

## 第7章

### エラー対処について

エラー対処について .....	7-2
エラーリスト .....	7-2

## エラー対処について

### エラーリスト

- ここでは主なエラーのみを説明しています。
- 表示されている以外のエラーにつきましては、エラーメッセージに従い対処してください。
- エラーメッセージの指示に従っても解決しない等の場合は、下記にお問い合わせください。

**E Bフリーダイヤル TEL:0120-440-043**

**(携帯電話からの場合は、0570-057-043 または 050-3662-8676)**

**平日 9:00~18:00 (土曜・日曜・祝日、12/31~1/3を除きます)**

なお、その際はエラーコードとエラーメッセージをメモまたは印刷するか、エラーメッセージが出ている画面の状態のままお問い合わせ願います。

#### ■ エラーコードがないエラーメッセージ

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
エラーコードなし	しばらく操作が行われなかったため、セキュリティのため接続できません。 お手数ですが、もう一度ログオンからやり直してください。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ログオンした状態で、一定時間（15分程度）なにも入力が無い場合に発生します。</li> <li>●再度ログオンしてください。</li> <li>●このエラーが頻繁に起きる場合は、北洋銀行ビジネスダイレクトのホームページにある『ご利用環境』からCheck 2 (Cookieチェック)を行なってください。 Cookieが使用可になっていない場合は、画面に従って対処を行なってください。</li> <li>●なお環境チェックがすべてOKの場合でも、利用するパソコンの設定や環境によってはこのメッセージが発生します。以下の環境についてシステム担当者等に確認してください。             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ログオン中にIPアドレスが変更されていないか確認してください。                 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">LANの設定や利用しているプロバイダーによっては、IPアドレスがログオン中に変わる場合があります。</div> </li> <li>2. ルーター・モデム・ターミナルアダプター等の回線切断タイマーが15分以下になっていないか確認してください。</li> </ol> </li> <li>●上記に当てはまらない場合はフリーダイヤルにご確認ください。</li> </ul>
エラーコードなし	不正な画面遷移が行われました。 もう一度メニュー選択からやり直してください。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ブラウザの『戻る』ボタンを利用した場合に発生します。</li> <li>●ブラウザの『戻る』ボタンは、指示されたとき以外は利用しないでください。</li> <li>●サービスメニューを選択して、操作をやり直してください。</li> </ul>

■ エラーコードが『U』から始まるエラーメッセージ

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
U * 5 2 0 2	<b>お客さまは本サービスをご利用できません。詳しくは管理者にお問い合わせください。</b>
	<p>○該当の利用者が利用中止 （暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態）になっています。</p> <p>●管理者からのログインを行い、『利用者・業務情報登録変更』の『利用者情報登録／変更』メニューから該当の利用者の利用中止を解除したあと、再度実行してください。</p> <p>→『第6章 契約法人画面について』«利用者情報登録／変更»参照</p>
U * 5 2 0 4	<b>利用者暗証番号が違います。ご確認後、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。また、連続して間違えますとご利用できなくなります。</b>
	<p>●エラーメッセージに沿って操作を行ってください。</p>
U * 5 2 0 5	<b>誤った利用者暗証番号が繰り返し入力されたため、ご利用できなくなりました。管理者にお問い合わせください。</b>
	<p>○該当の利用者が利用中止 （暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態）になりました。</p> <p>●管理者からのログインを行い、『利用者・業務情報登録変更』の『利用者情報登録／変更』メニューから該当の利用者の利用中止を解除したあと、再度実行してください。</p> <p>→『第6章 契約法人画面について』«利用者情報登録／変更»参照</p>
U * 5 2 0 6	<b>利用者確認暗証番号が違います。ご確認後、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。また、連続して間違えますとご利用できなくなります。</b>
	<p>●エラーメッセージに沿って操作を行ってください。</p>
U * 5 2 0 7	<b>誤った利用者確認暗証番号が繰り返し入力されたため、ご利用できなくなりました。管理者にお問い合わせください。</b>
	<p>○該当の利用者が利用中止 （暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態）になりました。</p> <p>●管理者からのログインを行い、『利用者・業務情報登録変更』の『利用者情報登録／変更』メニューから該当の利用者の利用中止を解除したあと、再度実行してください。</p> <p>→『第6章 契約法人画面について』«利用者情報登録／変更»参照</p>
U * 5 2 0 9	<b>利用者認証に失敗しました。契約法人 I D、利用者 I D、または利用者暗証番号が正しくありません。ご確認の上、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。</b>
	<p>○契約法人 I Dまたは利用者 I Dが違う場合に表示されます。</p> <p>●入力した契約法人 I Dまたは利用者 I Dを確認の上、再度入力してください。</p> <p>※電子証明書を選択相違でもこのエラーが表示されます。詳細は→«P7-6»</p>

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
<b>U * 5 2 2 5</b>	<p><b>お客さまは本サービスをご利用できません。</b>  <b>詳しくは E Bフリーダイヤルにお問い合わせください。</b></p>
	<p>○契約法人が利用中止            (暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態) になっています。</p> <p>●最寄りの支店に『利用再開依頼書』<sup>※</sup>を提出していただき、再度開通して利用できる状態に戻す必要があります。</p> <p>(暗証番号が『ご利用のお知らせ』に記載の初期番号に一旦戻りますので、開通操作を行って新しい暗証番号を設定してください)</p> <p>※北洋銀行発行の『ご利用のお知らせ』をお持ちの方は依頼書提出当日から利用可能で、紛失等により再発行する場合は利用まで3～4営業日程度かかります。</p> <p>→ホームページ【各種ご依頼書等】より印刷可</p>
<b>U * 5 2 2 7</b>	<p><b>契約法人暗証番号が違います。ご確認後、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。また、連続して間違えますとご利用できなくなります。</b></p>
	<p>●エラーメッセージに沿って操作を行ってください。</p>
<b>U * 5 2 2 8</b>	<p><b>誤った契約法人暗証番号が繰り返し入力されたため、ご利用できなくなりました。</b>  <b>E Bフリーダイヤルにお問い合わせください。</b></p>
	<p>○契約法人が利用中止            (暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態) になりました。</p> <p>●最寄りの支店に『利用再開依頼書』<sup>※</sup>を提出していただき、再度開通して利用できる状態に戻す必要があります。</p> <p>(暗証番号が『ご利用のお知らせ』に記載の初期番号に一旦戻りますので、開通操作を行って新しい暗証番号を設定してください)</p> <p>※北洋銀行発行の『ご利用のお知らせ』をお持ちの方は依頼書提出当日から利用可能で、紛失等により再発行する場合は利用まで3～4営業日程度かかります。</p> <p>→ホームページ【各種ご依頼書等】より印刷可</p>
<b>U * 5 2 3 1</b>	<p><b>契約法人確認暗証番号が違います。ご確認後、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。また、連続して間違えますとご利用できなくなります。</b></p>
	<p>●エラーメッセージに沿って操作を行ってください。</p>
<b>U * 5 2 3 2</b>	<p><b>誤った契約法人確認暗証番号が繰り返し入力されたため、ご利用できなくなりました。</b>  <b>E Bフリーダイヤルにお問い合わせください。</b></p>
	<p>○契約法人が利用中止            (暗証番号を一定回数以上連続して間違えた状態) になりました。</p> <p>●最寄りの支店に『利用再開依頼書』<sup>※</sup>を提出していただき、再度開通して利用できる状態に戻す必要があります。</p> <p>(暗証番号が『ご利用のお知らせ』に記載の初期番号に一旦戻りますので、開通操作を行って新しい暗証番号を設定してください)</p> <p>※北洋銀行発行の『ご利用のお知らせ』をお持ちの方は依頼書提出当日から利用可能で、紛失等により再発行する場合は利用まで3～4営業日程度かかります。</p> <p>→ホームページ【各種ご依頼書等】より印刷可</p>

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
U * 5 2 3 4	<p><b>契約法人認証に失敗しました。</b>  <b>契約法人 I D または契約法人暗証番号の入力が正しくありません。</b>  <b>ご確認の上、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。</b></p>
	<p>○契約法人 I D が違う場合に表示されます。          ●入力した契約法人 I D を確認の上、再度入力してください。</p>
U * 5 2 3 6	<p><b>入力された利用者 I D は既に登録済み、または登録抹消されています。</b></p>
	<p>○新規登録した利用者の利用者 I D が、既に他の利用者で使用されている、または登録抹消されている、または契約法人 I D と同じです。          ●別の I D を入力するようにしてください。</p>
U * 5 2 5 3	<p><b>開通確認処理中です。</b></p>
	<p>○契約法人開通確認または利用者開通確認の途中でブラウザを強制終了した場合、または開通確認処理中に同一の I D で別のパソコンからログオンした場合に発生します。          ●他の操作者がログオンをしていないか確認してください。          ●ブラウザを閉じて 1 5 ～ 2 0 分程度待ってから、再度ログオンしてください。</p>
U * 5 2 5 4	<p><b>契約法人未開通状態です。</b></p>
	<p>○契約法人が未開通の状態の時に利用者がログオンしようとしている時に発生します。          ●管理者に確認し、管理者の契約法人開通確認後に再度実行してください。</p>
U * 5 2 6 0	<p><b>利用者認証に失敗しました。</b>  <b>契約法人 I D、利用者 I D、または利用者暗証番号が正しくありません。</b>  <b>ご確認の上、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。</b></p>
	<p>○『利用者ログオン』時に利用者暗証番号を間違えたときに発生します。          ●入力した利用者暗証番号をご確認ください。</p>
U * 5 2 6 1	<p><b>契約法人認証に失敗しました。</b>  <b>契約法人 I D または契約法人暗証番号の入力が正しくありません。</b>  <b>ご確認の上、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。</b></p>
	<p>○『契約法人ログオン』時に契約法人暗証番号を間違えたときに発生します。          ●入力した契約法人暗証番号をご確認ください。</p>
U * 5 3 1 9	<p><b>ログオン画面が異なります。</b>  <b>現在利用しているログオン方式を確認し、正しいログオン画面からログオンしてください。</b></p>
	<p>○電子証明書方式をご利用中に「ID・暗証番号によるログオン」画面を利用するなど、ログオン画面が異なる場合に発生します。          ●正しいログオン画面をご利用下さい。          ※電子証明書の選択相違でもこのエラーが表示されます。詳細は→「P7-6」</p>

ワンポイント

## ログオン時「U \* 5209」「U \* 5319」のエラーについて

「U \* 5209」「U \* 5319」のエラーは、前ページ表に記載された事由のほか、**ログオンした画面と選択された電子証明書が一致していない場合**にも表示されます。

### U \* 5 2 0 9 のエラー

※「電子証明書方式による**利用者ログオン**」から証明書の確認の際に**管理者の証明書**を選択した場合

### U \* 5 3 1 9 のエラー

※「電子証明書方式による**管理者ログオン**」から証明書の確認の際に**利用者の証明書**を選択した場合

※電子証明書の更新後、**古い証明書**を選択した場合

※電子証明書方式であるのに ID・暗証番号方式によるログオンをした場合等、**ログオン方式が異なる場合**

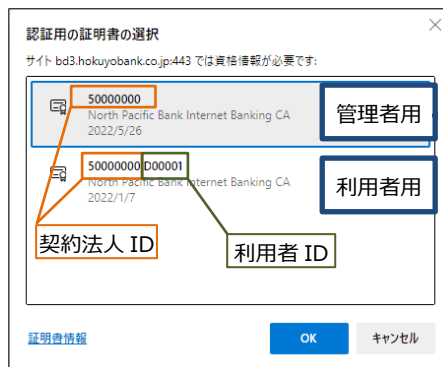
### これらのエラーが発生した場合

**ブラウザを再起動後、正しい電子証明書を選択してログオンして下さい。**

### 1 台のパソコンに複数の電子証明書をインストールしている場合の見分け方

1 台のパソコンに複数の電子証明書をインストールしている場合は、契約法人 ID (5 から始まる 8 けたの数字)とその後ろに続くコード(利用者 ID)により区別してください。

※管理者の電子証明書には、契約法人 ID のみ表示されます。



■エラーコードが数字のみのエラーメッセージ（オンライン取引 資金移動）

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
3086	<p><b>ご指定の口座へは振替・振込を行うことができません。</b></p> <p>○資金移動先口座（当行あて）が存在しない場合、または支払元と入金先が同一口座の場合に発生します。</p>
4104	<p><b>お取引を行うことができませんでした。E Bフリーダイヤルまでご連絡ください。</b></p> <p>○資金移動先口座（他行あて）が存在しない場合に発生します。</p>
4716	<p><b>お取引を行うことができませんでした。E Bフリーダイヤルまでご連絡ください。</b></p> <p>○資金移動先口座（当行あて）の口座名義に誤りがある場合に発生します。</p>
1743	<p><b>ご指定の口座への「振込（当日扱い）」はお取扱できません。 振込指定日を翌営業日以降にして振込（予約扱い）を行ってください。</b></p> <p>○振込（当日扱い）をご利用するには、当行所定の手続きが必要になります。</p> <p>●具体的な手続きの内容については、ホームページを参照のうえEBフリーダイヤルまでお問い合わせください。</p> <p>手続きが完了するまでに、数日のお時間を頂きます。ご了承ください。</p>

■エラーコードが数字のみのエラーメッセージ（ファイル伝送）

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
130 (1399)	<p>送信異常</p> <p>○振込指定日が送信日より1か月以上先を指定している場合に発生します。</p> <p>振込指定日に問題がない場合は、他の理由によるエラーとなります。お手数ですがEBフリーダイヤルまでお問い合わせください。</p>

■ エラーコードが『A』から始まるエラーメッセージ

エラーコード	エラーメッセージ
対処方法	
A * 5 2 8 4	<p><b>ハードトークン認証猶予期間が終了しているため、ハードトークンの利用登録が必須となります。管理者にお問い合わせください。</b></p> <p>○ハードトークンの申し込みを行ったあと、管理者からの登録を一定期間行わなかった場合に表示されます。</p> <p>●管理者からのログインを行い、ハードトークンの登録を行ってください。</p>
A * 5 2 8 6	<p><b>ワンタイムパスワードが異なります。</b> <b>ご確認後、ブラウザの戻るボタンで入力画面に戻り、再度入力願います。</b></p> <p>○ハードトークンで生成されたワンタイムパスワードが相違している場合や、一定時間が経過し次のパスワードに切り替わっている場合に表示されます。</p> <p>●入力画面に戻り、再度表示されたワンタイムパスワードを入力して下さい。</p>



■ エラーコードが『A』から始まるエラーメッセージ（収納サービス）

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
<b>A003</b>	<b>入力内容に誤りがあります。再度入力してください。</b> ● 払込書等に記載されている納付番号（お客さま番号）をもう一度お確かめのうえ、再度入力してください。
<b>A004</b>	<b>入力内容に誤りがあります。再度入力してください。</b> ● 払込書等に記載されている確認番号をもう一度お確かめのうえ、再度入力してください。
<b>A006</b>	<b>ご指定の口座へは振込・振替を行うことができません。</b> ○ 誤った確認番号の入力が規定回数を超えたため、サービスが利用できなくなっています。 ● 払込先収納機関へお問合せください。

■ エラーコードが『S』から始まるエラーメッセージ（収納サービス）

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
<b>S*8103</b>	<b>誤った内容が繰り返し入力されたため、本サービスをご利用できなくなりました。 EBフリーダイヤルにお問い合わせください。</b> ○ 誤った納付番号（お客さま番号）または確認番号の入力が規定回数を超えたため、一定期間サービスが利用できなくなっています。（24時間） （契約法人管理メニューの利用者情報選択画面「収納サービス封鎖」に○が表示） ● 直ちに利用を再開される場合は契約店あてに「収納サービス（Pay-easy）停止解除依頼書」をご提出ください。 → ホームページ【各種ご依頼書等】より印刷可 ※ 左記エラーとなっている旨を払込先収納機関へもご連絡ください。
<b>S*8104</b>	<b>誤った内容が繰り返し入力されたため、本サービスをご利用できなくなりました。 EBフリーダイヤルにお問い合わせください。</b> ○ 誤った納付番号（お客さま番号）または確認番号の入力によるサービス停止が規定の累積回数を超えたため、サービスが利用できなくなっています。 （契約法人管理メニューの利用者情報選択画面「収納サービス累積封鎖」に○が表示） ● 契約店あてに「収納サービス（Pay-easy）停止解除依頼書」をご提出ください。 → ホームページ【各種ご依頼書等】より印刷可 ※ 左記エラーとなっている旨を払込先収納機関へもご連絡ください。

■エラーコードが『Z』から始まるエラーメッセージ（ファイル伝送サービス）

※『\*』には次の英数字が入ります。

- 0：入力受付処理 1：送信 2：受信 3：通信結果報告書印刷  
4：接続金融機関情報 0：伝送共通

エラーコード	エラーメッセージ
	対処方法
Z*5260	<b>ご登録可能なデータ件数を超過したため、登録できませんでした。</b> ○件数超過により、指定されたデータを登録できません。 (500件以上のデータの登録はできません)
Z*5294	<b>ハードトークン認証猶予期間が終了しているため、ハードトークンの利用登録が必須となります。管理者にお問い合わせください。</b> ○ハードトークンの申し込みを行ったあと、管理者からの登録を一定期間行わなかった場合に表示されます。 ●管理者からのログインを行い、ハードトークンの登録を行ってください。
Z*8004	<b>フィールド内に指定できない文字が含まれています。</b> ○データ内に使用できない文字が含まれています。 (例えば全角のスペースや漢字が入っている場合が考えられます) ●レコード番号は、何番目のデータが違っているかを表しています。 対象のデータを直してください。対象データの位置については→「P7-11」
Z*8006	<b>文字/数字指定がある項目に指定外の値が設定されています。</b> ○データ内に全銀で決められた以外の文字が含まれています。 (例えばヘッダーレコードのコード区分が『1』(EBCDIC)の場合に応答されます。 ※この場合は『0』(JIS)に直してください。) ●レコード番号は、何番目のデータが違っているかを表しています。 対象のデータを直してください。対象データの位置については→「P7-11」
Z*8027	<b>ファイルのサイズが指定した業務のレコード長と一致しません。</b> ○データのレコード長が、全銀で決められているレコード長と一致していません。 ○データが全銀ファイルではない、あるいは データに漢字等の全角文字が含まれていることが考えられます。 ●データが全銀ファイルで出力されていることを確認してください。 ●全角文字が含まれている場合は、半角英数に直してください。
Z*8035	<b>ヘッダーレコードの依頼人情報が異なります。</b> ○ヘッダーレコードに含まれている委託者番号が、 『ご利用のお知らせ』でお知らせした委託者番号と一致していません。 ○またはヘッダーレコードに含まれている貴社の口座番号が、 ビジネスダイレクトで契約している口座番号と違っている場合が考えられます。 ●対象のデータを直してください。対象データの位置については→「P7-11」

エラーコード	エラーメッセージ 対処方法
Z * 8 1 0 9	<p><b>現在、送信処理継続中です。「実行」ボタンを押下し、処理結果をご確認ください。</b></p> <p>○送信処理中、送信結果を確認せずにメニューを選び直した場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●『実行』ボタンをクリックして処理結果を確認してください。</li> <li>●『通信結果報告書印刷』から、正常送信になっているかを確認できます。</li> </ul>
Z * 8 1 1 0	<p><b>現在、受信処理継続中です。「実行」ボタンを押下し、処理結果をご確認ください。</b></p> <p>○受信処理中、受信結果を確認せずにメニューを選び直した場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●『実行』ボタンをクリックして処理結果を確認してください。</li> <li>●『通信結果報告書印刷』から、正常受信になっているかを確認できます。</li> </ul>
Z * 8 1 2 0	<p><b>お客さまの指定されたメニュー以外の業務で、ファイル伝送が中断されております。速やかに、中断している業務のメニューを選択して、伝送を完了させてください。</b></p> <p>○伝送中断されている伝送情報検索において、別業務（外部ファイル送受信からは取引エントリ、取引エントリからは外部ファイル送受信が別業務）の伝送情報が検索できました。外部ファイル送受信のメニューを選択する前に、取引エントリのメニューを選択し、データの送信、受信を行っていたように思われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●取引エントリ側のメニューを選択し、中断されている伝送を完了された後、再度、外部ファイル送受信のメニューを選択してください。</li> </ul>

ワンポイント

### データ伝送エラー時のレコード番号について

外部ファイル送信において事前チェックエラーが発生し、『レコード番号』が表示された場合、**レコード番号が1の場合は、依頼人の情報でエラーが発生しています。**

事前チェックエラー	
▲ 事前チェックでエラーを検出しました。	
レコード番号	詳細
000001	(Z08018) ヘッダーレコードの依頼人情報が異なります。
000001	(Z08009) 指定された日付は銀行営業日以外です。
000001	(Z08012) 指定された日付は受付範囲外です。

**レコード番号が2以上であるならば、レコード番号から1を引いた列数のデータにエラーが発生しています。**

例：下図の場合、3個目のデータにエラーが発生しています。

事前チェックエラー	
▲ 事前チェックでエラーを検出しました。	
レコード番号	詳細
000004	(Z08004) フィールド内に指定できない文字が含まれています。

レコード番号を参考に、該当のデータを訂正してください。