

【しずおか焼津信用金庫アプリ よくあるお問い合わせ】

NO	問合せ内容	対応
1	アプリの対応機種を知りたい。	しずおか焼津信用金庫アプリの対応機種は、 iOS：OSバージョン 15/16 Android：OSバージョン 9/10/11/12/13 ※2023年4月時点の対応OSとなります。
2	アプリにて口座登録を行うと通帳の使用ができなくなるのか？	紙媒体の通帳を活かしながらのご利用は可能です。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件を表示させることができます。 アプリ内の通帳レス切替手続きをいただくと通帳レス口座となり、照会日から過去10年間分、通帳レス契約から10年未満の場合は照会日から通帳レス契約開始日までの入出金明細が照会可能となります。ただし、紙媒体の通帳が使用できなくなります。
3	口座が複数あるが、同時に利用可能か？	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（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。
4	複数スマートフォンを所有しているが、それぞれ同じ口座を登録することは可能か？	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は削除され、本アプリにログインが出来なくなります。 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。 サブ口座として登録した口座を他のスマートフォンにメイン口座 又は、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。
5	口座登録時に暗証番号を複数回間違え、口座ロックされてしまった。	口座にロックが掛かってしまっています。お取引の店舗までご連絡ください。
6	口座ロックされてしまったが、キャッシュカードは利用できなくなるのか？	口座ロックは、アプリバンキング内でのみ適用されますので、アプリバンキングで、口座ロックが発生してもATMでのキャッシュカードご利用は可能です。
7	機種変更後、アプリが使用できない。機種変更をしたいがどうすればいいか？	本アプリは機種変更時のバックアップに対応していません。新たなスマホで再度アプリをダウンロードいただき、口座登録を行うことでご利用いただけます。 【機種変更前】スマホの処分時は、念のためアプリの初期化を行ってください。 ※万が一初期化を失念しても、アプリ起動時には必ずパスワードまたは生体認証が行われますのでご安心ください。 【機種変更後】機種変更前にアプリ初期化を行わなかった場合、新端末での口座登録時に『登録済の端末(旧端末)での照会が不可になる』旨のメッセージが表示されますが、「はい」を選択いただくことで、新端末でもご利用になることができます。
8	エラーコードが出てしまった。	ポップアップで表示される内容について、エラーが発生しています。内容が不明な場合はエラーコードをお控えいただき、お取引店または商品お問い合わせ窓口までご連絡ください。 (例)「対象口座は既にアプリに登録済です。(E.035007)」
9	アプリのパスワードを忘れた。何度か間違えてロックとなってしまった。	パスワードを忘れてしまった場合、もしくはロックとなってしまった場合は、アプリを初期化のうえ、再度口座登録を行ってください。
10	振込をしたい。	大変申し訳ございませんが、本アプリからお振込みを行うことはできません。インターネット上での振込みをご希望される方は、お手数ですがインターネットバンキングを別途ご契約ください。 ※アプリトップ画面「各種手続き」からお申込み可能です。
11	登録のメールアドレスを変更したい。	アプリトップ画面の「設定」>>「設定」>>「メールアドレス変更」から変更可能です。
12	アプリのパスワードを変更したい。	アプリトップ画面の「設定」>>「設定」>>「パスワード変更」から変更可能です。
13	通帳レス口座を有通帳口座に戻したい。	通帳レス口座を有通帳口座に切替える場合には窓口でのお手続きが必要となります。この場合、当金庫所定の通帳再発行手数料を申し受けますので、ご了承ください。
14	通帳レス口座の取引履歴をダウンロードしたい。	以下の手順でダウンロード可能です。 アプリトップ画面の「口座明細」>> 画面下部の「通帳」>> ご希望口座の通帳イメージを選択 >> 画面右上の「検索/DL」>> 「明細検索」で詳細設定 >> 画面右上の「DL」>> 保存先を選び保存
15	ATMで暗証番号を複数回間違え、キャッシュカードが無効となってしまった。再発行の手続きをしたい。	ATMで暗証番号を複数回間違え、キャッシュカードが無効となってしまった場合、アプリから再発行のお手続きは出来ません。 お手数ですが、お取引店にお申し出ください。
16	メールアドレスは何のアドレスを入力するべきか？	お客様が所持している、インターネットで送受信が可能なメールアドレスを入力してください。
17	認証コードとは何を入力するのか。	ご入力いただいたメールアドレス宛に届いた認証コードを入力してください。
18	認証コードが届かない。確認の仕方がわからない。	入力したメールアドレスの受信状況を確認してください。 受信できていなければ、誤入力の可能性がある為、再度メールアドレスを入力し直してください。 また、入力したメールアドレスが正しければ、受信拒否設定になっている可能性があります。 設定の変更につきましては、お客様がご利用になっている携帯電話のキャリアにお問い合わせください。 エラーコード「E_MS010101001」が表示された場合は、入力したメールアドレスをお控えの上、お取引店または商品お問い合わせ窓口までご連絡ください。

19	アプリの初期化をしたい。	アプリトップ画面の「設定」より「アプリ初期化」を選択していただき、「初期化実行」することで手続きが可能です。
20	アプリのインストールがうまくいかない。	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiまたはモバイルデータの接続状況を確認する。 インターネット接続が安定していない場合、アプリのインストールがうまくいかない場合がございます。 モバイルデータ通信が行える場所に移動する、Wi-Fiを再接続するなど、お試しください。 ・スマートフォン内の保存容量に空きがあるかどうか確認する。 スマートフォン内の保存容量の空きが少なくなると、アプリのダウンロードやインストールが止まることがございます。 詳しくはお使いのスマートフォンのキャリア等にお問合せください。 ・スマートフォンのOS(オペレーティングシステム)にシステムアップデートが入っている。 スマートフォンのOSにシステムアップデートが入っている場合、インストールがうまくいかない場合がございます。 OSのシステムアップデートを完了後、再度お試しください。OSのシステムアップデートについては、詳しくはお使いのスマートフォンのキャリア等にお問合せください。 ・アプリが非対応のOSやデバイスを利用している お子様向け携帯電話・機能制限版スマートフォンなど、一部機種ではご利用いただけません場合がございます
21	家族の口座登録ができない。	大変申し訳ございません。本アプリではご本人様名義の口座のみ登録可能です。ご了承ください。
22	定期預金を作成したい。	大変申し訳ございません。アプリ上での定期預金作成はできません。お近くの店舗またはお取引店舗までご相談ください。
23	投資信託を申し込みたい。	大変申し訳ございません。アプリ上での投資信託申込はできません。お近くの店舗またはお取引店舗までご相談ください。
24	ログアウト機能はないのか？	大変申し訳ございません。本アプリにログアウト機能はありません。一定時間操作しないと再度認証が求められる仕様となっております。
25	一定時間以上操作されなかったため、アプリを再起動します。お手数ですが、操作をやり直してください。と表示されるが、一定時間とはどの程度か？	一定時間は30分程度の仕様となっております。
26	アプリの問い合わせ先を知りたい。	<p>その他ご不明点がございましたら、以下の電話番号までご連絡ください。</p> <p>【商品お問い合わせ窓口】 ・フリーダイヤル：0120-223-717 ・有料：054-247-6631 ※平日 9:00～17:00 土曜日・日曜日・祝日および12月31日から1月3日を除く。</p>