

1. ダウンロードができない。

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
ダウンロードサイトが見ることができない。	電波圏外。 電波状況の良い場所に移動して、もう一度ダウンロードサイトにアクセスしてください。
アプリがダウンロードできない。	推奨の機種外。 ご自身の機種が推奨対象外の場合、本アプリがご利用できない場合がございます。 空き容量不足。 端末の空き容量を確認してください。 不要なファイルを削除するなどして、空き容量を増やしてから、もう一度ダウンロードしてください。
アプリがダウンロードできない。 (403エラーが出る)	Google Playにゴミが残っている。 「システム設定」から「アプリ」を選択し、その中から「Google Playストア」を選択します。 「データの削除」を実施することで解消いたします。 また、その際に「強制終了」が選択できる状態になっている場合、「強制終了」をタップし、Playストアを強制終了してください。

2. インストールができない。

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
アプリがインストールできない。	推奨の機種外。 ご自身の機種が推奨対象外の場合、本アプリがご利用できない場合がございます。 空き容量不足。 端末の空き容量を確認してください。 不要なファイルを削除するなどして、空き容量を増やしてから、もう一度ダウンロードしてください。

3. アプリが起動しない

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
起動方法が分からない。	アプリ一覧画面より「大阪シティ信用金庫アプリ」のアイコンをタップ（タッチ）してください。
起動しない。	電波圏外。 電波状況の良い場所に移動して、もう一度アプリを起動してください。
	推奨の機種外。 ご自身の機種が推奨対象外の場合、本アプリがご利用できない場合がございます。
	メモリ不足。 バックグラウンドで起動しているアプリが多い場合、メモリ不足が発生することがあります。 バックグラウンドで起動しているアプリを閉じるようお願いします。
アプリの更新を促される。	使用中のアプリのバージョンが最新ではありません。 App Store、Google Playより最新のアプリにバージョンアップしてください。

4. 利用規約

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
利用規約画面で「同意する」を押下できない。	利用規約に同意いただけない場合は、本アプリをご利用いただけません。 本アプリをご利用の場合は、「利用規約を確認しました」を選択してください。

5. ホーム画面関係

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
アイコンやバナーをタップしても、該当のWebページが表示されな い。	電波圏外。 電波状況の良い場所に移動して、もう一度アプリを 起動してください。
バージョンアップ情報 「詳細はこちら」をタップしても、 該当のWebページが表示されな い。	電波圏外。 電波状況の良い場所に移動して、もう一度操作して ください。

6. 口座登録

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
口座が複数ありますが、同時に利用 が可能ですか。	1端末に1アプリのみインストール可能です。 メイン口座登録（初回の口座登録）は、1口座のみ 登録可能です。 複数口座を登録したい場合、メイン口座登録後、サ ブ口座を登録してください。 サブ口座は、メイン口座と同一名義人の口座を4つ まで登録可能です。
複数スマートフォンを所有してい ます。それぞれ、スマートフォンに 同じ口座を登録可能ですか。	メイン口座として登録した口座を他のスマートフ ォンでメイン口座として登録すると、後に登録した スマートフォンが優先され、元々登録していたスマ ートフォンからメイン口座が削除され、本アプリに ログインが出来なくなります。 ただし、メイン口座として登録した口座を他のスマ ートフォンにサブ口座として登録することは可能 です。この場合、元々登録していたスマートフォン もそのままご利用可能です。
口座ロックになりました。 口座ロックを解除する方法を教え てください。	解除する方法は、お取引のある営業店にお問い合わせ ください。
口座ロックになりました。 キャッシュカードは利用できなくな りますか。	口座ロックは、本アプリ内でのみ適用されます。 本アプリで、口座ロックが発生してもキャッシュカ ードなど、アプリバンキング以外でのお取引は、今 までどおりご利用可能です。

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
名前はどのように入力したらよいのか。	全角カタカナで、姓名の間にスペースを入れて入力してください。
暗証番号は何を入力したらよいのか。	キャッシュカード暗証番号（半角数字4桁）を入力してください。
認証メールが届かない	「osakacity@shinkin-appbank.jp」からのメールを受信できる設定になっているかご確認のうえ、認証コードの再送をお試しください。
認証メールが送信できない。 (エラーコード E_MS010101001)	入力したメールアドレスへのメール送信を一定回数失敗した場合、当該メールアドレスにメール送信できなくなります（メールアドレスロック）。 メールアドレスロックの解除は、当金庫による解除手続きが必要となりますので、事務部までご連絡ください。

7. パスワード関係

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
登録したアプリのパスワードを忘れた。	アプリのパスワードを忘れた場合、以下の操作を行い、アプリの初期化を行ってください。 ・認証画面を開いている場合、「パスワードをお忘れの方はこちら」をタップ
登録したアプリのパスワードがロックされた。（アカウントロック）	・ホーム画面からの場合、設定画面を開き、「アプリ初期化」をタップ なお、アプリの初期化を行うと、登録していた口座、通知設定が削除されることをご了承ください。
毎回パスワードを入力したくない。	アプリの設定画面から、パスワード入力省略をONに設定してください。 なお、パスワード入力省略は30日間有効です。 30日経過すると再びパスワード入力が必要です。
パスワードの決まりはありますか。	文字数：8～32文字 文字の種類：半角英数字 文字の種類の種類：半角英字、半角数字を混在する必要があります。

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
以前パスワード入力省略をONに設定したのにパスワード入力を求められるようになった。	パスワード入力省略は、有効期限があります。 パスワード入力省略をONに設定してから30日間有効です。 再度、パスワード入力省略をONにしたい場合、アプリの設定画面から、パスワード入力省略をONに設定してください。

8. 残高明細

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
過去の入出金の明細が表示されない。	照会実行日を含めた過去62日間のお取引明細から最新の50件を表示します。
口座一覧から口座をタップしても入出金の明細が表示されない。	口座ロックが発生しております。 口座ロック解除が完了後、再度お取引してください。なお、解除する方法は、お取引のある営業店にお問い合わせください。

9. 通帳アプリ

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
紙の通帳が使えなくなった。	紙の通帳は通帳アプリに切り替えた時点でご利用いただけなくなります。 通帳アプリから紙の通帳への切り替えには、お取引いただいている店舗での手続きが必要です。なお、当金庫所定の通帳発行手数料を申し受けます。
過去の入出金の明細が表示されない。	通帳アプリに変更した日より10年分の取引明細を閲覧できます。 通帳アプリに変更した時点で紙の通帳に記帳されていない入出金明細は、店頭にてご確認ください。なお、入出金明細の発行には当金庫所定の手数料を申し受けます。
取引明細を保管したい。	通帳アプリ明細画面の「検索/DL」ボタンより対象明細を絞り込みのうえ、「DL」ボタンにて明細ファイルをダウンロードしてください。

10. 入出金通知

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
入出金通知が来ない。	<p>電波圏外。 入出金通知の配信時間帯（8:00～15:00頃）に圏外にいる場合、入出金通知は通知されない場合があります。</p> <p><Androidの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→アプリケーションから本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。</p> <p><iOSの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→通知から本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。</p> <p>アプリの通知設定をOFFにしている。 以下の手順で、入出金通知を設定してください。 ①ホーム画面から「残高明細」をタップ ②認証画面が表示された場合、アプリのパスワードを入力 ③明細が表示されている画面で、画面の右下の「設定」アイコンをタップ ④設定画面から「通知設定」をタップ ⑤通知設定画面から入出金通知をONにし、通知する日または曜日を設定してください。</p>
入出金通知が来ない。 (口座ロック、アカウントロック)	<p>口座ロックが発生しております。 口座ロック解除が完了後、再度お取引してください。なお、解除する方法は、お取引のある営業店にお問い合わせください。</p> <p>アカウントロックが発生している場合、入出金が発生しても入出金通知は通知されません。</p>
入出金通知の通知時間を指定したい。	時間のご指定はできません。

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
入出金通知が届く日と届かない日がある。	<p>前回入出金通知を行った日から、入出金が発生していない場合、通知はされません。</p> <p>また、入出金が発生した日の翌日が通知日の場合、入出金が発生した時間帯により、以下のタイミングで通知されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入出金が発生した時間帯が早い場合、入出金が発生した日の翌日の通知日とその次の通知日の2回通知される。 ・入出金が発生した時間帯が遅い場合、入出金が発生した日の翌日の通知日は通知されず、その次の通知日にのみ通知される。
入出金通知を止めたい。	<p>以下の手順で、入出金通知をOFFにしてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ホーム画面から「残高明細」をタップ ②認証画面が表示された場合、アプリのパスワードを入力 ③明細が表示されている画面で、画面の右下の「設定」アイコンをタップ ④設定画面から「通知設定」をタップ ⑤通知設定画面から入出金通知をOFFにしてください。

1 1. アカウント削除の事前通知関係

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
アカウント削除事前通知が届きました。どうすれば、アカウント削除を回避できますか。	<p>本アプリのトップ画面から「ログインまたは口座登録」をタップしてください。この際、認証画面が表示される場合は、パスワードを入力して残高明細を表示してください。</p>

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
アカウント削除事前通知が来ない。	<p>電波圏外。</p> <p>アカウント削除事前通知の配信時間帯（8:00～15:00頃）に圏外にいる場合、アカウント削除事前通知が通知されない場合があります。</p> <p><Androidの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→アプリケーションから本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。</p> <p><iOSの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→通知から本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。</p>

12. お知らせ通知機能（プッシュ通知）関係

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
お知らせの通知（プッシュ通知）が来ない。	<p><Androidの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→アプリケーションから本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。 以下の手順で、お知らせの受信をONにしてください。 ①ホーム画面から「お知らせ」アイコンをタップ ②画面右上の「設定」のアイコン（歯車の形）をタップ ③お知らせ設定画面で、「お知らせを受信する」をONにする。</p>
	<p><iOSの場合> OSの通知設定をOFFにしている。 OSの設定→通知から本アプリを選択し、通知許可をONに変更してください。 OSの設定画面から、お知らせの受信をONにしてください。 ①設定→本アプリを選択してください。 ②その後、「お知らせを受信する」をONにする。</p>

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
お知らせの通知（プッシュ通知）の設定画面が分からない。	<p data-bbox="649 241 906 275"><Androidの場合></p> <ol data-bbox="649 286 1372 421" style="list-style-type: none"><li data-bbox="649 286 1372 331">①ホーム画面から「お知らせ」アイコンをタップ<li data-bbox="649 331 1372 421">②画面右上の「設定」のアイコン（歯車の形）をタップ <p data-bbox="649 443 842 477"><iOSの場合></p> <p data-bbox="649 488 1329 577">OSの設定画面からの設定になります。設定→本アプリを選択してください。</p>
お知らせの通知（プッシュ通知）を止めたい。	<p data-bbox="649 598 906 631"><Androidの場合></p> <p data-bbox="649 642 1342 732">以下の手順で、お知らせの受信をOFFにしてください。</p> <ol data-bbox="649 743 1372 967" style="list-style-type: none"><li data-bbox="649 743 1372 788">①ホーム画面から「お知らせ」アイコンをタップ<li data-bbox="649 788 1372 878">②画面右上の「設定」のアイコン（歯車の形）をタップ<li data-bbox="649 878 1372 967">③お知らせ設定画面で、「お知らせを受信する」をOFFにする。 <p data-bbox="649 990 842 1023"><iOSの場合></p> <p data-bbox="649 1034 1326 1113">OSの設定画面から、お知らせの受信をOFFにしてください。</p> <ol data-bbox="649 1124 1326 1214" style="list-style-type: none"><li data-bbox="649 1124 1326 1169">①設定→本アプリを選択してください。<li data-bbox="649 1169 1326 1214">②その後、「お知らせを受信する」をOFFにする。
お知らせ詳細画面で、「URLを開く」をタップしても、該当のWebページが表示されない。	<p data-bbox="649 1220 783 1254">電波圏外。</p> <p data-bbox="649 1265 1345 1355">電波状況の良い場所に移動して、もう一度操作してください。</p>

13. その他

ご質問	想定される原因・お客さまのご対応
横長表示にできませんか。	本アプリは縦長固定表示のアプリです。 横長表示への切り替えはできません。
本アプリの利用時間は？	「残高明細」の機能は、以下の時間帯はご利用できません。 ・土曜日の22:00～日曜日の8:00の間 ・毎日 5:00～5:20の間 「残高明細」以外の機能も、以下の時間帯はご利用できません。 ・土曜日の22:00～日曜日の8:00の間
法人は登録可能ですか。	個人、個人事業主の口座のみ登録可能です。
アプリの設定画面がどこか分からない。	①ホーム画面から「残高明細」をタップ ②認証画面が表示された場合、アプリのパスワードを入力 ③明細が表示されている画面で、画面の右下の「設定」アイコンをタップ

以 上