

No	項目	質問	回答	備考
1	環境	申込に必要なものは何ですか	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口提出するものではありません。お客さまがご自身で申込URLへアクセスし、その後の手続きを行います。お客さまとのやり取りは東日本建設受付センターで行います。・ ご利用には、メールアドレスが必要です	
2	環境	手数料はかかりますか	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者情報登録、払出申請などすべてのサービスを無料でご利用いただけます。	
3	環境	パソコンがないと利用できませんか	<ul style="list-style-type: none">・ PC、スマホでもご利用いただけます・ 但し、添付画像が不鮮明などの場合は不備となり、ご希望の日にお手続き出来ない可能性があります。	
4	環境	添付する画像は写真画像でもいいですか	<ul style="list-style-type: none">・ 払出確認に必要な情報が確認できるのであれば、写真データでも構いません・ 但し、添付画像が不鮮明などの場合は不備となり、ご希望の日にお手続き出来ない可能性がありますので、スキャナデータ等を推奨しております。	
5	環境	メールはいつ、だれに届きますか	メールが届くタイミング及び送信先は下記の通りです。 ①利用者情報登録送信時（自動返信）⇒ 送信者 ②専用URL発行時⇒ 管理者 ③払出申請時（自動返信）⇒ 送信者 ④払出内容確認時 ⇒ 送信者、管理者	

6	環境	メールが届きません	<p>以下について確認してください。</p> <p>①ドメイン拒否の登録がされていませんか 送信元ドメイン：「operation.hokkokubank.co.jp」 「kintoneapp.com」</p> <p>②迷惑メールフォルダに振り分けされていませんか</p> <p>③申込フォーム入力時に誤ってメールアドレスを入力している場合、自動返信メールが受信出来ません。メールの返信がなくても、申込データは送信できていることがありますので、東日本建設受付センターへ電話し、申込状況について確認してください。</p>	
7	諸変更	担当者、管理者が変更になりました	<ul style="list-style-type: none"> ・確認メールが届かなくなる可能性がありますので、速やかに変更手続きが必要です ・東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください ・必要書類をお客さまの届出住所へ郵送します 	
8	諸変更	入金指定口座を変更したい	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまより東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください ・必要書類をお客さまの届出住所へ郵送します 	
9	諸変更	会社名が変更になりました。何か手続きが必要ですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまより東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください ・届出内容の変更に必要な書類を郵送いたします。 	
10	諸変更	代表者が変更になりました。何か手続きが必要ですか？	<ul style="list-style-type: none"> ・ただし、代表者変更に伴い、担当者や管理者も変更になる（代表者が兼務していた）場合などは、手続きが必要です。 ・お客様より東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください 	

11	対象	どのような場合に使用できますか	・前払金払出方法が「1」「3」の場合に利用できます。（払出した資金を直接窓口で振込等を行う払出方法「2」は対象外です）	
12	手続き	手続き希望日を指定したい	<p>・手続き日を指定することは出来ません</p> <p>(事例) 10日に申込⇒25日に払出したい 25日に資金を指定口座に入金したい場合は、2営業日前に申込フォームから手続きしてください。 ただし、入金は午後からになりますので、午前中に資金が欲しいなどの場合は実質3営業日前にお手続きが必要になります。</p>	
13	手続き	来店レスを申込したら、窓口来店での手続きは出来なくなりますか	<p>・来店レスの利用登録後も、従来の窓口来店での手続きが可能です。</p> <p>また、来店レス対象外の払出手続きや障害発生時は窓口来店が必要となります。</p>	
14	手続き	専用URLがわからなくなりました	<p>・東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください</p> <p>・管理者宛にURLを再送信します。（担当者への送信は不可です）</p>	
15	手続き	東日本前払専用口座を解約しましたが、来店レスサービスの手続きが必要ですか	<p>・来店レスサービスの解約手続きは必要ありません</p> <p>※今後、サービス利用状況や口座情報を参照し、利用登録の解除も検討中です</p>	
16	手続き	払出手続きを取りやめしたい	<p>・お客さまより東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください</p>	

17	手続き	添付する資料を間違えてしまった	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまより東日本建設受付センターへお電話でご連絡ください ・正しい資料を再送信していただきます。その際、備考欄に「再送信分」とわかるように備考欄にコメントを入れてください 	
18	手続き	添付した書類一式の保管はどうすればいいですか	<ul style="list-style-type: none"> ・データで送信（提出）いただくことで、銀行への原本提出は不要です ・お客さまで保管いただく必要もありません 	
19	手続き	複数件申し込みたい場合、まとめて入力してもよいですか	<ul style="list-style-type: none"> ・預託金払出依頼書ごとに、払出申請が必要です。 ・複数件まとめての申請は不可です。お手数ですが1件ずつの申請をお願いします。 	
20	手続き	証明資料は何を添付すればよいですか	<ul style="list-style-type: none"> ・従来の来店でのお手続き時と提出いただく証明資料に変更はありません。（提出方法が変わるだけです） 	
21	手続き	手続きしたはずなのに、入金されない	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの指定口座への入金は、手続き指定日の午後になります（時間は未定） ・手続きの進捗状況の確認については、お客さまより東日本建設受付センターへ電話にてお問合せください 	
22	手続き	来店レスでの手続きを失念していた。今すぐデータを送るので今日手続きしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・来店レスでのお手続きは2営業日前にお客さまから払出申請があったものに限りです。 ・来店レスの手続き期限に間に合わなかった場合は、従来通り、来店でのお手続きをお願いします。 	

23	手続き	4月1日（月）23:50に払出申請のデータを送信しました。4月3日（水）午後に払出手続きになりますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行営業時間終了後もお客さまは払出申請のデータを送信することができます。東日本建設受付センターの処理日はあくまでデータ送信日を基準としますので、今回の事例は4月3日（水）午後に払出手続きになります。 ・銀行でのデータ受信日が0:00を超え、翌日4月2日付となった場合は4月4日（木）午後に払出手続きになります。 	
24	手続き	払出申請で「確認ボタン」が押せません	<p>よくある不備と対応方法は以下の通りです</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力必須項目が全て入力済みかどうか、ご確認ください ・添付ファイル（必須）が添付されているかご確認ください ・数字の入力が「半角」になっているかご確認ください 	
25	手続き	今まで来店で払出してきた明細について、まだ払出残高があります。途中から来店レスの方法で払出手続き出来ますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・可能です 	
26	手続き	<p>払出方法「1」の明細について 払出申請を4月9日に行った場合、入金日が4月11日となります。</p> <p>振込指定日4月10日で予約している場合、払出方法が異なることになりましたが、どのようにしたらよいですか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・左記の払出申請があった場合、お客さまへ東日本建設受付センターより取扱不可の旨、連絡します。 この場合はお客さまより東日本建設業保証株式会社へ連絡し、払出方法を「3」に変更し、不足する証明資料を銀行に提出いただければ払出可能です。 ・来店レス利用により、入金日等従来と異なるケースが出てきますので、手続き日や払出方法の申請方法等を見直すことで生産性向上を図ることができます。詳しくは東日本建設受付センターまでお問合せください。 	

27	手続き	預託金払出依頼書に社印の捺印は必要ですか？	・来店レスにて手続きする場合に限り、「払出手続日」の記入、「預託者」欄の捺印は不要です（押印があっても受付可能です）	
28	申込	JV（共同企業体）の場合、利用できますか	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用いただけます。 ・ご利用の際は、JVごとに利用事業者登録が必要になります。 	
29	申込	すでにJV①の利用事業者登録済みですが、JV②で利用する場合、何か手続きが必要ですか？	・JV②でのご利用には、JV①と別に改めて利用事業者登録が必要です。	
30	申込	北國銀行以外の金融機関にも前払専用口座があります。その口座でも来店レスで手続き出来ますか？	・北國銀行以外の金融機関でのお手続きについては、各金融機関にお問合せください。	
31	申込	担当者と管理者、またそのメールアドレスが同一でも申込できますか	・担当者、管理者、またそのメールアドレスが同一でも申し込めます。（担当者、管理者は別、メールアドレスは同一のパターンも申込可能）	
32	申込	申込書兼重要事項確認書の署名欄は保証契約名と口座名義どちらを記入したらよいですか	・東日本建設業保証前払専用口座名義の記入及び届出印の捺印をしてください	