

三井住友信託 **FAQ** (よくあるご質問)

..... ログイン編





JIS&Tをご利用の事業主様はこちら 



NRKをご利用の事業主様へ

DCサポーターについて

Q ログインの仕方がわからないのですが、どうしたらいいですか？

A はじめてログインする場合は、[初回ログイン方法のご案内](#)  をご確認ください。
久しぶりのログインでパスワードがわからない場合は、[DCサポーター各種依頼書](#)  の
お手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出ください


Q 担当者が代わった場合、退職した場合はどうしたらいいですか？

A 担当者の変更は、[DCサポーター各種依頼書](#)  のお手続き内容を「変更」で作成し弊社
にご提出ください。ログイン用初期パスワードを通知いたします。
新任の担当者がいない場合は、解約手続きが必要です。
[DCサポーター各種依頼書](#)  のお手続き内容を「解約」で作成し弊社にご提出ください

Q パスワードの有効期間はどれくらいですか？

A SecureMatrix認証(第一認証)の初期パスワードは、発行から99日間有効です。
第二認証のパスワードは、発行もしくは前回の変更から60日間有効です


Q ログイン認証画面(第一認証・第二認証)で入力するパスワードが
わからない場合はどうしたらいいですか？

A パスワードの再発行が必要です。
[DCサポーター各種依頼書](#)  のお手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出
ください。なお、パスワードの再発行手続きを行うと、第一認証および第二認証
いずれのパスワードも再発行となりますので予めご了承ください

Q SecureMatrix認証画面(第一認証)で入力するパスワードは何回間違えるとロックがかかりますか？

A SecureMatrix認証は3回連続して失敗した場合、「アタックロック」というアカウントロック状態となります。アタックロックは毎時04分と34分に自動解除されますので、ロックが解除されるまでお待ちください。(※ アタックロック自動解除後に再度失敗すると1回目でアタックロック状態となりますので、慎重にご入力ください)
お急ぎの場合は、**運営管理第一チーム(03-5404-3129)**へご連絡ください

Q ログイン認証画面(第二認証)で入力するパスワードは何回間違えるとロックがかかりますか？

A 5回誤って入力するとロック状態となり、パスワードの再発行が必要です。
DCサポーター各種依頼書  のお手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出ください


Q ログイン認証画面(第二認証)でパスワード変更を求められましたが、設定のルールはありますか？

A

- 半角英数字で入力してください。記号は使用できません
- 6文字以上12文字以内で、最初の6文字内に少なくとも2つの異なるアルファベットと1つの数字を含んでください
- 過去3回に遡って同じものは使用できません


NRK WEB事務システムについて

Q NRK WEB事務システムが開かない場合はどうしたらいいですか？


A ポップアップブロックの設定を変更することによってログインできる場合があります。
詳しくは [こちら](#) 

WEBオーダーシステムについて


Q WEBオーダーシステムにはじめてログインする場合はどうしたらいいですか？

A DCサポーターのユーザー登録済みの方がはじめてログインする場合、初期固定パスワードでログインいただけます。[WEBオーダーシステム初回ご利用方法](#)  をご確認のうえ、WEBオーダーシステムの初回ログイン認証をお願いいたします。DCサポーターのユーザー登録が無い方は、WEBオーダーシステムのログイン権限がない可能性がございますので、**運営管理第一チーム(03-5404-3129)**または**運営管理第二チーム(03-5404-3130)**へご連絡ください

Q DCサポーターのパスワードと共通ではないのですか？

A WEBオーダーシステムとDCサポーターは異なるシステムのため、それぞれユーザー登録が必要です。DCサポーターのみユーザー登録済みで、WEBオーダーシステムにはじめてログインする場合は、[WEBオーダーシステム初回ご利用方法](#)  をご確認のうえ、WEBオーダーシステムのユーザー登録をお願いいたします

Q パスワードがわからなくなってしまった場合はどうしたらいいですか？

A 「パスワード」が使用停止状態(ロック)の可能性がございます。WEBオーダーシステムのログイン画面よりパスワードの再設定を行ってください。再設定方法は [WEBオーダーシステムご利用マニュアル](#)  の5ページ「③パスワードの再設定について」をご参照ください

本件のご照会先 月～金(祝祭日・振替休日を除く)9:00～17:00



三井住友信託銀行 確定拠出年金管理部
運営管理第一チーム

03-5404-3129



三井住友信託銀行 確定拠出年金管理部
運営管理第二チーム

03-5404-3130



JIS&Tをご利用の事業主様へ

DCサポーターについて

Q ログインの仕方がわからないのですが、どうしたらいいですか？

A はじめてログインする場合、
「三井住友信託DCサポーター」～ご利用方法のご案内～  をご参照ください。
久しぶりのログインでパスワードがわからない場合は、 **DCサポーター各種依頼書** 
のお手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出ください


Q 担当者が代わった場合、退職した場合はどうしたらいいですか？

A 担当者の変更は、 **DCサポーター各種依頼書**  のお手続き内容を「変更」で作成し弊社
にご提出ください。ログイン用初期パスワードを通知いたします。
新任の担当者がいない場合は、解約手続きが必要です。
DCサポーター各種依頼書  のお手続き内容を「解約」で作成し弊社にご提出ください

Q パスワードの有効期間はどれぐらいですか？

A SecureMatrix認証(第一認証)のパスワードは、発行から99日間有効です。
第二認証のパスワードは、発行もしくは前回の変更から60日間有効です


Q ログイン認証画面(第一認証・第二認証)で入力するパスワードがわからない場合はどうしたらいいですか？

A パスワードの再発行が必要です。
DCサポーター各種依頼書  のお手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出
ください。なお、パスワードの再発行手続きを行うと、第一認証および第二認証
いずれのパスワードも再発行となりますので予めご了承ください

Q SecureMatrix認証画面(第一認証)で入力するパスワードは何回間違えるとロックがかかりますか？

A SecureMatrix認証は3回連続して失敗した場合、「アタックロック」というアカウント
ロック状態となります。アタックロックは毎時04分と34分に自動解除されますので、
ロックが解除されるまでお待ちください。(※ アタックロック自動解除後に再度失敗
すると1回目でアタックロック状態となりますので、慎重にご入力ください)
お急ぎの場合は、**運営管理第一チーム(03-5404-3129)**へご連絡ください

Q ログイン認証画面(第二認証)で入力するパスワードは何回間違えるとロックがかかりますか？

A 5回誤って入力するとロック状態となり、パスワードの再発行が必要です。
DCサポーター各種依頼書  のお手続き内容を「再発行」で作成し弊社にご提出ください


Q ログイン認証画面(第二認証)でパスワード変更を求められましたが、設定のルールはありますか？

A


- 半角英数字で入力してください。記号は使用できません
- 6文字以上 12文字以内で、最初の6文字内に少なくとも2つの異なるアルファベットと1つの数字を含めてください
- 過去3回に遡って同じものは使用できません

WEBオーダーシステムについて

Q WEBオーダーシステムにはじめてログインする場合はどうしたらいいですか？

A DCサポーターのユーザー登録済みの方がはじめてログインする場合、初期固定パスワードでログインいただけます。**WEBオーダーシステム初回ご利用方法**  をご確認のうえ、WEBオーダーシステムの初回ログイン認証をお願いいたします。DCサポーターのユーザー登録が無い方は、WEBオーダーシステムのログイン権限がない可能性がございますので、**運営管理第一チーム(03-5404-3129)**へご連絡ください

Q パスワードがわからなくなってしまった場合はどうしたらいいですか？

A 「パスワード」が使用停止状態(ロック)の可能性がございます。WEBオーダーシステムのログイン画面よりパスワードの再設定を行ってください。再設定方法は **WEBオーダーシステムご利用マニュアル**  の5ページ「③パスワードの再設定について」をご参照ください

本件のご照会先 月～金(祝祭日・振替休日を除く)9:00～17:00



三井住友信託銀行 確定拠出年金管理部
運営管理第一チーム

03-5404-3129