

## よくあるご質問

No.1	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】銀行口座の登録が解除されているのですが、なぜですか？
	回答	<p>サービスの一時停止以前からご利用いただいていたお客さまのうち、「ドコモ回線をご利用でないお客さま」および、「ドコモ回線をご利用のお客さまで顔写真付の本人確認書類で本人確認ができていないお客さま」については、株式会社NTTドコモにより口座の登録が解除されております。お手数をおかけいたしますが、再開日以降にあらためて口座の登録をお願いいたします。口座の登録方法については、以下をご確認ください。</p> <p>■d払い 銀行登録・利用方法はこちら  <a href="https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/guide/wallet/deposit.html">https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/guide/wallet/deposit.html</a></p> <p>イオン銀行口座の登録方法については、以下をご確認ください。          ■スマホ決済アプリ イオン銀行口座登録方法  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/payment/immediate_account_transfer/flow.html">https://www.aeonbank.co.jp/payment/immediate_account_transfer/flow.html</a></p>
No.2	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】再開日以降もチャージ（入金）ができません。
	回答	<p>サービスの一時停止前に「d払い」に当行の口座をご登録いただいているお客さまに、2020年9月以降、当行から「お心当たりのないお取引のご確認をお願いするメールやお手紙」を送付しております。このうち、あて先不明等によりお届けできなかったお客さまの口座については、セキュリティ上の観点から、口座振替の設定を解除しており、チャージ（入金）がご利用いただけません。当行口座をd払いに登録済みで、再開日以降もチャージ（入金）がご利用できないお客さまにつきましては、お手数をおかけいたしますが、一度アプリ上で当行口座を削除いただき、あらためて口座のご登録をお願いいたします。</p> <p>■d払い 銀行口座登録・削除、利用手順はこちら  <a href="https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/guide/wallet/deposit.html">https://service.smt.docomo.ne.jp/keitai_payment/guide/wallet/deposit.html</a></p> <p>イオン銀行口座の登録方法については、以下をご確認ください。          ■スマホ決済アプリ イオン銀行口座登録方法  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/payment/immediate_account_transfer/flow.html">https://www.aeonbank.co.jp/payment/immediate_account_transfer/flow.html</a></p>
No.3	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】銀行口座の登録（口座振替契約）ができません。
	回答	<p>イオン銀行側の画面に遷移前の場合は、以下の株式会社 NTT ドコモの相談窓口にご連絡ください。          ■d払いお問い合わせダイヤル 0120-613-360          受付時間：24時間年中無休          ※午後8時～翌午前9時については、ドコモの回線をお持ちのお客さまの「利用停止」のみの受付となります。</p> <p>イオン銀行側の画面に遷移後に設定が完了できない場合は、エラー画面に表示されている「エラーコード」をご確認のうえ、再度、お手続き願います。</p> <p>主なエラーコードの内容については以下となります。          ●T062G85 = 口座名義人不一致によるエラー          各ネット投票サイトの会員名義とイオン銀行名義が同一でないとお申込みできません。</p> <p>●T062G42 = 入力暗証不一致によるエラー          正しい、暗証番号を入力してください。</p> <p>●T062G43 = 入力暗証不一致ロックによるエラー          暗証番号のロック解除手続きが必要です。          ※ 暗証不一致ロックの解除方法（キャッシュカード暗証番号再設定手続きを行ってください）          ■インターネットバンキングでのお手続き  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-03">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-03</a>          ■コールセンターでのお手続き  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-01">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-01</a>          ■店舗でのお手続き  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-02">https://www.aeonbank.co.jp/procedure/pin_pass/pin_loss.html#anch-02</a></p>
No.4	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】銀行口座からd払いへの覚えのない出金があります。
	回答	<p>以下の当行または株式会社 NTT ドコモの相談窓口にご連絡ください。          ◇イオン銀行コールセンター  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/#anch-01">https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/#anch-01</a>          0120-13-1089          ■d払いお問い合わせダイヤル 0120-613-360          受付時間：24時間年中無休          ※午後8時～翌午前9時については、ドコモの回線をお持ちのお客さまの「利用停止」のみの受付となります。</p>
No.5	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】不正送金の可能性がある、株式会社NTTドコモに言われました。
	回答	<p>当行コールセンターまでご連絡ください。          ◇イオン銀行コールセンター  <a href="https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/#anch-01">https://www.aeonbank.co.jp/inquiry/#anch-01</a>          0120-13-1089</p>
No.6	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】再開までなぜこんなに時間がかかったのですか？
	回答	<p>再開までに時間を要し、誠に申し訳ございません。お客さまのご預金の安全を最優先とし、当行および事業者双方において十分な安全対策を実施するためにお時間をいただいております。</p>
No.7	件名	【即時口座振替サービス（スマホ決済）：d払い】他の資金移動業者の再開はいつになりますか？
	回答	<p>当行および事業者双方における十分な安全対策が完了次第順次再開してまいります。再開についてはHP等でご案内いたします。お待たせいたしまして申し訳ございません。</p>