

松本信用金庫アプリ FAQ

<よくある質問と回答>

【サービス全般】

Q1 松本信用金庫アプリでは何ができますか？

A 下記のお手続きをご来店いただくことなく利用することができます。

現在、本アプリで受付している各種お申込みは下記となります。（令和6年3月4日時点）

- ・新規口座開設
- ・インターネットバンキングの利用開始申込
- ・その他インターネットバンキングに関する各種申込
- ・キャッシュカード、通帳紛失届
- ・キャッシュカード再発行
- ・キャッシュカード発見届
- ・お客様情報の変更（ご住所、お電話番号、ご勤務先情報）

※松本信用金庫アプリには振込機能がありません。

資金移動をご利用されるお客さまは、別途インターネットバンキングのお申込が必要です。

Q2 アプリは誰でも利用できますか？

A 当金庫にすでにお口座をお持ちの方は「口座登録」をすることでご利用いただけます。

また、お口座をお持ちでないお客さまも、アプリにて新規に口座開設いただくことで利用可能です。

現在、本アプリで新規口座開設をお申込いただける条件は下記となります。（令和6年3月4日時点）

- ・当金庫営業支店地域に居住、勤務されているお客さま
- ・当金庫にお取引のないお客さま
- ・18歳以上の個人のお客さま
- ・運転免許証または個人番号カードをお持ちのお客さま
- ・居住地国が日本のお客さま
- ・税務上の米国人（米国市民（米国籍保有者）または米国居住者）に該当しないお客さま

- ・外国の要人等（外国の政府等に類する機関で重要な地位についてことがある、またはそのご家族）に該当しないお客さま
- ・成年後見制度をご利用していないお客さま
- ・通帳未発行（通帳レス）にご同意をいただけるお客様
- ・反社会的勢力に該当しないお客さま
- ・日本国籍のお客さま

Q3 アプリのパスワードを忘れた、パスワードを間違えた。

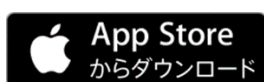
A アプリ情報より「アプリの初期化」（ログインは不要です）を実施後、再度「口座登録」を行ってください。

パスワードは 10 回間違えるとロックされます。

ロックされた場合も同様に「アプリの初期化」を実施後、再度「口座登録」を行ってください。

Q4 アプリをインストールしたい。

A 各ストアにて「松本信用金庫アプリ」と検索いただくか、下記よりダウンロードしてください。



Q5 アプリの利用時間が知りたい。

A ご利用可能時間は、下記メンテナンス時間を除く時間です。

メンテナンス時間

平日 5 : 0 0 ~ 5 : 2 0

土曜日 2 2 : 0 0 ~ 翌 8 : 0 0

Q6 アプリの利用手数料が知りたい。

A 松本信用金庫アプリのご利用は無料です。なお、アプリ利用に関するパケット通信料は、お客さまのご負担になります。また、振込や各種手続きで所定の手数料がかかります。

Q7 アプリで新規口座開設をしたい。

A 口座開設完了までの流れは以下のとおりです。

- ① アプリ内、「各種お手続き」⇒「新規口座開設」よりお申しいただけます。
画面の案内に沿ってお申込手続きを完了してください。
- ② お申込が完了すると、受付完了メールが届きます。
- ③ 約 10 日ほどで、郵送にてキャッシュカードをお届けします。
※転送不要の簡易書留郵便にて郵送されます。
- ④ キャッシュカードがお手元に届きましたら、アプリにて「口座登録」をしてください。
- ⑤ インターネットバンキングを同時にお申込のお客さまには、口座開設が完了した後、インターネットバンキングご利用開始をメールでご案内します。

※すでに当金庫に口座をお持ちのお客さまは口座開設することができませんので、ご注意ください。
そのほか、アプリにて新規口座開設が可能なお客さまの詳しい内容は、「Q2：アプリは誰でも利用できますか？」をご確認ください。

Q8 すでに持っている口座をアプリで利用したい。

A アプリ起動後、「ログイン」ボタンより口座登録が可能です。

紙通帳を残すか、通帳レスにするかを選択することができます。

※通帳レスにすることで利用できる機能が複数あります。

Q9 通帳レスにするとどうなりますか？

A 3つの主な機能が利用できるようになります。

- ①最大 10 年間分の取引明細が表示
- ②メモ入力が可能
- ③明細の検索、ファイル出力が可能

※通帳レスにすると、これまで使用していた「紙通帳」が一切ご使用できなくなります。

ご利用の口座を「紙通帳」に戻す場合には、窓口にてお手続きが必要です。

当金庫所定の通帳発行手数料がかかります。

Q10 自分の持っている複数の口座を登録したい。

A メイン口座 1 つ、サブ口座 4 つの全 5 口座を登録いただけます。

Q11 家族の口座ができない。

A 大変申し訳ございませんが、松本信用金庫アプリで口座登録できるのは、ご本人様名義の口座のみとなっております。

【キャッシュカード等】

Q12 口座登録時にキャッシュカードの暗証番号を複数回間違えた。

A 窓口にて暗証番号のロック解除が必要です。

お手続きについてご案内いたしますので、お手数ですが、お取引店へご連絡ください。

Q13 キャッシュカード、通帳を紛失した。

A 不正利用のおそれがございますので、速やかに、アプリトップメニューの「通帳・キャッシュカードを紛失されたお客さまはこちら」、もしくは「各種お手続き」⇒「キャッシュカード・通帳喪失届」より、紛失のお手続きをお願いいたします。ご利用中のキャッシュカードや通帳を利用停止いたします。

紛失のお手続きが完了後、新しいキャッシュカードや通帳をご希望のお客さまは、「各種お手続き」⇒「キャッシュカード・通帳再発行」より、再発行のお手続きを行ってください。

※再発行には、当金庫所定の再発行手数料がかかります。再発行手数料は、払戻請求書のご提出なしに当該口座からお引き落としさせていただきます。

Q14 紛失したキャッシュカード、通帳が見つかった。

A 紛失のお手続きをした口座のキャッシュカード、通帳を発見した場合は、アプリ内、「各種お手続き」⇒「キャッシュカード・通帳発見届」よりお届けをお願いいたします。

お届けをいただいてから、キャッシュカード、通帳が再利用できるまで、2 営業日程度お時間を頂戴しておりますので、あらかじめご了承ください。

【インターネットバンキング】

Q15 インターネットバンキングを使いたい。

A 松本信用金庫アプリには振込機能がありません。資金移動をご利用されるお客さまは、別途インターネットバンキングのお申込が必要です。

新規口座開設のお客さまは、同手続き画面にて同時にご契約いただけます。

すでに口座をお持ちのお客さまは、「各種お手続き」⇒インターネットバンキングに関するお手続き「ご利用開始のお申込み」よりご契約いただけます。

インターネットバンキングに関する詳細は、当金庫ホームページ「インターネットバンキングサービスのご案内」をご確認ください。

(<https://www.matsumoto-shinkin.jp/kojin/webbanking/service/>)



Q16・インターネットバンキングの利用限度額を変更したい。

・パスワードがわからなくなった。パスワードがロックした。

・インターネットバンキングを解約したい。

A インターネットバンキングに関する各種お申込みは、アプリ内、「各種お手続き」⇒インターネットバンキングに関するお手続き、よりお申込みいただけます。

当金庫の作業が完了しましたら、メールにてご連絡いたします。

【登録情報の変更】

Q17 松本信用金庫に届け出ている情報はアプリで変更できますか？

A アプリでは、以下の3つの情報について変更のお手続きが可能です。

① ご住所 ② お電話番号 ③ 勤務先

※名義変更をとまなう等、アプリでのお手続きができない場合がございます。

お申込み画面の注意事項をご確認ください。

