

■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で預金口座の入出金明細をご確認ください。</p> <p>お客様の預金口座から下記決済口座にチャージ（入金）がある場合は、お取引内容に記載されます。入出金明細に下記「記載文言」があり、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>入出金明細の確認方法はこちら<br/> <a href="https://faq.aeonbank.co.jp/faq_detail.html?id=151&amp;category=7&amp;page=1">https://faq.aeonbank.co.jp/faq_detail.html?id=151&amp;category=7&amp;page=1</a></p> |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
|          | <table border="1" data-bbox="177 645 539 943"> <thead> <tr> <th>資金移動事業者名</th> <th>決済サービス名</th> <th>記載文言</th> <th>サービス開始日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTTドコモ</td> <td>d払い『ドコモ口座』</td> <td>RS ドコモコウザ</td> <td>2019年12月17日</td> </tr> <tr> <td>Kyash</td> <td>Kyash</td> <td>RS キャッシュ</td> <td>2020年9月7日</td> </tr> <tr> <td>LINE Pay</td> <td>LINE Pay</td> <td>RS ラインペイ</td> <td>2018年10月29日</td> </tr> <tr> <td>pring</td> <td>pring</td> <td>RS プリン</td> <td>2019年2月12日</td> </tr> <tr> <td>メルペイ</td> <td>メルペイ</td> <td>RS メルペイ</td> <td>2019年2月13日</td> </tr> <tr> <td>PayPay</td> <td>PayPay</td> <td>RS ペイペイ</td> <td>2019年4月25日</td> </tr> </tbody> </table>   | 資金移動事業者名  | 決済サービス名          | 記載文言     | サービス開始日 | NTTドコモ | d払い『ドコモ口座』 | RS ドコモコウザ | 2019年12月17日 | Kyash       | Kyash         | RS キャッシュ | 2020年9月7日 | LINE Pay         | LINE Pay         | RS ラインペイ | 2018年10月29日 | pring        | pring | RS プリン | 2019年2月12日 | メルペイ          | メルペイ         | RS メルペイ | 2019年2月13日 | PayPay        | PayPay       | RS ペイペイ | 2019年4月25日 |              |  |  |
| 資金移動事業者名 | 決済サービス名  | 記載文言  | サービス開始日          |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| NTTドコモ   | d払い『ドコモ口座』   | RS ドコモコウザ   | 2019年12月17日      |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| Kyash    | Kyash  | RS キャッシュ  | 2020年9月7日        |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| LINE Pay | LINE Pay   | RS ラインペイ  | 2018年10月29日      |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| pring    | pring  | RS プリン  | 2019年2月12日       |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| メルペイ     | メルペイ   | RS メルペイ   | 2019年2月13日       |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| PayPay   | PayPay   | RS ペイペイ   | 2019年4月25日       |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| 2        | イオン銀行の預金口座が紐づけられているか知りたい。  | 上記1の方法で心当たりのない取引があるかどうか、ご確認ください。そのうえで、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。   |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| 3        | 身に覚えのない取引がある、どうすればよいのか。  | 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。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。  |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| 4        | 決済サービスにイオン銀行の預金口座を登録したい。また、チャージ（入金）ができない。  | <p>資金移動業者さまが提供する決済サービスの一部において、当行の預金口座からの不正利用が発生したことを踏まえ、お客様のご預金の安全を最優先するため、当行が接続している以下の全ての資金移動業者さまとのサービスを一時的に停止いたしました。</p> <p>各決済サービスにおいて、他の銀行やATM等からのチャージ（入金）方法が用意されていますので、各資金移動業者さまのHP等でご確認ください。</p>  |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
|          | <table border="1" data-bbox="177 1525 539 1854"> <thead> <tr> <th rowspan="2">資金移動事業者名</th> <th rowspan="2">決済サービス名</th> <th colspan="2">サービス停止日時</th> </tr> <tr> <th>新規口座登録</th> <th>チャージ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTTドコモ</td> <td>d払い『ドコモ口座』</td> <td>2020年9月9日0時</td> <td>2020年9月10日17時</td> </tr> <tr> <td>Kyash</td> <td>Kyash</td> <td>2020年9月14日21時35分</td> <td>2020年9月14日20時19分</td> </tr> <tr> <td>LINE Pay</td> <td>LINE Pay</td> <td colspan="2">2020年9月17日0時</td> </tr> <tr> <td>pring</td> <td>pring</td> <td>2020年9月16日19時</td> <td>2020年9月17日0時</td> </tr> <tr> <td>メルペイ</td> <td>メルペイ</td> <td>2020年9月17日12時</td> <td>2020年9月17日0時</td> </tr> <tr> <td>PayPay</td> <td>PayPay</td> <td colspan="2">2020年9月17日0時</td> </tr> </tbody> </table> | 資金移動事業者名  | 決済サービス名          | サービス停止日時 |         | 新規口座登録 | チャージ       | NTTドコモ    | d払い『ドコモ口座』  | 2020年9月9日0時 | 2020年9月10日17時 | Kyash    | Kyash     | 2020年9月14日21時35分 | 2020年9月14日20時19分 | LINE Pay | LINE Pay    | 2020年9月17日0時 |       | pring  | pring      | 2020年9月16日19時 | 2020年9月17日0時 | メルペイ    | メルペイ       | 2020年9月17日12時 | 2020年9月17日0時 | PayPay  | PayPay     | 2020年9月17日0時 |  |  |
| 資金移動事業者名 | 決済サービス名  |   |                  | サービス停止日時 |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
|          |  | 新規口座登録  | チャージ             |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| NTTドコモ   | d払い『ドコモ口座』   | 2020年9月9日0時   | 2020年9月10日17時    |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| Kyash    | Kyash  | 2020年9月14日21時35分  | 2020年9月14日20時19分 |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| LINE Pay | LINE Pay   | 2020年9月17日0時  |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| pring    | pring  | 2020年9月16日19時   | 2020年9月17日0時     |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| メルペイ     | メルペイ   | 2020年9月17日12時   | 2020年9月17日0時     |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| PayPay   | PayPay   | 2020年9月17日0時  |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| 5        | なぜ新規登録受付やチャージ（入金）を止めるのか。   | 資金移動業者さまが提供する決済サービスの一部において、当行預金口座からの不正利用が発生したことを踏まえ、お客様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（入金）を停止することといたしました。   |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |
| 6        | いつ再開するのか。  | 現時点では未定でございます。日程が決まりましたら、当行ホームページ等にてお知らせいたします。  |                  |          |         |        |            |           |             |             |               |          |           |                  |                  |          |             |              |       |        |            |               |              |         |            |               |              |         |            |              |  |  |

|    | ご質問   | 回答  |
|----|---|---|
| 7  | 自分がチャージ（入金）していた残高は使えなくなるのか。                       | チャージ（入金）が停止されても、決済サービスは停止されませんので、すでにチャージ済の金額（残高）分は変わらずご利用いただけます。  |
| 8  | 決済サービスから預金口座を解除したいがどうしたらいいか。                      | 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。  |
| 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。        | 決済サービスに関しては、預金口座を登録する時のみ、キャッシュカードの暗証番号を利用します。既に新規登録受付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。<br>詳しくは、以下をご参照ください。<br>(ご参考) キャッシュカードの暗証番号の変更について<br><a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_change.html">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_change.html</a><br>※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。 |
| 10 | 不安なので預金口座を解約したい。                                  | 預金口座の解約をご希望の際は、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。<br>(ご参考) 総合口座解約について<br><a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/others/cancellation.html">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/others/cancellation.html</a>   |
| 11 | イオン銀行の預金口座で被害が発生した場合、補填はするのか。                     | 不正利用の被害に遭われたお客さまに対しましては、資金移動業者さまと連携し、必要な調査を踏まえた上で、全額補償を行う方針です。  |
| 12 | キャッシュカードを紛失していることに気が付いた。<br>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。<br>(ご参考) キャッシュカード、確認番号表、印鑑の紛失など<br><a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/card_seal/seal_loss.html">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/card_seal/seal_loss.html</a><br>カードの紛失・盗難専用ダイヤル<br>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。<br>(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<br><a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pass_loss.html">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pass_loss.html</a>  |

■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） ※繋がりにくくなる場合がございます。

■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/>