

Q&A よくあるご質問

トマト銀行

Q トマト帳票電子交付サービスの利用対象者は？

A 法人または個人事業主のお客さまで、2025年9月17日以降閲覧可能な帳票を作成し、「帳票電子交付サービスのご案内」を郵送によりお受け取りされた方が対象となります。

Q ログインができません

A 正しいユーザID・パスワードかお確かめの上、再度ご入力ください。（大文字小文字の違いや全角で入力している等）

Q パスワードを忘れてしまいました

A ログイン画面下の「パスワードを忘れた方はこちら」のリンクからパスワードの再設定をお願いいたします。

※「トマト帳票電子交付サービス」に登録されている「ユーザID」、「メールアドレス」が入力されないと再設定メールが送られません。（登録したものでないメールアドレスを入力すると再設定メールは、届きません）

Q ユーザID【管理者】を忘れてしまいました（「帳票電子交付サービスのご案内」が手元にない）

A 「トマト帳票電子交付サービス仮パスワード再発行申請書」を提出いただく必要がありますので、お取引店までお申し出いただきますようお願いいたします。

Q 認証コードとメールアドレスを入力後、『確認用メールアドレスの送信完了』と表示されましたが、メールが届きません。

A 迷惑メールフォルダに振り分けられていないかご確認ください。また登録したメールアドレスと入力したメールアドレスの大文字小文字が正しいかご確認ください。

※お客様のセキュリティ状況により、メールが受信されていない可能性があります。
「@tomatobank.co.jp」を受信許可設定してください。

Q パスワードの有効期限は？

A 90日間です。（有効期間を過ぎたユーザはログイン時にお知らせが表示されます。）

Q （初回ログイン以降）パスワードを複数回間違えてロックがかかってしまいました。

A パスワードを一定回数連続して間違えるとアカウントがロックされます。

※一定時間経過すると自動でロックが解除されます。
お急ぎの場合は、ログイン画面下の「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックして、パスワードを再発行を行ってください。

Q 利用できない時間帯はありますか？

A 本サービスは、24時間365日の稼働を基本としていますが、定期メンテナンスのため、毎月第3土曜日22時から翌6時まで（8時間）サービス停止を行ないます。

Q&A よくあるご質問

トマト銀行

Q 以前と同じパスワードを設定したいのですが、できません。

A 前回（過去 1 世代前）に使用していたパスワードは使用できません。

Q セッションタイムアウトが表示されました。

A 20分操作を行わないと再度ログインが必要となります。再度ログインからお願いします。

Q 複数の人が閲覧可能ですか？

A 帳票閲覧ユーザを追加することで可能です。
ユーザIDの追加については操作マニュアル「4.ユーザ【利用者】の追加登録について」をご参照ください。

※同一ユーザID・パスワードでの同時閲覧は
できません。

Q お知らせメールを複数のメールアドレスで受信する事はできますか。

A できません。1 ユーザにつき設定できる
メールアドレスは1つとなります。

※複数のアドレスで受信するにはユーザIDを
増やしていただく必要があります。
操作マニュアル「4.ユーザ【利用者】の追加
登録について」をご参照ください。

Q 動作環境は？

A PC、スマートフォンのご利用推奨環境はインターネットを利用できる最新のOS、ブラウザです。
PCの画面解像度は、1280×768以上を推奨します。

※本サービスを利用するにはCookie、
JavaScriptの設定を行う必要があります。

Q 表示されている漢字が違います。

A お客様の利用環境により、表示できない文字がありますのでご了承ください。
PDFで表示される文字がCSVでは表示できない場合があります。

Q 複数の帳票を一度にPDF出力できますか。

A 出力したい複数の帳票を選択した後、「一括PDF出力」ボタンを押すと一つのPDFとして作成できます。

Q 追加するユーザIDやパスワードの設定条件は？

A 追加するユーザID／半角英数 5 0 文字以内
パスワード／半角英数・記号の混在8文字以上20文字以下
※必ず半角英数が混在になるようにご設定ください。

※前回（過去 1 世代前）に使用
していたパスワードは使用できません。

「ユーザID」について

追加するユーザIDについては、「帳票電子交付サービスのご案内」にて
通知されたユーザID（13桁）の後ろに番号をつけて追加を
お願いいたします。
（例）ZKB1234567890-01

Q&A よくあるご質問

トマト銀行

Q トマト帳票電子交付サービスを利用する担当者の変更手続きはどうしたら良いですか？

A **管理者ユーザー変更の場合** 管理者画面の「設定・確認を行う」をクリックして、メールアドレスを変更される方のメールアドレスで登録しなおします。

一般ユーザー変更の場合 管理者画面の「利用者を管理する」をクリックして、新規登録・変更・削除ができます。

Q PDFファイルが開きません。

A Adobe Readerがインストールされていない可能性があります。PDFファイルを開覧・印刷する場合は最新のAdobe Readerが必要となります。（アドビシステムズ社が無償で配布）

Q CSVでダウンロードできますか。

A CSVダウンロード欄の「閲覧」をクリックすることで該当帳票のCSVファイルがダウンロードが可能です。PDFで表示される文字がCSVでは表示できない場合があります。

Q 閲覧可能な帳票の種類は？

A 手数料領収書・当座取引明細表、割引料等計算書が閲覧可能です。
手数料領収書については、「EB・IB利用料」お知らせ（22）、「後納契約手数料」お知らせ（40）、「口座振替手数料」お知らせ（64）、「マルチペイメント手数料」お知らせ（65）、「各種手数料」お知らせ（66）が対象です。

Q 2重ログインですと表示されました。

A ログイン中にブラウザの「戻る（←）」や「×」を使用した場合、正常にログアウトされず、次のログイン時に「2重ログイン」状態となります。ログアウトされる場合は、必ず画面右上の「ログアウト」ボタンを押してください。

※1分経過すると再度ログイン可能となります。

Q 帳票の保存期間は？

A ・手数料領収書、割引料等計算書 120か月（10年）
・当座取引明細表 13か月
（上記期間を超過した帳票は自動で削除いたします）

※本システムでのサービス提供が終了になった場合などは保証できかねますので、お客さまの責任において保管をお願いします。

Q 帳票がいつ閲覧可能となるのか。

A 帳票を作成し閲覧可能となったことを、都度ご登録いただいたメールアドレス宛にメールを送信しお知らせいたします。

Q 紙の帳票が届かなくなった。

A 「帳票電子交付サービスのご案内」作成日の3か月後より紙帳票の発行を終了いたします。

Q 紙の帳票を継続して郵送してほしい。

A 「帳票電子交付サービスのご案内」作成の3か月経過後も継続して郵送を希望される場合、お手数ですがお取引店の窓口までお申し出いただけますようお願いいたします。なお郵送を希望される場合、実際の紙帳票の発行有無、対象の帳票種類に係らず紙帳票発行手数料として「月額2,200円（消費税込）」が必要となります。