

2022年12月6日

お客さま 各位

九州労働金庫

## 個人IB・団体IBのSaAT:Netizen利用時のキーボード入力における不具合について

平素よりくろうきんダイレクト・ろうきんインターネットバンキング（団体向け）をご利用いただき、誠にありがとうございます。

労働金庫が無料提供しているセキュリティソフト「SaAT:Netizen」をインストールしているパソコンに、他社のセキュリティソフト（ESETやRapport等）をインストールしている場合、お客様がキーボードで入力した文字と、実際に入力される文字が異なる事象が発生するケースがあることが報告されております。

SaAT:Netizenの「アンチキーロガー」機能をOFFにすることで、症状が改善されることが報告されておりますので、下記のとおり対応方法をご案内いたします。

### 記

#### 1. 対象のお客様

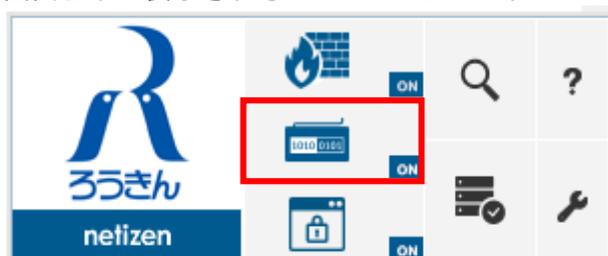
「SaAT:Netizen」をパソコンにインストールしているお客様

※ スマートフォンを利用しているお客様には影響ございません。

#### 2. 対応方法

お客様がキーボードで入力した文字と、実際に入力される文字が異なる事象が発生した場合は、以下手順で「SaAT:Netizen」のアンチキーロガー機能をOFFにしてください。

- ① 画面右下に表示されるSaAT:Netizenのキーロガー機能をクリックします。



- ② 確認ダイアログが表示されますので、「はい」をクリックします。



- ③ キーロガー機能が無効になります。



### 3. 本件に関するお問い合わせ等

本件に関する SaAT : Netizen からの案内内容は、[こちら](#)をご確認ください。

また、「SaAT:Netizen」のアンチキーロガー機能をオフにする手順等につきましては、SaAT:Netizen 専用のサポートセンターまでお問い合わせください。

#### (1) お電話でのお問い合わせ

s a a t サポートセンター 03-3570-5286 (携帯電話)

〈受付時間〉月～金曜日 8:00～22:00、土・日曜日 8:00～19:00 (祝日・年末年始を除く)

※ 自動音声繋がった後に④番を選択するとオペレーターにつながります。

#### (2) メールでのお問い合わせ

[こちら](#)の「問合せフォーム」からお問合せください。

以 上

---

はたらく人と、地域社会と、未来へ、「つながる！」九州ろうきん。

九州ろうきんは、労働金庫法に基づき設立された勤労者のための福祉金融機関です。