

■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 https://faq.aeonbank.co.jp/faq_detail.html?id=151&category=7&page=1</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。 詳しくは、以下をご参照ください。 (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 ※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。 (ご参考) 総合口座解約について https://www.aeonbank.co.jp/procedure/others/cancellation.html
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。 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/>