

## 「しんきん通帳アプリ」に関するよくあるご質問

口座を登録する際に、キャッシュカードの暗証番号を複数回間違え、ロックしてしまいました。  
最寄りの当金庫本支店窓口までお問い合わせください。「認証パスワードロック解除依頼書」および「本人確認書類」をご提出いただき、ロック解除させていただきます。

口座情報を閲覧する「パスワード」を複数回間違え、ロックしてしまいました。  
お客さまご自身でアプリを初期化し、再度、口座の登録をしてください。  
初期化の方法は、「アプリで口座情報を閲覧するパスワードがロックした場合」を参照してください。

スマートフォン等の機種を変更する際はどうすればいいですか  
新しいスマートフォン等でアプリをダウンロードしていただき、再度口座の登録をおこなってください。なお、登録後は変更前のスマートフォンでは、入出金明細の閲覧はできません。

通帳アプリにした口座を通帳に戻す場合はどうすればいいですか

通帳に戻す場合は、窓口にてお手続きが必要となります。

以下の2つをお持ちいただき、ご来店ください。

<ご来店時にお持ちいただくもの>

1. アプリをダウンロードしているスマートフォン等
2. 本人確認書類

<ご注意点>

1. 新しい通帳には、通帳アプリご利用期間中の入出金明細は記帳されません。
2. 金庫所定の通帳再発行手数料がかかります。

アプリの利用料はかかりますか

無料です。

ただし、アプリのダウンロードやご利用の際に発生する通信料はお客さまのご負担になります。

通帳レス口座に切り替えましたが、切替前の通帳の未記帳明細が見られません。

切替日の翌々日から閲覧可能となります。

登録したメールアドレス宛に認証コードが届きましたが、認証コードの登録ができません。

どのような原因が考えられますか。

認証コードの有効期限が経過している可能性が考えられます。有効期限は認証コードの発行から15分間です。有効期限が経過している場合は、認証コードの再発行をお願いします。

(認証コード有効期限経過後、1分間は認証コードの再発行はできません。)

認証コードの入力を間違えました。ロックがかかりますか。

「通帳アプリ」の初回口座登録時には、認証コードを何度間違えてもロックはかかりません。メールアドレスの変更時には、認証コードを5回間違えるとロックがかかります。翌日（0時以降）に自動的にロックが解除されるので、翌日以降に再登録をお願いします。