

# よくあるご質問(FAQ)

---

## 目次

- ログインについて
- OTP トークンについて
- COMSUITE Portal について
- 取引サービス
  - 全般
  - 送金サービス(全般)
  - 送金サービス(作成)
  - 送金サービス(照会・承認)
  - 送金サービス(受取人リスト)
  - 送金サービス(承認フロー)
- ISO20022
  - 全般
  - 送金サービス(全般)
  - 送金サービス(作成)
  - 送金サービス(照会・承認)
  - 送金サービス(受取人リスト)
- SEPA ダイレクトデビットサービス
- 納税サービス
- 照会サービス
- 管理
  - 全般
  - ユーザー権限
  - 基準通貨と換算レート
  - カットオフタイム
  - メール通知
- その他

## ログインについて

### Q: ログインできません。

A: パスワードがロックアウトされている可能性があります。アドミニストレーターに解除の依頼をしてください。  
まず、パスワード初期化の申請権限を持った利用者(アドミニストレーターまたはユーザー)がパスワード初期化を申請します。次に、アドミニストレーター(申請を行った利用者とは別のアドミニストレーター)が、「To Do リスト」から該当する申請を承認してください。承認の際には承認者ご自身の OTP トークンが必要となります。

アドミニストレーターが申請・承認できない場合またはすべてのアドミニストレーターのパスワードがロックアウトされてしまった場合は、各お取引店にお問い合わせください。

パスワード初期化が完了後は、パスワード初期化メールがパスワードを忘れたユーザーのアドレスに通知されます。

### Q: ログイン用のパスワードを忘れてしまいました。

A: パスワードを初期化する必要があります。

まず、パスワード初期化の申請権限を持った利用者(アドミニストレーターまたはユーザー)がパスワード初期化を申請します。

次に、アドミニストレーター(申請を行った利用者とは別のアドミニストレーター)が、「To Do リスト」から該当する申請を承認してください。承認の際には承認者ご自身の OTP トークンが必要となります。

アドミニストレーターが申請・承認できない場合は、各お取引店にお問い合わせください。

パスワード初期化が完了後は、パスワード初期化メールがパスワードを忘れたユーザーのアドレスに通知されます。

### Q: ログインパスワード初期化後、新しいログインパスワードを登録するためにはどうすれば良いですか？

A: ログインパスワード初期化メール受領後、COMSUITE Portal トップページでの「パスワード登録」より新しいログインパスワードをご登録ください。

もしメールが届かない場合は、申請者はログインパスワード初期化フローを確認し、手順に誤りがないかご確認ください。

ログインパスワード初期化フローは以下の通りとなります。

#### 1. パスワード初期化申請

- ログインパスワード初期化申請が正常に行われているかを代理の申請者に確認してください。  
COMSUITE Portal トップページでの「To Do - 明細」セクションでの「パスワード初期化」-「承認待ち件数」欄に表示された明細件数のリンクをクリックして確認することができます。

#### 2. 申請承認

- ログインパスワード申請が差戻されていないかをアドミニストレーターに確認してください。  
COMSUITE Portal トップページでの「To Do - 明細」セクションでの「パスワード初期化」-「差戻件数」欄に表示された明細件数のリンクをクリックして確認することができます。

#### 3. 新しいパスワード登録

- COMSUITE へご登録のメールアドレスにお間違えがないか確認してください。また、メールが迷惑メール Box 等に振り分けられていないか確認してください。
- メールを誤って消してしまった場合は、もう一度申請する必要はありませんので COMSUITE Portal トップページより新しいログインパスワードをご登録ください。

### Q: ログインパスワードを変更したいです。

A: ログインパスワード変更は、ログインパスワード初期化と手順が異なるため、ご注意ください。

また、ログインパスワード変更の場合はユーザー単独で作業を行うことができ、承認は必要ありません。

ログインパスワード変更の場合の手順は以下の通りとなります。

#### 1. COMSUITE Portal トップページでの「管理」メニューをクリック

#### 2. (マイプロフィール)「パスワード変更」をクリック

#### 3. 現在使用しているパスワードを「現在のパスワード」欄に入力

#### 4. 新しく設定するパスワードを「新しいパスワード」欄と「新しいパスワード(確認)」欄に入力

#### 5. 処理結果を確認し、「OK」をクリック

**Q: COMSUITE サービスのカスタマーID・ユーザーID を忘れた場合の対応を教えてください。**

A: COMSUITE サービス利用開始時に当行より送付した封筒同封の COMSUITE Letter にて、カスタマーID・ユーザーID を確認することができます。COMSUITE Letter がお手元がない場合、他のアドミニストレーターにご確認ください。

アドミニストレーターによる確認手順は以下の通りとなります。

1. トップページ「管理」リンクをクリック
2. 「ユーザープロフィール」セクションの「照会」を選択
3. 「ユーザー一覧」よりカスタマーID・ユーザーID を確認

**Q: ユーザーをサスペンドすることはできますか。**

A: ユーザーのサスペンド対応は、お取引店にお問い合わせください。  
なお、直ちに他のユーザーの送金操作を停止したい場合は、該当ユーザーの口座利用権限を変更(権限剥奪)してください。操作方は以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

- 📖 第3章 管理
  - 第3節 ユーザープロフィール
    - 1 プロフィール 変更 / 照会
      - 1-1 変更・照会

## OTP トークンについて

**Q: 認証デバイス(OTP トークン)をなくしました。**

A: まず、以下 URL(1)にアクセスし、カスタマーサポートに掲載されている三菱UFJ銀行 OTP トークン紛失受付デスクまですみやかにご連絡ください。  
次に、以下 URL(2)にアクセスし、「COMSUITE ユーザー情報変更申込書」欄の書類(Excel もしくは PDF)を記入のうえ、お取引店にご提出ください。

- 📖 URL(1): <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/ebiz/helpdesk.html>
- 📖 URL(2): <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/applications.html>

**Q: OTP トークンの有効化には、どのような手続きが必要ですか？**

A: 初回ログインの場合は、OTP トークン有効化依頼書(申込書受領後に当行よりお客さまに送付)を記入し、お取引店へ返送してください。

**Q: OTP トークンの有効化には、毎回銀行への依頼が必要ですか？**

A: お客さまにて有効化が可能です。  
弊行お取引店への申請は、COMSUITE Portal の初回利用時、または OTP トークン有効化権限を持つユーザーの不在時のみ必要になります。

お客さまによる有効化は、以下の手順で実施できます。

1. OTP トークン有効化申請の権限を付与されているアドミニストレーター/ユーザーが申請
2. 手順1の申請実施者とは別のアドミニストレーターが To Do リストから承認

## COMSUITE Portal について

### Q: COMSUITE Portal とは何ですか？

A: COMSUITE Portal は、MUFG が提供する COMSUITE サービス共通のプラットフォームで、ダイレクトリンクやサービスリンクからすべての COMSUITE サービスへアクセスすることができるポータルサイトです。GCMS Plus にアクセスするためには、COMSUITE Portal へのログインが必要となります。

COMSUITE は、MUFG が提供するグローバルランザクシオンバンキング(キャッシュマネジメント、キャッシュフローマネジメント、外国為替取引、トレードファイナンス等)に関するサービスの共通ブランド名です。

### Q: COMSUITE Portal の残高表示にはどの換算レートが使われていますか？また、「銀行レート」と「GCMS Plus 登録レート」はそれぞれどのような場合に使用されますか？

A: GCMS Plus ユーザーの場合には、COMSUITE Portal 上の残高表示は銀行レートによる換算が初期設定されています。設定で換算レートの設定を変更することができます。

銀行レートは、COMSUITE Portal 上の残高表示の換算レートとして初期設定されており、各営業日最新のレートで換算した残高が表示されます。GCMS Plus ユーザーは GCMS Plus 登録レートも選択可能ですが、事前に GCMS Plus で送金に使う換算レートを登録する必要があります。この登録レートは、通常お客さまの社内レートが使われています。COMSUITE Portal 上の残高表示にも登録レートを使用する場合には、COMSUITE Portal トップページの設定から変更することができます。

## 取引サービス

### 全般

#### Q: 銀行に送信した送金指図を取消／訂正したいです。

A: ステータスが承認済の送金指図の取消、ならびに訂正は本サービスで行うことはできません。お取引店にご連絡のうえ、取消(または訂正)依頼書\*を提出してください。

\*「取消依頼書」、「変更依頼書」はログイン前画面の GCMS Plus カスタマーサポートからダウンロードできます。詳しくはお取引店にお問い合わせください。

🔗 <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/ebiz/applications.html>

#### Q: 指図を削除することはできますか？

A: ステータスが承認済の指図は、一定期間後に自動的に削除されます。ステータスが申請済・一部承認済の指図は、差戻後に画面操作で削除できます。また、ステータスが一時保存の指図については、他ユーザーが作成した指図も削除可能です。

#### Q: 指図データのアップロードファイルのファイルレイアウトを教えてください。




A: 指図データのアップロードファイルのファイルレイアウトは、フォーマット種類により異なります。

以下を参照の上、作成する送金アップロードファイルのフォーマット種類を確認し、「フォーマット種類」欄の該当する送金アップロードデータ項目一覧を参照してください。


🔗 Appendix 送金アップロードファイルフォーマット一覧をご参照ください。

**Q: 各サービスのアップロード上限件数は何件ですか？**

A: アップロード上限件数は、サービスまたはフォーマット種類により異なります。

- 送金サービスの場合、「 Appendix 送金アップロードファイルフォーマット一覧」を参照の上、フォーマット種類を確認し、「フォーマット種類」欄の該当する送金アップロードデータ項目一覧の注釈を参照してください。
- UK Low Value Payment サービスの場合、「 Appendix UK Low Value Payment アップロードデータ項目一覧」の注釈をご参照ください。
- SEPA ダイレクトデビットサービスの場合、「 Appendix SEPA ダイレクトデビットアップロードデータ項目一覧」の注釈をご参照ください。

**Q: 送金指定日として入力できる範囲はいつまでですか？**

A: 設定可能な送金実行予定日は、送金の送金タイプによって異なります。  
詳細は、「 Appendix 送金指定日・取立指定日に入力できる範囲」をご参照ください。


## **送金サービス(全般)**

**Q: 各国への送金時に注意事項のご案内などはありますか？**

A: 国別・拠点別のお客さまへのご案内については、GCMS Plus のカスタマーサポートページに掲載しております。該当のお客さまは以下の URL からご確認ください。

 <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/cs.htm>

**Q: GCMS Plus の送金サービスを利用して、どのような送金を行うことができますか？**

A: 送金サービスでは、外国送金、店内振替、各国の国内送金を行うことができます。  
詳細は、「 Appendix 拠点別送金タイプ一覧・入力画面項目一覧」をご参照ください。

なお、UK Low Value Payment サービスおよび SEPA ダイレクトデビットサービスは、送金サービスとは別メニューとなります。

**Q: 送金指図作成画面では、条件によって表示項目が変わりますか？**

A: はい、画面に表示される利用可能な項目は、作成:選択画面で指定した引落口座と送金タイプによって異なります。  
実際の画面の入力項目に従い、必要な内容を入力してください。

**Q: 受取人宛通知機能を利用したいです。**

A: 受取人宛通知は、サービスが有効になっている場合にのみ表示されます。  
当行制定の申込書により、受取人宛通知機能を申し込むことができます。

**Q: 通貨コードと通貨名称を教えてください。**

A: 通貨コードと通貨名称については、「管理」メガメニュー→(カスタマープロフィール)「基準通貨・換算レート 登録 / 照会」→「基準通貨・換算レート:一覧」から確認できます。

**Q: 公開鍵とは何でしょうか？また、ファイルを暗号化するために公開鍵をどのように使いますか？**

A: 公開鍵は、MUFG が提供するファイル暗号化サービスで使用するものであり、GCMS Plus 画面(「管理」メガメニュー→(各種照会)「公開鍵ダウンロード」)からダウンロードすることができます。この公開鍵で暗号化されたファイルを GCMS Plus にアップロードすることができます。

ファイル暗号化の手順は以下の通りです。

1. 暗号化されたファイルを作成するための公開鍵を GCMS Plus 画面からダウンロードします(「管理」メガメニュー→(各種照会)「公開鍵ダウンロード」)。
2. 送金指図データを作成します。
3. 手順 1 でダウンロードした公開鍵を使用して、ステップ 2 で作成したアップロードファイルを暗号化します。  
(ファイルの暗号化には、OpenPGP\*をベースとした暗号化ソフトウェアが必要です)
4. 暗号化されたファイルを GCMS Plus にアップロードします。暗号化されたファイルはアップロード時に自動的に復号化されます。

\* OpenPGP は、ファイルや電子メールなどを暗号化するための商用プログラム(PGP: Pretty Good Privacy)の標準バージョンです。

**送金サービス(作成)**

**Q: 送金指図を作成しようとしたところ、プルダウンに選択したい口座が表示されません**

A: ユーザー権限設定で、該当口座に決済権限が付与されていない可能性があります。アドミニストレーターにご確認ください。アドミニストレーターに確認後、問題が解決しない場合は、各お取引店にお問い合わせください。

**Q: 送金指定日は空白にしたままにできますか？承認者は、後で送金指定日を追加/編集できますか？**

A: はい、送金指定日は、送金指図作成(画面上の入力)のオプション項目であるため、申請時に空白のままにしておくことができます。

承認者も、送金指定日欄が空白のままに送金指図を承認することができます。この場合、送金指定日はシステムで自動設定されます。

または、申請者が空白で申請したのち、承認者が送金指定日を更新・編集することもできます。

なお、承認者が複数いる場合、部分承認者も、送金指定日を空白のまま承認することができます。

ファイルアップロードで送金指図を作成する場合は、送金指定日を空白にはできませんのでご注意ください。

送金指定日が空白または過去の日付が指定されているファイルをアップロードした場合は、エラーとなります。ファイルを修正して再度アップロードし直すか、アップロード画面上で送金指定日を指定してください。

**Q: 受取人銀行情報の「SWIFT BIC」を選択した際、入力欄の下に「受取人銀行名」は表示されましたが、「支店名」が表示されません。**

A: 送金タイプや作成手順によって、[SWIFT BIC]入力欄の下に「受取人銀行名」や「支店名」を表示する場合と表示しない場合がありますので、予めご了承ください。

**Q: グループ指図において 1 件の取引のみを削除することはできますか？**

A: 以下の場合は、削除することができません。

- アップロード時に編集不可でアップロードした場合
- 送金サービス(国内送金 - RTGS / NEFT、国内送金(コンフィデンシャル) - RTGS / NEFT、国内送金 / 店内振替 - 全銀、国内送金(コンフィデンシャル) - 全銀、国内送金 - Interbank GIRO、国内送金(コンフィデンシャル) - Interbank GIRO、国内送金 - PESONet、国内送金(コンフィデンシャル) - PESONet、国内送金 - CITAD、国内送金(コンフィデンシャル) - CITAD)においてアップロードで作成した 201 件以上の指図明細を含む場合
- 送金サービス(国内送金 - SEPA、国内送金(コンフィデンシャル) - SEPA)および SEPA ダイレクトデビットサービスにおいて各国フォーマットでアップロードした場合


**Q: 送金のコピー機能について、新規送金指図作成のコピーを行う際、事前に承認された送金指図の何ヶ月分を利用することができますか？**

A: 承認日から 13 ヶ月以内の指図はコピーすることができます。ただし、送金サービスにて承認された指図のみコピー可能です。

**Q: 送金サービスの指図を作成しようとしたところ、「PSD に準拠した送金指図を依頼する場合」というメッセージが表示されました。PSD とは何でしょうか？**

A: PSD とは、Payment Services Directive の略で、European Commission が定める法的枠組みで、European Economic Area (EEA) 域内の送金に適用されます。詳しくはお取引店にお問い合わせください。

**Q: ファイルアップロードに使用できるファイルフォーマットは何ですか？**

A: 送金指図をアップロードする場合、引落口座やフォーマット種類、利用目的により使用できるファイルフォーマットが異なります。詳細は、「 Appendix 送金アップロードファイルフォーマット一覧」をご参照ください。  
アップロードファイルは、txt 形式、csv 形式、xml 形式としてください。  
ただし、GCMS Plus の公開鍵でファイルを暗号化している場合は、pgp などの他のファイル形式でも構いません。

**Q: 送金ファイルをアップロードするときに、「編集可否」と「送金指定日変更」の項目が使用できないのはなぜですか？**

A: 「編集可否」と「送金指定日変更」は、ファイルのアップロード設定が「編集可」の場合にのみ編集可能となります。これは、「カスタマープロフィール:照会」画面(「管理」メガメニュー→「(カスタマープロフィール)」「プロフィール照会」)で確認できます。なお、このカスタマー登録は、当行がお客さまの申込書に基づいて行います。

**Q: 指図データをアップロードしたところ、エラーメッセージが表示されました。アップロードファイルに含まれる問題のない指図はアップロードされていますか？**


A: 「送金サービス 正常指図のみアップロード」を申し込みされているお客さまは、正常の指図のみアップロードされます。ただし、「送金サービス 正常指図のみアップロード」を申し込みされていないお客さまは、すべての指図がアップロードされません。

**Q: DuitNow とは何でしょうか？**

A: DuitNow はマレーシア国内向けの即時送金サービスです。  
DuitNow には「口座番号での支払」と「DuitNow ID での支払」の 2 つの送金タイプがあります。

**Q: DuitNow を使えない時間はありますか？**

A: DuitNow サービスがご利用いただけない時間帯につきましては、以下のホームページよりご確認ください。

GCMS Plus カスタマーサポート  
 <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/maintenance.html>

**Q: DuitNow ID とは何ですか？**

A: DuitNow ID は、送金タイプで「DuitNow ID での支払」を選択した場合に利用する ID です。  
「DuitNow ID での支払」を選択した場合、受取人の銀行口座情報の代わりに、DuitNow ID を入力いただくことで送金いただけます。  
(例) 受取人が企業登録番号(Business Registration Number)を DuitNow ID として登録している場合、「DuitNow ID での支払」の「DuitNow ID タイプ」のプルダウンから「企業登録番号」を選択し、「DuitNow ID」欄に企業登録番号(Business Registration Number)を入力してください。

DuitNow ID としてご利用いただける番号は以下の通りです。

- NRIC Number
- 旅券番号
- 企業登録番号(Business Registration Number)
- 携帯電話番号
- Army / Police Number

**Q: DuitNow ID や口座番号が正しく入力されているか、指図作成時に確認できますか？**

A: 送金指図作成画面の「受取人名照会」ボタンを押下すると、入力いただいた受取人情報(口座番号または DuitNow ID)をもとに受取人名を照会します。正しく照会できた場合は、照会結果が「受取人名」欄に表示されますので、送金実行前に受取人名が正しいかご確認ください。

**Q: DuitNow の国名と国コードを教えてください。**

A: 以下をご参照ください。

📖 Appendix 受取人アップロードデータ項目一覧(DuitNow 国コード(3桁)一覧)

## **送金サービス(照会・承認)**

**Q: 指図申請後、送金データのステータスをどのように確認しますか？どのように取下进行いますか？**

A: 「取引サービス」メガメニュー→「送金」→(照会・承認)「照会・承認」の順にアクセスします。

ステータスの説明は、以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

取下は、照会・承認:検索画面から申請者は「取下」の操作項目(Action Item)を選択して検索することで、現在取下可能な指図を検索でき、そのまま取下操作を行うことができます。

📖 第1章 取引サービス  
第1節 送金  
2 照会・承認  
2-1 照会・承認  
2-1-1 照会

**Q: 承認者が送金指定日を変更することはできますか？**

A: 修正承認権限を持つ承認者は、送金指定日を変更できます。

**Q: 「All」チェック機能を使い指図を承認しましたが、一部の指図のステータスが承認済になっていません。**

A: 「All」チェックをクリックすると、現在表示されているページのすべての指図にチェックマークが入ります。次ページ以降に承認する指図が存在する場合は、各ページで、「All」チェックを都度クリックしてください。

**Q: 承認フローで複数段階承認が設定されている場合、ユーザー毎に設定されている「1日あたりの送金承認限度額」は、すべての承認者に適用されますか？**

A: 1日あたりの承認累計額としての積算および限度額のチェックは最終承認者のみに適用され、一部承認済段階の承認者には適用されません。

**Q: グループ指図の承認時において、「1日あたりの送金承認限度件数」、「1件あたりの送金承認限度額」および「1日あたりの送金承認限度額」はどのようにチェックされますか？**

A: 「1日あたりの送金承認限度件数」はグループ指図の合計取引件数でチェックされます。「1件あたりの送金承認限度額」はグループ指図に含まれる各取引の金額でチェックされます。「1日あたりの送金承認限度額」はグループ指図の合計金額でチェックされます。

## **送金サービス(受取人リスト)**

**Q: 受取人リストの登録では、全項目に値を設定する必要がありますか？**

A: 「受取人リスト:入力」画面では、すべての送金タイプの入力項目を表示しています。実際の送金指図作成時に使用する項目のみ値を設定してください。

**Q: 受取人リスト:入力画面において、鉛筆のアイコン(✎)が表示される項目がありますが、何を意味しているのですか？**

A: 鉛筆のアイコン(✎)は、送金指図作成の画面で編集できない項目であることを示しています。

カスタマープロフィールで受取人リストの利用が任意で設定されている場合は、送金作成時の受取人リストの利用は任意になりますが、送金時に使用した場合は、受取人リストの鉛筆アイコンがついている項目は編集することはできません。

一方で、カスタマープロフィールで、受取人リストの利用を必須で設定されている場合は、受取人リストは送金作成時に必ず使用しなければなりません。その場合は、送金作成時に鉛筆アイコンのない項目を含むすべての項目を編集することができません。

**Q: 受取人リストにある「リファレンス」とは何ですか？どのような目的で使用するのですか？**

A: 「リファレンス」はお客様のニーズに応じて自由に設定できる任意項目です。ID、優先順位、ソート順序、ニックネーム等の割り当てに利用することにより、受取人リストの検索が効率化できます。

**Q: 受取人リストの登録では、常に他ユーザーによる承認が必要ですか？**

A: 受取人リスト(送金)の「実行承認権限」を持つユーザーは、受取人リストの申請・承認を一人で実施することができます。ユーザー設定の変更は、「管理」メガメニュー→(ユーザープロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」で実施ください。

**Q: 受取人毎に「承認フロー」を設定する必要がありますか？受取人リスト作成時に、「承認フロー」を選択しなかった場合は、どのようになりますか？**

A: 承認フローの設定は任意です。

受取人リストに特定の「承認フロー」が設定できる送金タイプは、「外国送金」、「国内送金(シングル)」、「店内振替」です。

受取人リストに特定の「承認フロー」が設定されていない場合は、送金指図作成時の確認画面にて承認フローをプルダウンから選択いただくか、デフォルト承認フローが適用されます。

**Q: 「送金受取人宛通知」が有効になっているかどうかを確認できますか？**

A: 「管理」メガメニュー→(カスタマープロフィール)「プロフィール照会」から、「送金受取人宛通知」が有効であるか確認できます。「送金受取人宛通知」が有効でない場合、お客様は当行から提供している申込書で申請することができます。

**Q: 受取人アップロードで利用できるファイル形式は何ですか？**

A: 「Appendix 受取人アップロードデータ項目一覧」をご参照ください。

アップロードが可能なファイル形式は、txt または csv です。

**Q: 受取人毎に承認限度額を設定することはできますか？**

A: 異なる承認限度額を設定した承認フローを作成し、その承認フローを受取人リストに適用してください。複数の承認フロー作成方法は、以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

第3章 管理

1 カスタマープロフィール

1-2 承認フロー 登録 / 照会

## **送金サービス(承認フロー)**

**Q: 送金指図の作成の確認画面で、承認フロー選択のプルダウンが表示されませんでした。**

A: 送金指図作成中に承認フローが表示されない場合、デフォルトの承認フローが自動的に適用されます。デフォルト承認フローとは、申請→承認の2段階のフローを指します。

**Q: 送金指図を作成する際に、新しい承認フローを作成できますか？取引の承認後に承認フローを編集できますか？**

A: 承認フローは、送金指図作成の前に事前に登録しておく必要があります。  
送金指図申請後は、申請者が指図を取下、または承認者が差戻をすることで、承認フローを変更することができます。  
ただし、デフォルト承認フローが自動適用されている場合や、受取人リストに設定した承認フローが適用されている場合は、送金指図作成画面上では変更することはできません。

**Q: デフォルト承認フローと、承認フローの違いは何ですか？承認フローを設定していない場合、何か問題になることはありますか？**

A: デフォルト承認フローとは、申請→承認の2段階のフローを指します。承認権限を持つすべてのユーザーが承認可能です。  
承認フローは、特定のユーザーに指図を承認して貰いたい場合や、金額毎に多段階承認設定をしたい場合などにご登録いただきます。送金サービスでは、承認フローパターン(送金)を登録することにより、複数の承認フローを作成することが可能です。  
個別の承認フローが不要な場合は、承認フローを登録する必要はありません。

**Q: 承認フローを申請できるユーザーを教えてください。**

A: 承認フロー管理の申請権限を保有しているユーザーが申請可能です。  
なお、ユーザーに承認フローの申請権限が付与されていない場合、新規登録ボタンは表示されません。  
承認フローの申請権限付与は「管理」メガメニュー→(ユーザープロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」により行ってください。

**Q: 承認フロー登録画面のユーザー一覧に想定していた承認者がいないのはなぜですか？**

A: 以下のメニューにて、当該ユーザーに承認権限が付与されているかを確認してください。  
「管理」メガメニュー→(ユーザープロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」

**Q: 1つの承認階層に設定可能な承認者数を教えてください。**

A: 各階層での必要承認者数は、1～3名です。

**Q: デフォルト承認フロー(送金)はどこから選択できますか？**

A: 承認フローの登録がないお客さまの場合、送金指図作成の確認画面の承認フロー選択のプルダウンに、デフォルト承認フローは表示されません。承認フローの登録がない場合にデフォルト承認フローが自動適用されますので、申請後、承認権限を保有する全ユーザーが承認可能となります。

承認フローを登録しているお客さまの場合、登録済の承認フローとデフォルト承認フローの両方をプルダウンから選択できるようにするためには、銀行指定の申込書にて「送金サービスデフォルト承認フロー利用」をお申し込みください。(「管理」メガメニュー→(カスタマープロフィール)「プロフィール照会」にて確認できます)

**Q: 承認フローパターンとは何ですか？どの画面で追加できますか？**

A: 承認フローパターンは、送金サービスで複数の承認フローを利用する場合に作成が必要となります。

承認フローを作成する場合、「利用機能・承認フローパターン一覧」から承認フローに紐づける承認フローパターンを選択いただきますが、1つの「利用機能・承認フローパターン」は、1件の承認フローにしか紐づけることができません。

1 件の承認フローで十分である場合は、デフォルトで「利用機能・承認フローパターン一覧」に表示されている「送金指図」を選択し、承認フローを作成してください(この場合、承認フローパターンの登録は不要)。

2 件目以降の承認フローを作成する場合には、承認フローパターンを予め作成してください。承認フローパターンを作成すると、「利用機能・承認フローパターン一覧」に承認フローパターンが追加されますので、こちらを選択して、新たな承認フローを作成してください。

作成した承認フローは、送金指図作成の申請確認画面上で選択します。送金指図に適用する承認フローをプルダウンから選択してください。

## ISO20022

### 全般

#### Q: 「MT フォーマット」「ISO20022 フォーマット」とは何ですか？どのような違いがありますか？

A: 両方とも送金指図のデータフォーマットです。「MT フォーマット」は SWIFT フォーマット(MT101)となります。「ISO20022 フォーマット」は XML というコンピュータ言語に準拠し、「MT フォーマット」と比べ拡張性が高いフォーマットとなります。なお、各種送金タイプ毎に利用されるフォーマットについては、以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

🔍 Appendix 拠点別送金タイプ一覧・入力画面項目一覧

#### Q: ISO20022 の対象サービスを教えてください。

A: 送金(Payments and Transfers)です。対象の送金タイプについては、以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

🔍 Appendix 拠点別送金タイプ一覧・入力画面項目一覧

### 送金サービス(全般)

#### Q: MT フォーマット / ISO20022 フォーマット併存期間において、MT フォーマットで一時保存した送金指図や申請済の送金指図は利用終了日後も送金することはできますか？

A: はい、利用終了日後も送金することができます。照会・承認:検索画面より、対象の送金指図を検索いただき、操作を行ってください。

ただし、2025 年 11 月以降は MT フォーマットの利用が出来ない取引があります。

### 送金サービス(作成)

#### Q: ISO20022 送金指図を作成する場合、ISO20022 以外送金指図を作成する場合と比較して、受取人情報欄に追加の入力必須項目がありますか？

A: 外国送金(ISO20022)と国内送金(シングル)(ISO20022)の送金指図を作成する場合、受取人情報欄の「市/町村」と「国名」は入必須項目です。

#### Q: ISO20022 送金指図を作成する場合、受取人銀行情報欄に「SWIFT BIC」と「銀行」の両方の情報を入力する必要がありますか？

A: 「SWIFT BIC」と「銀行」(銀行名、市/町村と国名を含む情報)のいずれかに入力する必要があります。ISO20022 規格により、「SWIFT BIC」と「銀行」の両方が入力された場合、「SWIFT BIC」の情報を優先します。例えば、「SWIFT BIC」と「銀行」の両方に入力情報があり、かつ一致しない場合、GCMS Plus は「SWIFT BIC」の情報を優先します。

#### Q: ISO20022 送金指図において、送金指図作成画面の「受取人銀行情報」と「中継銀行情報」の「銀行」欄に「支店名」を入力する項目がありません。支店名はどの項目にどのように入力すれば良いですか？

A: 支店名を入力する場合、「銀行名」の項目に銀行名と合わせてご入力ください。

(例)銀行名△支店名 △…半角スペース

#### Q: ISO20022 フォーマット(MX フォーマット)の利用開始後に利用終了日記載の送金タイプ(MT フォーマット)で作成した送金指図はいつまでコピーできますか？

A: 記載されている利用終了日までになります。コピーで作成できる送金指図のフォーマットはコピー元と同じになります。



利用終了日を過ぎた送金指図はコピー:選択画面で検索することができませんのでご注意ください。

**Q: 承認済ステータスとなった ISO20022 以外の送金指図をコピーして ISO20022 送金指図を作成することはできますか？**

A: メッセージ規格が相違するため、ISO20022 以外の送金指図をコピーして ISO20022 送金指図を作成することはできません。

**Q: アップロード用の ISO20022 フォーマット(MX フォーマット)ファイルの作成方法を教えてください。**


A: 以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

- CSV の場合、「 Appendix\_送金アップロードデータ項目一覧(GCMS Plus フォーマット ISO20022(CSV))」を参照してください。
- XML の場合、「 Appendix\_送金アップロードデータ項目一覧(GCMS Plus フォーマット ISO20022(XML))」を参照してください。

## **送金サービス(照会・承認)**

**Q: メガメニューの「送金」サービス内に「PDF・ダウンロード」メニューが追加されていますがどのようなことができますか？**

A: 送金指図の印刷やダウンロードを行うことができます。今まで、「送金」サービス内の「照会・承認(旧:送金指図)」メニューで操作していたボタンを別メニューとして分けたものになります。操作方法については以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

-  第 1 章 取引サービス
  - 第 1 節 送金
    - 2 照会・承認
      - 2-2 PDF・ダウンロード

## **送金サービス(受取人リスト)**

**Q: 「受取人リスト利用必須」機能とは何ですか？「受取人リスト利用必須」機能を有効とする場合、ISO20022 送金指図作成に先立って受取人リストに登録が必要な項目は何ですか？**

A: 「受取人リスト利用必須」機能は任意機能です。当該機能を有効にすることで、顧客による受取人情報のより厳重な管理が可能です。「受取人リスト利用必須」機能を有効とする場合には、申請者は受取人リストを利用せずに送金指図を作成することができません。ISO20022 送金指図作成に先立って、受取人リストに以下必須項目が登録済みであることの確認を推奨します。

- 受取人情報  
「市／町村」、「国名」
- 受取人銀行情報  
「SWIFT BIC」もしくは銀行:「銀行名」、「市／町村」、「国名」\*  
\*「SWIFT BIC」推奨

**Q: 受取人リストは ISO20022 と ISO20022 以外、両方の送金指図作成に利用できますか？**

A: はい。申請者は同一の受取人リストを利用して、ISO20022 並びに ISO20022 以外、両方の送金指図作成が可能です。ただし、ISO20022 規格に従い、受取人リストに項目を新規追加し、各項目の許容文字数も増やしたため、ISO20022 以外の送金指図を作成する場合、下記 2 点注意が必要です。

- 1) ISO20022 規格に従い、新規追加した項目(LEI、郵便番号等)に登録した情報は ISO20022 以外の送金指図に含まれません。
- 2) ISO20022 以外の送金指図の許容文字数は変わりません。受取人リストにそれを超過した文字数を登録し、ISO20022 以外の送金指図を作成する場合、エラーが発生します。

**Q: 受取人リスト:入力画面において、ISO20022(ISO20022)と表示されている項目がありますが、何を意味していますか？**

A: ISO20022 フォーマットに対応した項目であることを示しています。送金指図として ISO20022 と記載のある送金タイプの場合のみ利用可能な項目となるため、ISO20022 と記載のある送金タイプ以外に取り込んだ場合は表示されません。

**Q: 受取人リスト:入力画面において、ISO20022 以外の送金指図を利用時に ISO20022(ISO20022)と表示されている項目に入力した場合、どのようになりますか？**

A: 受取人リストにて入力し、登録することは可能です。ただし、指図作成時に対象となる項目がないため取り込み先の画面上で確認することはできません。


## SEPA ダイレクトデビットサービス

**Q: SEPA ダイレクトデビットサービスにおいて、「1 日あたりの送金承認限度件数」、「1 件あたりの送金承認限度額」および「1 日あたりの送金承認限度額」は適用されますか？**

A: 送金サービスではないため、適用されません。

## 納税サービス

**Q: 納税サービスで使用する Map Code を教えてください。**

A: 「 Appendix Map Code」をご参照ください。

## 照会サービス

**Q: 過去のデータはどれくらいまで照会できますか？**

A: 原則、13ヶ月前の応答日の月の月初から照会可能です。例えば、今日が9月29日の場合、前年の8月1日から照会可能です。詳細は、各画面ガイドをご参照ください。


**Q: 口座の残高、入出金明細を照会しようとしたところ、その口座番号が一覧に表示されず照会できません。**

A: ユーザー権限設定で、該当口座に照会権限が付与されていない可能性があります。アドミニストレーターにご確認ください。アドミニストレーターに確認後、問題が解決しない場合は、各お取引店にお問い合わせください。

**Q: 未確定データはいつ確定になるのですか？**

A: 確定残高情報は、翌日ご覧になれます(照会する口座の支店の翌日となります)。

**Q: 口座情報照会のダウンロードファイルのファイルレイアウトを教えてください。**

A: 「 Appendix 照会ダウンロードデータ項目一覧」をご参照ください。

**Q: 「将来資金化残高照会」と「先日付取引照会」で、先日付取引一覧に表示される取引が異なります。**

A: 「将来資金化残高照会」の先日付取引一覧には、資金化確度が「H」(High)の取引のみ表示されます。

**Q: 資金化残高が表示されていない口座があります。**

A: 資金化残高については、国際標準である SWIFT 電文のルール上では任意項目となっています。そのため、一部の海外支店や他行口座においては、資金化残高情報を設定せずに GCMS Plus に残高情報を連携する仕組みとなっている場合があります。その場合、GCMS Plus の照会サービス上で表示される資金化残高はブランク表示となります。

**Q: 入出金明細照会:入出金明細一覧画面で表示される明細の一部と、ダウンロードした以下フォーマットのファイルにおいて、情報の前後に表示されていたスペースがなくなったのはなぜですか。**

**ダウンロードしたフォーマット:**

- ・GCMS Plus フォーマット (GCMS Plus フォーマット、GCMS Plus(拡張)フォーマット)
- ・SWIFT(MT940)フォーマット

A: ISO20022 フォーマット移行に伴う表示仕様の変更によるものです。当該画面およびファイルにおいては、SWIFT 電文に含まれる複数の情報を抽出・編集しています。  
従来は、これらの情報の区切りとしてスペースを挿入していましたが、ISO20022 移行後は SWIFT 電文に含められる情報量が増加したことから、より多くの情報を画面表示やファイル上に反映できるよう、情報の前後にスペースを挿入しない仕様に変更しました。

## 管理

### 全般

**Q: 基準通貨や換算レート、ユーザー情報などの設定を変更しましたが、変更した設定が適用されません。**

A: 操作ユーザー自身が実施した一部設定の変更、または他のユーザーによるログイン中のユーザーへの権限等を変更した場合、ユーザーがログアウトするまでは変更内容が適用されず、再ログイン時に変更内容が適用されます。ログアウト後に再度ログインしていただき、改めてサービスをご利用ください。

### ユーザー権限

**Q: 口座情報照会や送金サービスのメニューが表示されません。**

A: GCMS Plus では、アドミニストレーターとユーザーの 2 種類の利用者が存在し、それぞれが異なる利用権限を持っています。また、利用権限を持たないユーザーに対してはメニューが表示されません。ご自身の利用権限については、「管理」メガメニュー→(マイプロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」から確認できます。

**Q: ユーザー登録したにも関わらず、そのユーザーにサービスのメニューが表示されません。**

A: ユーザー権限が設定されていない可能性があります。ユーザー権限を設定してください。操作方法は、以下のオンラインマニュアルをご参照ください。

- 📖 第 3 章 管理
- 第 3 節 ユーザープロフィール
- 1 プロフィール 変更 / 照会

**Q: 自分が利用できるサービスを確認することはできますか？**

A: ご自身の利用権限については、「管理」メガメニュー→(マイプロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」から確認できます。


**Q: ユーザー情報の利用機能権限に、「実行承認」と「承認」の権限がありますが、2 つの違いは何ですか？**

A: 「実行承認」は、送金等のメニューにおいて、自分で申請、承認を行うことができる権限です。「承認」は、申請された内容に対して承認のみ行うことができる権限です。申請はできません。

**Q: アドミニストレーター権限の変更(付与・削除)はどの画面でできますか?**

A: 当該権限は、お客さまからの申請に基づき、銀行側で登録を行います。  
専用のユーザー情報変更書式にてお申し込みください。

**Q: ユーザー情報の追加設定にある「コンフィデンシャル」の「権限あり」と「権限あり(サマリー情報のみ)」の相違点について教えてください。**

A: ユーザー情報の追加設定は、通常の申請・承認権限に加えて、コンフィデンシャル送金の「権限あり」と「権限あり(サマリー情報のみ)」の設定ができる項目です。  
「権限あり」を付与されたユーザーは、コンフィデンシャル送金指図の照会・申請・承認ができます。  
「権限あり(サマリー情報のみ)」を付与されたユーザーは、コンフィデンシャル指図のサマリー情報のみが表示され、参照と承認ができます。(指図一覧に表示されるサマリー情報は参照できますので、が非表示となるため、指図の詳細を確認することはできません。)また、送金の申請をファイルアップロードによって行うことができますが、必要に応じ暗号化したファイルを利用するなどお客さまの社内で情報の管理を行ってください。  
どちらの権限も付与しない場合は、通常の送金指図の申請・承認のみ可能となります。

## **基準通貨と換算レート**

**Q: 基準通貨、換算レートとは何ですか?**

A: 基準通貨は、GCMS Plus での各通貨お取引の計算根拠となるもので、以下の目的に使用されます。

- 各通貨の口座残高を基準通貨に換算し表示する送金指図の金額が各ユーザーの取引限度額を超えていないか確認する。
- 送金指図の金額が各ユーザーの取引限度額を超えていないか確認する。

換算レートは、以下の目的に使われるため、定期的な見直しを推奨しています。

- 各通貨の口座残高を基準通貨に換算し表示する。
- 送金指図の金額が各ユーザーの取引限度額を超えていないか確認する。

**Q: 基準通貨と換算レートの設定が必要なタイミングはいつですか?**

A: GCMS Plus のご利用開始時に設定が必要です。  
ユーザー権限の設定と同時に、基準通貨と換算レートを設定するようにしてください。

**Q: 基準通貨と換算レートの確認方法を教えてください。**

A: GCMS Plus にログイン後、以下のメニューにて、基準通貨と換算レートの確認ができます。  
「管理」メガメニュー→(カスタマープロフィール)「基準通貨・換算レート 登録 / 照会」

**Q: 基準通貨と換算レートの設定をできるのはどのユーザーですか?**

A: アドミニストレーター権限を持つユーザーが基準通貨と換算レートを設定することができます。

**Q: 換算方法区分とは何ですか? 換算レートにどのような関係がありますか?**

A: 換算方法区分は、換算レートの入力・表示方法を示しています。具体的には、以下の区分をプルダウンから選択いただけます。

- 基準通貨建て(1 相手通貨あたり、基準通貨でいくらか)(例: JPY1=USD0.01)
- 相手通貨建て(1 基準通貨あたり、相手通貨でいくらか)(例: USD1.00=JPY100)

換算レートには、上記換算方法区分により計算された各通貨の値を表示します。

**Q: 基準通貨の変更にあたり留意すべき点がありますか？**

A: 基準通貨が変更されると、各ユーザーに設定された取引限度額が消去されます。  
対象となるのは以下の項目です。

- 1日あたりの送金承認限度件数
- 1件あたりの送金承認限度額
- 1日あたりの送金承認限度額

取引限度額等が再設定されるまで送金指図の承認ができないため、基準通貨を変更する際には事前に未承認の取引がないか、ご確認ください。

**Q: GCMS Plus 登録レートは市場実勢レートとは異なりますか？**

A: GCMS Plus の登録レートは市場実勢レートとは異なります。

GCMS Plus のレートは取引金額の限度設定・確認に使われるもので、お客さまにて設定いただいております。通常はお客さまの社内レートを利用するケースが多くなっています。

## カットオフタイム

**Q: カットオフタイム一覧画面のサービス名に表示されている「SEPA Credit Transfer」とは何でしょうか？**

A: ユーロ建て欧州域内送金(SEPA 送金)を各国フォーマットにてご利用いただく際のカットオフタイムです。

各国フォーマット以外の SEPA 送金をご利用の際は、送金サービスの送金区分「SEPA」のカットオフタイムをご確認ください。

## メール通知

**Q: 承認依頼の E メール通知が不要です。どうすれば受信を止められますか？**

A: ご自身で、「管理」メガメニュー→(マイプロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」から E メール受信不要に変更することができます。

**Q: 承認フローにおけるメール通知を有効化・無効化する方法を教えてください。**

A: 「管理」メガメニュー→(ユーザープロフィール)「プロフィール 変更 / 照会」にて、「承認フローにおけるメール通知」にチェックを入れる(外す)ことで、承認依頼通知、差戻通知の配信を有効化(無効化)できます。

また、すべてのメール通知を配信停止したい場合には、ユーザープロフィールに登録されているメールアドレスを削除してください。

## その他

**Q: 削除したユーザーのユーザーID は、再利用できますか？**

A: 一度利用したユーザーID は、そのユーザーを削除しても、再利用することはできません。

**Q: 口座情報照会や送金サービスなどでダウンロードをすると、エラーになりダウンロードできません。**

A: COMSUIITE ログインページの Internet Explorer の設定が、以下の通りとなっているかご確認ください。






Internet Explorer のメニューバーから「ツール」の「インターネットオプション」を選択→「セキュリティ」をクリック→「信頼済みサイト」をクリック→「レベルのカスタマイズ」の中の「ダウンロード: ファイルのダウンロード時に自動的にダイアログを表示」を「有効にする」に設定

**Q: システムで使用できる文字コードは何ですか？**

A: GCMS Plus では、各種言語に対応するため UTF-8 を利用しています。  
サービスまたはフォーマット種類毎に利用できる文字が制限されるため、オンラインマニュアルの入力画面項目一覧またはアップロードデータ項目一覧の注釈をご参照ください。

**Q: 一覧画面での表示上限件数、印刷上限件数、ダウンロード上限件数は何件ですか？**

A: 一覧画面での表示上限件数、印刷上限件数、ダウンロード上限件数は、各サービスにより異なります。


- 送金サービスの場合、「 Appendix 印刷・ダウンロード上限件数一覧(送金)」をご参照ください。
- UK Low Value Payment サービスの場合、「 Appendix 印刷・ダウンロード上限件数一覧(UK Low Value Payment)」をご参照ください。
- SEPA ダイレクトデビットサービスの場合、「 Appendix 印刷・ダウンロード上限件数一覧(SEPA ダイレクトデビット)」をご参照ください。
- 定期預金または納税サービスの場合、「 Appendix 印刷・ダウンロード上限件数一覧(定期預金、納税(インドネシア))」をご参照ください。
- 照会サービスの場合、「 Appendix 印刷・ダウンロード上限件数一覧(照会)」をご参照ください。

**Q: 検索項目は、部分一致の検索ができますか？**

A: 検索項目すべてで、大文字小文字を区別せず、部分一致させることができます(固定値を持つ一部の項目を除く)。

**Q: メンテナンス時間を教えてください。**

A: COMSUITE ログイン前画面より、[カスタマーサポート] - [GCMS Plus] - [メンテナンス時間のお知らせ]の順でクリックするか、以下 URL にアクセスすることで確認することができます。

 <https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/maintenance.html>

**Q: パソコンの OS・ブラウザソフトなど、動作環境について教えてください。**

A: COMSUITE ログイン前画面より、[カスタマーサポート] - [GCMS Plus] - [動作環境について]の順でクリックするか、以下 URL にアクセスすることで確認することができます。

 [https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/environment\\_otp.html](https://www.bk.mufg.jp/ebusiness/j/gplus/environment_otp.html)