、利用申請時に入力いただいた情報の修正はできません。日本公庫の担当者から申請後5営業日以内を目安にご登録いただいた電話番号へ連絡いたしますので、お待ちください。

Q V-31 お取引先さま専用サービスパスワードが分からなくなりました。どうすればよいですか。

A V-3 1	お取引先さま専用サービスパスワードを再発行する必要があります。お手数ですが、再度、お取引先さま専用サービスの利用申請を行ってください。
Q V-3 2	お取引先さま専用サービスパスワードを変更できますか。
A V-3 2	日本公庫ダイレクトにお取引先さま専用サービスパスワードを入力してログイン後、TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「パスワードの変更」を選択し、変更手続きを行ってください。 （※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。
Q V-3 3	複数の事業・支店と取引をしていますが、お取引状況照会で一部の事業・支店の情報が閲覧できません。取引をしているすべての支店の情報を閲覧するには、どうすればよいですか。
A V-3 3	お取引先さま専用サービス利用申請画面から閲覧したい事業・お取扱支店（前回申請した際に選択した事業・支店を除く）を選択し、再度、利用申請を行ってください（※）。新しいお取引先さま専用サービスパスワードを発行いたしますので、新パスワードでログインしてください。利用申請を行ったすべての事業・支店の情報について、新パスワードからログインして閲覧が可能となります。 なお、その時点から旧パスワードではログインできなくなります。 （※）お取引先さま専用サービスについては、取引がある事業・支店ごとの申請が必要なため、複数の事業・支店においてお取引がある場合は、それぞれ申請いただく必要があります。
Q V-3 4	お取引状況照会に表示されている情報はいつ時点のものですか。
A V-3 4	照会画面に表示される情報は、照会時現在の情報です。ただし、口座振替等によるお支払い状況の更新には5営業日程度かかりますので、ご了承ください。
Q V-3 5	日本公庫と取引がなくなりましたが、お取引先さま専用サービスはどうなりますか。
A V-3 5	お取引がなくなっても、お取引先さま専用サービスは継続してご利用いただくことができます。ただし、お取引がご完済されてから一定期間経過後、当該お取引の「お取引状況の照会」サービスおよび「証明書のオンライン発行」サービスの利用ができなくなる場合がございます。
Q V-3 6	お取引先さま専用サービスの利用を停止したいのですが、どうすればよいですか。
A V-3 6	お取引先さま専用サービスのみを退会することはできません。ご不便をおかけしますが、日本公庫ダイレクトを退会していただく必要があります。
Q V-3 7	現在、日本公庫と取引をしているのですが、お取引状況照会や証明書オンライン発行で「表示可能なお取引がございません。」と表示されます。
A V-3 7	お取引があるにもかかわらず、本メッセージが表示される場合は、お手数ですが、お取引支店にご連絡ください。

Q V-38 利用可能時間にもかかわらず、お取引状況照会や証明書オンライン発行で「現在、利用できません。お手数ですが、時間をおいてから、利用可能時間内に再度操作していただけますようお願いいたします。(利用可能時間：平日 8 時 30 分～19 時 30 分)」というエラーがでています。

A V-38 時間をおいて再度操作していただいても解消しない場合は、お手数ですが、お取扱支店にご連絡ください。

Q V-39 証明書オンライン発行で「証明書(PDF)を作成中」と記載された画面が表示されたまま数分待っても証明書が表示されません。

A V-39 お手数ですが、時間をおいてから再度操作をやり直してください。それでも表示されない場合は、お取引支店にご連絡ください。

Q V-40 証明書オンライン発行で取得可能な証明書を教えてください。

A V-40 次の証明書を取得いただくことができます。

＜国民生活事業のお取引＞

文書名	内容
ご融資金残高証明書	ある時点でのご融資金残高の合計額について証明するものです。
利息支払証明書	ある期間にお支払いいただいた利息の合計金額を証明するものです。
お支払額明細書	今後のご返済予定表です。
お支払済額明細書	ある期間にお支払いいただいた履歴にかかる明細です。

＜農林水産事業のお取引＞

文書名	内容
借入金残高証明書	ある時点でのご融資金残高の合計額について証明するものです。
残高証明照会表	借入金残高証明書の明細表です。
償還予定表	今後のご返済予定表です。

＜中小企業事業のお取引＞

文書名	内容
残高証明書	ある時点でのご融資金残高の合計額について証明するものです。
償還約定表	今後のご返済予定表です（契約ごと）。
償還約定合算表	今後のご返済予定表です（全契約合計）。

VI セミナー

Q VI-1	セミナーに複数名で参加する場合、どのように申込みすればよいですか。
A VI-1	セミナーに複数名で参加される場合は、参加をご希望されるお客さまごとにお申込みフォームからお申込みください。
Q VI-2	セミナーをキャンセルするにはどうすればよいですか。
A VI-2	日本公庫ダイレクトからお申込みされた場合と、支店等に直接ご連絡のうえお申込みいただいた場合とで、キャンセル方法が異なります。なお、キャンセルは当日の開催時間まで可能です。 ・日本公庫ダイレクトからお申込みされた場合 お申込み時に日本公庫ダイレクトからお送りしたメールアドレスに記載されているキャンセル用URLまたは日本公庫ダイレクト内の「申込済みセミナー一覧」からキャンセルの手続きを行ってください。 なお、空席があれば、キャンセル後に、日本公庫ダイレクトから同じセミナーを再度予約することも可能です。 ・支店等に直接ご連絡のうえお申込みいただいた場合 お申込みいただいた支店等にご連絡をお願いします。
Q VI-3	参加希望のセミナーが満員です。キャンセル待ちはできますか。
A VI-3	大変申し訳ございませんが、キャンセル待ちはできません。
Q VI-4	セミナー申込時に誤った情報を登録してしまいました。修正するにはどのようにすればよいですか。
A VI-4	日本公庫ダイレクトからお申込みされた場合と、支店等に直接ご連絡のうえお申込みいただいた場合とで、修正方法が異なります。 ・日本公庫ダイレクトからお申込みされた場合 お申込みを一度キャンセルしていただき、再度お申込み手続きを行ってください。 ただし、お申込みされているセミナーの空き状況が「満員」や「残りわずか」になっている場合は、修正不要です。セミナー当日、正しい情報を日本公庫の担当者にお伝えください。 ・支店等に直接ご連絡のうえお申込みいただいた場合 お申込みいただいた支店等にご連絡をお願いします。
Q VI-5	同時に申込みできるセミナー数に上限はありますか。
A VI-5	同時に10件のセミナーまでお申込みいただけます。
Q VI-6	日本公庫ダイレクトに登録しているメールアドレスとは別のメールアドレスでセミナーに申込みたいのですが、どのようにすればよいですか。

A VI-6 大変申し訳ございませんが、日本公庫ダイレクトにご登録いただいているメールアドレスを変更のうえ、セミナーにお申込みください。

なお、ご登録いただいているメールアドレスの変更手続きは、会員情報変更画面（TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択）から行うことができます。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q VI-7 メールアドレスを持っていませんが、セミナーに申込みことはできますか。

A VI-7 メールアドレスをお持ちでない場合は、セミナーのお問い合わせ先になっている支店等に直接ご連絡のうえ、お申込み手続きを行ってください。

VII 融資に関するお問合せ

Q VII-1 「融資に関するお問合せ」から「国の教育ローン」の相談はできますか。

A VII-1 大変申し訳ございませんが、「融資に関するお問合せ」から「国の教育ローン」のご相談はできません。ご相談をご希望の場合は、お手数ですが、教育ローンコールセンター（0570-008656 または 03-5321-8656（平日9時から19時まで））にご連絡ください。
なお、[「国の教育ローン」ホームページ](#)から、チャットでのご相談も可能です。

Q VII-2 「融資に関するお問合せ」で相談した内容への回答は、どのような方法で連絡されますか。

A VII-2 原則として、日本公庫の担当者からご登録いただいたお電話番号に連絡させていただきます。

Q VII-3 中小企業事業の融資に関する問合わせを希望する場合、どこに連絡すればよいですか。

A VII-3 すでにお取引のある方はお取扱支店にご連絡ください。お取引がない方は、日本公庫のホームページから[最寄りの支店](#)をご確認いただき、ご連絡ください。

VIII メールマガジン

Q VIII-1 メールマガジンの配信を停止することはできますか。

A VIII-1 配信を停止することができます。日本公庫ダイレクトにログイン後、会員情報変更画面（TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択）またはメールマガジン設定画面（TOP ページ下部にあるメールマガジンのバナーをクリック）から、配信停止のお手続きを行ってください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q VIII-2 配信登録しているメールマガジンとは別のメールマガジンを追加登録することはできますか。

A VIII-2 追加でご登録いただけます。日本公庫ダイレクトにログイン後、会員情報変更画面（TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択）またはメールマガジン設定画面（TOP ページ下部にあるメールマガジンのバナーをクリック）から、ご希望のメールマガジンの登録を行ってください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

Q VIII-3 配信登録しているメールマガジンの種類を変更することはできますか。

A VIII-3 種類をご変更いただけます。日本公庫ダイレクトにログイン後、会員情報変更画面（TOP ページ右上にある人型アイコン（※）から「登録情報の確認・変更」を選択）またはメールマガジン設定画面（TOP ページ下部にあるメールマガジンのバナーをクリック）から、メールマガジンの追加登録や配信停止のお手続きを行ってください。

（※）スマートフォンのブラウザで操作する場合、人型アイコンは TOP ページ右上にあるメニューアイコンをタップすると表示されます。

IX 資料のご提出／お受取サービス

Q IX-1	資料のご提出／お受取サービスとはどのようなサービスですか。
A IX-1	日本公庫からお願いした資料のご提出（アップロード）および日本公庫からご提示した資料のお受け取り（ダウンロード）ができるサービスです。
Q IX-2	資料のご提出／お受取サービスで資料の提出や受け取りをしたいのですが、どうすればよいですか。
A IX-2	資料のご提出／お受取サービスで資料のご提出やお受け取りをされたい場合は、日本公庫から日本公庫ダイレクトで、ご提出・お受取を依頼させていただく必要がございますので、お取扱支店にご連絡ください。 なお、資料のご提出／お受取サービスは会員登録の状況等に応じて利用できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
Q IX-3	日本公庫から資料のご提出／お受取サービスで資料の提出や受け取りの依頼がありました。資料の提出や受け取りはどのようにすればいいですか。
A IX-3	資料のご提出やお受け取りは、次の方法でご利用いただけます。 ・日本公庫ダイレクトからお送りするメールから資料のご提出やお受け取りをされる場合 日本公庫から資料のご提出やお受け取りをお願いする際に、日本公庫ダイレクトにご登録いただいているお客さまのメールアドレスあてにご案内メールが届きます。また、日本公庫ダイレクトアプリをご利用の方は、メールと合わせてプッシュ通知が届きます。 ・日本公庫ダイレクトのログイン後の TOP ページから資料の提出やお受け取りをされる場合 ログイン後の TOP ページ上部にあるタブ「資料を提出する／受け取る」で、資料のご提出やお受け取りなど日本公庫からお願いしている内容をご確認いただけますので、そちらから資料のご提出やお受け取りをお願いいたします。 なお、日本公庫から資料のご提出やお受け取りのお願いがある場合は、「資料を提出する／受け取る」タブに依頼件数が表示されます。
Q IX-4	資料のご提出／お受取サービスで提出した資料を変更したいのですが、どうすればよいですか。
A IX-4	資料のご提出／お受取サービスでご提出いただいた資料は変更できませんので、お取扱支店にご連絡ください。
Q IX-5	資料のご提出／お受取サービスでの資料提出をキャンセルしたいのですが、どうすればよいですか。
A IX-5	提出完了後のキャンセルはできません。 ご提出いただいた資料の返却・廃棄をご希望の場合は、お取扱支店にご連絡ください。

Q IX-6 資料のご提出／お受取サービスで表示されている期限を過ぎてしまいましたが、資料の提出はできますか。

A IX-6 期限を過ぎても、資料の提出は可能です。

Q IX-7 資料のご提出／お受取の一覧画面で、期限に「備考欄参照」と表示されています。

A IX-7 備考欄に期限等について案内しておりますのでご確認ください。お客さまから複数回繰り返してご提出（アップロード）できる資料はこのように表示されます。

X お客さま情報の変更申請

Q X-1	お客さま情報の変更申請とはどのようなサービスですか。
A X-1	日本公庫とお取引のあるお客さまが氏名、住所等（※）を変更された場合に、「変更届」および添付書類（証明書類）を、日本公庫にオンラインでご提出いただけるサービスです。 お客さま情報とは、日本公庫とお取引のあるお客さまにお届出いただいている氏名、住所等の情報のことで、日本公庫ダイレクトの会員情報とは異なります。 （※）商号（氏名）、本店所在地（住所地）、連絡先、法人代表者、資本金、印鑑
Q X-2	会員情報を変更すれば、お客さま情報の変更申請は不要ですか。
A X-2	お客さま情報の変更申請は、日本公庫とお取引する上で必要な手続きとなります。 そのため、日本公庫とお取引のある会員の方は、日本公庫ダイレクトの会員情報の変更に加えて、お客さま情報の変更申請が必要となります。 なお、日本公庫とお取引のない会員の方は、会員情報の変更をすれば、お客さま情報の変更申請は不要です。
Q X-3	ご提出が必要な書類を提出（アップロード）するやり方を教えてください。
A X-3	書類をイメージスキャナで読み込み、PDF ファイルとして提出（アップロード）するか、書類をスマートフォン等で撮影し、画像ファイルとして提出（アップロード）してください。
Q X-4	書類はファイルをアップロードするだけで良いですか。原本を郵送する必要はありますか。
A X-4	アップロードすれば、原本を郵送する必要はありません。
Q X-5	日本公庫に届出済の住所等を削除したい場合は、どのようにすればよいですか。
A X-5	お客さま情報の変更申請画面で、連絡事項欄に削除したい住所等と削除を希望される旨を入力してください。 なお、申請時点で履歴事項証明書に記載されている本店所在地や住民登録のある住所を削除することはできません。
Q X-6	変更申請画面で変更前情報が表示されませんが、どうしたらよいですか。
A X-6	お客さまがご利用いただく時間帯によって、変更前情報が表示されないことがございます。変更申請は通常どおり行えますので、表示されている画面で最新情報をご入力ください。

XI インターネット申込（国民生活事業）

Q XI-1	インターネット申込（国民生活事業）とはどのようなサービスですか。
A XI-1	国民生活事業の事業資金および「国の教育ローン」の借入申込ができるサービスです。 インターネット申込の詳細につきましては、日本公庫ホームページ内のインターネット申込ページをご確認ください。
Q XI-2	インターネット申込（国民生活事業）は誰でも利用できますか。
A XI-2	日本公庫ダイレクトのアカウントをお持ちの方であれば、どなたでもご利用いただけます。お申込人ご本人さまがご自身のアカウントで（法人さまの場合は、代表者さまが法人アカウントで）手続きを行っていただくようお願いします。 なお、経営改善貸付、生活衛生改善貸付、恩給・共済年金担保貸付および代理店扱貸付のお申込みをご希望される方につきましては、ご利用いただけません。
Q XI-3	インターネット申込（国民生活事業）を行う際に、事前に準備しておくものはありますか。
A XI-3	お申込み時にご提出をいただく書類の準備をお願いします。 ご提出いただく書類につきましては、日本公庫ホームページ内のインターネット申込ページをご確認ください。
Q XI-4	インターネット申込（国民生活事業）の利用のためにログインする際、お取引先さま専用サービスパスワードの入力は必要ですか。
A XI-4	お取引先さま専用サービスパスワードをお持ちの場合は、①日本公庫ダイレクトID、②パスワード、③お取引先さま専用サービスパスワードの3点を入力の上、ログインしてください（※）。 お取引先さま専用サービスパスワードをお持ちでない場合または分からなくなった場合は、①日本公庫ダイレクトID、②パスワードのみの入力でのログインの上、お申込手続きを行ってください。
Q XI-5	インターネット申込（国民生活事業）の利用後、お取引先さま専用サービスの利用申請は必要ですか。
A XI-5	お取引先さま専用サービスをご申請いただくと、お取引状況の確認や返済予定表の発行がオンラインで可能となるなど、各種お手続きを便利にご利用いただけるため、ぜひご申請ください。 現時点でお取引がない方もご申請いただけます。お取引がない方は、ご融資のお申込み後、審査の結果、ご融資が決定した場合に、ご利用に必要なお取引先さま専用サービスパスワードをお受け取りいただきます（※）。 なお、お客さまのお取引状況によっては、サービスをご利用いただけない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

(※) ご融資の申込をお取り下げになった場合や、審査の結果ご希望に添えなかった場合には、お取引先さま専用サービスのパスワードは発行しておりません。

Q XI-6 過去にA社で日本公庫ダイレクトに会員登録しています。今回は別法人のB社でインターネット申込を利用したい場合に、A社のアカウントでログインしてインターネット申込をしてもよいですか。

A XI-6 A社のアカウントを使用してB社のインターネット申込を行うことはできません。お申込人ご本人さま自身でお手続きいただく必要がございますので、B社で新規会員登録のうえ、お申込みをお願いいたします。

なお、1つのメールアドレスで登録できるのは1アカウントまでになりますので、A社とは別のメールアドレスをご使用ください。

XII その他

Q XII-1 システム障害の疑いのある不正な表示がされました。どこに連絡すればよいですか。
A XII-1 通常と同じ動作環境（パソコン・回線等）にもかかわらずログインや操作ができない場合は、お取扱支店（お取引がない方は最寄りの支店）にご連絡ください。
Q XII-2 身に覚えのないログインなど不正利用をされた形跡があります。どうしたらよいですか。
A XII-2 不審な点がある場合は、日本公庫ダイレクトのご利用を中止し、お取扱支店（お取引がない方は最寄りの支店）にご連絡ください。
Q XII-3 お役立ち情報で、見たいコンテンツを開くと、「このコンテンツは専用サービス会員限定です。」と表示されます。どうすればよいでしょうか。
A XII-3 公庫とお取引のあるお客さまは、画面に記載された操作に沿って、お取引先さま専用サービスの利用申請をすることで、ご覧いただけます。 なお、お取引先さま専用サービスパスワードを利用したログインをしていないお客さまは、当該パスワードでログインをいただくことで、ご覧いただけます。 公庫とお取引のないお客さまは、公庫とのお取引開始時に利用申請をすることで、ご覧いただけます。