

保証利用残高 F A X 自動回答システム 操作マニュアル

第2版

1. 更新履歴
2. 保証番号照会のシステム概要
3. ご利用マニュアル（保証番号照会）
4. 顧客番号照会のシステム概要
5. ご利用マニュアル（顧客番号照会）
6. 帳票サンプル（保証番号照会）
7. 帳票サンプル（顧客番号照会）回答情報有り
8. 帳票サンプル（顧客番号照会）回答情報無し



兵庫県信用保証協会
CREDIT GUARANTEE CORPORATION OF HYOGO-KEN

総務企画部 統計・情報システム課

更新履歴

版数	作成日	変更、修正内容
初版	2020/8/31	
第2版	2021/5/28	顧客番号による照会機能を追加

保証番号照会のシステム概要

本システムは、お電話から保証番号を入力していただくことでお客様の保証利用残高を保険別、特例別に照会して頂けるシステムです。

入力された保証番号の融資を実行していただいている金融機関営業店様へFAXが自動送信されます。

照会先電話番号：078-393-3947

※顧客番号照会とは照会先電話番号が異なります。

サービス利用可能時間：平日の午前9時から午後7時まで

注意事項

(1) 個人情報の提供に関する同意書

- ・従来と同様に保証利用残高を照会する中小企業者から「個人情報の提供に関する同意書」を徴求していることが必要です。
- ・徴求する様式は従前よりご利用いただいている「個人情報の提供に関する同意書（事前相談用）」等をご利用ください
- ・協会宛「個人情報の提供に関する同意書」の提出は不要です。

(2) 利用可能金融機関

- ・本システムを利用できるのは「保証決定通知」のFAX送信サービスを利用している金融機関営業店に限られます。

※新たに利用を希望される場合は当協会宛ご連絡ください。

(3) FAX回答先

- ・本システムの回答FAX送信先は、照会時に入力していただいた保証番号の融資を実行している営業店（勘定店）宛となります。
- ・集約店や任意の指定FAX番号への回答はいたしかねます。

(4) 保証利用残高の回答内容

- ・回答する保証利用残高は、照会日の前営業日時点のものです。
- ・すでに返済しているが当協会に償還報告未着のものや、すでに融資実行しているが当協会に貸付実行報告未着のものは回答に反映されません。
- ・完済等により現在保証利用残高がない保証番号を入力していただいても回答されません。
- ・入力した保証番号が連帯債務となっている場合は、当協会に「代表債務者」として申請していただいている中小企業者についての回答となります。

(5) その他

- ・一度のお電話で最大10先の保証利用残高が照会可能です。
- ・保険、特例種別の表示は10種類までとなります。それ以上の保険、特例種別がある場合は、帳票の右下に「その他保証あり」と表示されます。
- ・お電話が込み合っている場合があります。その際はお手数ですが、しばらく経ってからお掛け直しください。
- ・ダイヤル回線ではご利用いただけません。ダイヤル回線のお電話をご利用の場合はプッシュトーン信号に切り替えてからご利用ください。

ご利用マニュアル（保証番号照会）

078-393-3947に電話します

サービス利用可能時間（平日の午前9時～午後7時）

お電話ありがとうございます。こちら、兵庫県信用保証協会でございます。
今回の照会にあたり、お客様から「個人情報の取扱いに関する同意書」を
徴求している場合は「1」をそうでない場合は「9」を入力してください。

サービスが停止している場合

誠に申し訳ございません。

現在サービスが停止しております。

徴求している場合

1 を押す

徴求していない場合

9 を押す

「個人情報の取扱いに関する同意書」を徴求の上
ご利用ください。

・回線切断

残高照会を行う保証番号と「#」を入力してください。【※】

保証番号(8桁ないし10桁)と「#」を入力

1

2

3

4

5

6

7

8

#

を入力

保証番号は「12345678」でよろしいですか
よろしければ「1」を
再度入力する場合は「9」を入力してください。

ガイダンスされた保証番号を照会する場合

1 を押す

再度入力する場合

9 を押す

【※】へ戻る

該当する保証番号が存在する場合

終了する場合は「1」を
続けて照会する場合は「9」を入力してください。

該当する保証番号が存在しない場合

入力された保証番号は存在しません。

終了する場合

1 を押す

続けて入力する場合

9 を押す

【※】へ戻る

これより残高情報をFAX送信します。
よろしければ「1」を
再度照会する場合は「9」を入力してください。

入力誤りの上限は3回です

入力失敗回数が制限を超えました。

「9」を入力してください。

照会件数の上限は10件です

照会件数が上限に達しました。

「9」を入力してください。

終了する場合

1 を押す

続けて入力する場合

9 を押す

【※】へ戻る

ご利用ありがとうございました。
電話を切ってお待ちください。

電話を切ると、順次FAXが送信されます。

顧客番号照会のシステムの概要

本システムは、お電話から顧客番号および回答を受け取る金融機関営業店の金融機関コードを入力していただくことで、お客様の保証利用残高を保険別、特例別に照会して頂けるシステムです。
入力された金融機関コードの金融機関営業店様へFAXが自動送信されます。

照会先電話番号：078－393－3977

※保証番号照会とは照会先電話番号が異なります。

サービス利用可能時間：平日の午前9時から午後7時まで

注意事項

(1) 個人情報の提供に関する同意書

- ・従来と同様に保証利用残高を照会する中小企業者から「個人情報の提供に関する同意書」を徴求していることが必要です。
- ・顧客番号でご照会いただく場合は協会宛に「包括同意」の提出が必要です。
- ・法人様のご照会については、当協会に「筆頭代表者」として登録されている個人様の「包括同意」の提出が必要です。

(2) 利用可能金融機関

- ・本システムを利用できるのは「保証決定通知」のFAX送信サービスを利用している金融機関営業店に限られます。

※新たに利用を希望される場合は当協会宛ご連絡ください。

(3) FAX回答先

- ・本システムの回答FAX送信先は、照会時に入力していただいた営業店様の7桁のコード（金融機関コード4桁＋支店コード3桁）に登録されているFAX番号に自動的にFAX致します。
- ・集約店や任意の指定FAX番号への回答はいたしかねます。

(4) 保証利用残高の回答内容

- ・回答する保証利用残高は、照会日の前営業日時点のものです。
- ・すでに返済しているが当協会に償還報告未着のものや、すでに融資実行しているが当協会に貸付実行報告未着のものは回答に反映されません。
- ・当協会に保証利用残高の無いお客様の照会、誤った顧客番号での照会は、「ご回答できる情報はありません。」としてFAX送信いたします。
- ・連帯債務で当協会をご利用いただいているお客様は、当協会に「代表債務者」として申請していただいている中小企業者のみ照会が可能です。

(5) その他

- ・一度のお電話で最大10先の保証利用残高が照会可能です。
- ・保険、特例種別の表示は10種類までとなります。それ以上の保険、特例種別がある場合は、帳票の右下に「その他保証あり」と表示されます。
- ・お電話が込み合っている場合があります。その際はお手数ですが、しばらく経ってからお掛け直しください。
- ・ダイヤル回線ではご利用いただけません。ダイヤル回線のお電話をご利用の場合はプッシュトーン信号に切り替えてからご利用ください。

ご利用マニュアル（顧客番号照会）

078-393-3977に電話します

サービス利用可能時間（平日の午前9時～午後7時）

お電話ありがとうございます。こちら、兵庫県信用保証協会でございます。
今回の照会にあたり、お客様から「個人情報の取扱いに関する包括同意」を
徴求している場合は「1」を、そうでない場合は「9」を入力してください。

サービスが停止している場合

誠に申し訳ございません。
現在サービスが停止しております。

徴求している場合

1を押す

徴求してしない場合

9を押す

「個人情報の取扱いに関する包括同意」を徴求の上、ご利用
ください。

回線切断

お電話口の金融機関様の金融機関コード4桁、支店コード3桁の合計7桁の数値と「#」を入力してください。

銀行コード(4桁)+支店コード(3桁)と「#」を入力

1 2 3 4 5 6 7 #を入力

該当する金融機関が存在する場合

「ホショウギンコウ コウベシテン」でよろしいですか？
よろしければ「1」を、
再度入力する場合は「9」を入力してください

該当する金融機関が存在しない場合

入力された金融機関は存在
しない、
またはFAX利用登録がさ
れていません。

ガイダンスされた金融機関で照会する場合

1を押す

再度入力する場合

9を押す

残高照会を行う顧客番号と「#」を入力してください。【※】

顧客番号(6桁ないし9桁)と「#」を入力

1 2 3 4 5 6 7 8 9 #を入力

顧客番号は「123456789」でよろしいですか？よろしければ「1」を、再度入力する場合は「9」を入力してください。

ガイダンスされた顧客番号を照会する場合

1を押す

再度入力する場合

9を押す 【※】へ戻る

当協会に「個人情報の取扱いに関する包括同意」の
登録がある場合

これで終了する場合は「1」を
続けて照会する場合は「9」を入力してください。

当協会に「個人情報の取扱いに関する包括同意」の
登録がない場合

入力された顧客番号は包括同意が
登録されていません。

終了する場合

1を押す

続けて入力する場合

9を押す 【※】へ戻る

これより残高情報をFAX送信します。よろしければ「1」を
再度照会する場合は「9」を入力してください。

照会件数の上限は10回です
照会件数が制限を超えました。
「9」を入力してください。

終了する場合

1を押す

続けて入力する場合

9を押す 【※】へ戻る

ご利用ありがとうございました。電話を切ってお待ちください。

電話を切ると、順次FAXが送信されます。

帳票サンプル（保証番号照会）

〇〇銀行
△□支店 御中

兵庫県信用保証協会

ご依頼のありました顧客の保証利用残高をご報告します。

照会保証番号	1234567890
--------	------------

照会頂いた保証番号の顧客111111の保証利用残高は以下となります。（単位:円）

	保険種別	保険特例	保証利用残高
1	01-00		4,500,000
	第一種保険	一般保険	
2	01-02		5,500,000
	第一種保険	経営安定関連	
3	10-00		6,000,000
	無担保保険	一般保険	
4	10-01		1,500,000
	無担保保険	災害	
5			
6			
7			
8			
9			
10			

以上

上記は、〇月〇日時点の保証利用残高です。
※償還報告未着の場合は実際の保証利用残高とは相違します。
※承諾未実行分は含まれていません。

帳票サンプル（顧客番号照会） 回答情報有り

〇〇銀行
△△支店 御中

兵庫県信用保証協会

ご依頼のありました顧客の保証残高をご報告します。

顧客番号	123456789
------	-----------

照会頂いた顧客の保証残高は以下となります

保険種別	保険特例	保証残高
1 01-00		
第一種保険	一般保険	4,500,000
2 01-02		
第一種保険	経営安定関連	5,500,000
3 10-00		
無担保保険	一般保険	6,000,000
4 10-01		
無担保保険	災害	1,500,000
5		
6		
7		
8		
9		
10		

以上

上記は、12月21日時点の保証残高です。

※償還報告未着の場合は実際の貸付残高とは相違します

※承諾未実行分は含まれていません。

0789999999

2020/12/22 09:00:00

帳票サンプル（顧客番号照会） 回答情報無し

〇〇銀行
△△支店 御中

兵庫県信用保証協会

ご依頼のありました顧客の保証残高をご報告します。

顧客番号	123456789
------	-----------

ご回答できる情報はありません。

	保険種別	保険特例	保証残高
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

以上

上記は、12月21日時点の保証残高です。
※償還報告未着の場合は実際の貸付残高とは相違します
※承諾未実行分は含まれていません。