

## 「しんきん通帳アプリ」 Q&A

Q1 ログイン時の認証方法を教えてください。

A1 ログイン時の認証方法はパスワード認証と生体認証（指紋または顔）がございます。生体認証について、iOS の場合は生体認証機能（TouchID・FaceID）、Android の場合は指紋認証機能を備えるスマートフォンでのみ利用可能です。

Q2 10年より過去の明細は見れますか？

A2 10年より過去の明細はご照会できなくなりますので、保管が必要な場合は「通帳アプリ明細画面－[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。

又、口座を解約されるとアプリでの取引明細の照会ができなくなります。取引明細の保存が必要な場合は解約までに保存してください。

Q3 総合口座担保定期の新約および解約の取消はできますか？

A3 新約および解約の取消はできません。

Q4 アプリへの口座登録時に、口座がロックされた場合はどうすればいいですか？

A4 アプリへ口座登録時に入力するキャッシュカードの暗証番号を規定回数以上間違えた場合、口座ロック状態となりアプリへの登録ができません。口座ロックの解除は当金庫にて解除手続きが必要となりますので、お届け印をご持参のうえ、お取引店の窓口にてお手続きください。

Q5 アプリ登録時に入力したメールアドレスに対して認証コードが送信されてきますが、「メールの送信に失敗しました」のエラーが表示されます。

A5 要因としてはメールアドレスの入力間違い、メール拒否設定が考えられますのでご確認願います。また、所定の回数連続で失敗した場合はメールアドレスに対してロックがかかりますので、お取引店までご連絡願います。

Q6 ログインパスワードを忘れた時はどうすればいいですか？

A6 初回登録時に設定したアプリのログインパスワードを忘れた場合、「金庫ホーム画面－右上メニュー－アプリ初期化」よりアプリの初期化を行い、再度ご登録を行ってください。

Q7 アカウントがロックされた時はどうすればいいですか？

A7 初回登録時に設定したアプリのログインパスワードを規定回数以上間違えた場合、アカウントがロックされます。「金庫ホーム画面－右上メニュー－アプリ初期化」よりアプリの初期化を行い、再度ご登録を行ってください。

Q8 長期間ログインしなかった時に何か不都合はありますか？

A8 最終ログイン日からログインしないまま 180 日を経過した場合、アプリの初回起動時と同じく、初回登録を行ってください。

Q9 スマートフォンを機種変更した時はどうすればいいですか？

A9 新しいスマートフォンにアプリをインストールしていただき、初回登録を行ってください。また変更前のスマートフォンからはアプリを削除してください。

Q10 口座名義の変更手続きを行った時はどうすればいいですか？

A10 「金庫ホーム画面－右上メニュー－アプリ初期化」よりアプリの初期化を行い、再度ご登録を行ってください。

Q11 取引店を変更（移管）した時はどうすればいいですか？

A11 登録した口座を削除し、新取引店の口座を追加してください。