

■ 「ドコモ口座」 に関してよくいただくご質問（2020年11月30日時点）

	ご質問	回答
1	被害に遭っているか、確認する方法を知りたい。	<p>イオン銀行インターネットバンキングのお取引明細、通帳アプリ、イオン銀行ATMで口座の入出金明細をご確認ください。</p> <p>ドコモ口座への出金がある場合、お取引内容に「RS ドコモコウザ」と表記されます。ご自身で利用したものでない場合は、イオン銀行コールセンターまでお問合せください。</p> <p>※イオン銀行のドコモ口座登録受付開始日は2019年12月17日です。</p> <p><u>2019年12月17日～2020年9月10日までのお取引をご確認ください。</u></p> <p>入出金明細の確認方法はこちら https://faq.aeonbank.co.jp/faq_detail.html?id=151&category=7&page=1</p>
2	「ドコモ口座」にイオン銀行口座が紐づけられているか知りたい。	<p>上記1の方法で不正な取引があるかどうか、ご確認ください。</p> <p>そのうえで、「ドコモ口座」との紐づけを確認するには、お近くのイオン銀行店舗へのご来店、もしくはイオン銀行コールセンターまでお問合せください。</p>
3	身に覚えのない取引（ドコモ口座へのチャージ）がある、どうすればよいのか。	<p>調査を担当する部署から折り返しお電話させていただきます。</p> <p>お近くのイオン銀行店舗へのご来店、もしくはイオン銀行コールセンターまでお問合せください。</p>
4	「ドコモ口座」にイオン銀行口座を登録したい。	<p>9月9日午前0時より、「ドコモ口座」へのイオン銀行口座の新規受付を停止させていただきました。</p>
5	「ドコモ口座」にチャージができない。	<p>9月10日午後5時より「ドコモ口座」へのイオン銀行口座からのチャージ（入金）を停止させていただきました。</p>
6	なぜ新規の口座登録やチャージを止めるのか。	<p>「ドコモ口座」へ、不正に銀行口座登録が行われているなどの被害発生を受け、お客さまのご預金の安全を最優先するため、新規登録受付およびチャージを停止することといたしました。</p>
7	「ドコモ口座」との口座連携を解除したいがどうしたらいいか。	<p>当行にて手続きを承りますので、お近くのイオン銀行店舗へのご来店、もしくは、イオン銀行コールセンターまでお問合せください。</p>
8	いつ再開するのか。	<p>現時点では未定でございます。</p> <p>日程が決まりましたら、ホームページにてお知らせいたします。</p>
9	被害に遭っているかわからないが、キャッシュカードの暗証番号を変更する必要があるのか。	<p>「ドコモ口座」の件に関しては、銀行口座を設定する時のみ、キャッシュカードの暗証番号を利用します。</p> <p>既に口座登録は停止しておりますので、必ずしも暗証番号を変更する必要はございませんが、ご希望の際は、イオン銀行店頭、イオン銀行インターネットバンキング、イオン銀行ATMにて、変更のお手続きを承ります。</p> <p>（ご参考）キャッシュカードの暗証番号の変更について https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_change.html</p> <p>※暗証番号失念の場合は、イオン銀行ATMでは受付ができませんのでご注意ください。</p>
10	不安なので口座を解約したい。	<p>口座解約をご希望の際は、イオン銀行コールセンターにお電話いただくか、お近くのイオン銀行店舗・イオン銀行インターネットバンキングにてお手続きください。</p> <p>（ご参考）総合口座解約について https://www.aeonbank.co.jp/procedure/others/cancellation.html</p>

	ご質問	回答
11	イオン銀行で被害が発生した場合、補填はするの か？	被害に遭われたお客さまに対しましては、(株)NTTドコモと協議の うえ全額補償を行ってまいります。
12	キャッシュカードを紛失 していることに気が付い た。 ダイレクトご利用カード を紛失してしまった。	キャッシュカード・ダイレクトご利用カードの紛失につきましては、以下 ページをご覧ください。 (ご参考) キャッシュカード、確認番号表、印鑑の紛失など https://www.aeonbank.co.jp/procedure/card_seal/seal_loss.html カードの紛失・盗難専用ダイヤル 03-6832-1234 24時間受付 年中無休 (通話料有料)
13	入出金履歴をインターネ ットバンキングで確認し ようと思ったら、ログイン パスワードがわからない。	初回ログインパスワードを再発行することで利用可能となります。イオン 銀行インターネットバンキング、イオン銀行店舗、イオン銀行コールセン ターにてお手続きください。 (ご参考) イオン銀行インターネットバンキングのパスワードなどの ロック・失念 https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pass_loss.html

■ 本件に関するお問合せ先

イオン銀行コールセンター (☎ 0120-13-1089)

受付時間 9:00~18:00 (年中無休) ※繋がりにくい場合がございます

■ 自動チャットサービス (AI チャット) ・ホームページのよくあるご質問をご活用ください

自動チャットサービス

<https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/>

よくあるお問合せ

<https://faq.aeonbank.co.jp/>