

## セブン銀行「ATM 窓口サービス」よくあるご質問

1	Q セブン銀行の ATM 画面で何を選択すれば変更手続きができますか？
	A セブン銀行 ATM 画面＞各種お手続き＞情報の変更・更新・解約＞お取引先を選択＞川崎信用金庫 の順でご選択ください。
2	Q 携帯電話を持っていませんが、手続きはできますか？
	A 携帯電話をお持ちでない場合はお手続きできません。お手数ですが、川崎信用金庫の窓口にてお手続きください。
3	Q 家族が代わりに手続きすることはできますか？
	A ご本人が ATM を操作し、お手続きください。 (ATM で撮影を行い、本人確認書類と照合します)
4	Q 手数料はかかりますか？
	A 手数料はかかりません。
5	Q セブン銀行 ATM の操作方法がわかりません。
	A 詳しい操作方は、セブン銀行ホームページをご確認ください。また、セブン銀行 ATM に設置されたインターホンでもご案内が可能(24時間)です。
6	Q 本人確認書類の住所を変更していない場合はどうしたらよいですか？
	A 本人確認書類の住所が最新の情報でない場合はお手続きできません。本人確認書類の住所変更手続き完了後にお申し込みください。
7	Q マイナンバーカードのパスワードや運転免許証の暗証番号を忘れてしまいました。どうやって確認できますか？
	A <マイナンバーカード> パスワードの変更、失念またはロック解除に伴う再設定等は、お客さまご自身により、市区町村の窓口やマイナポータル等で行ってください。 <運転免許証> 暗証番号の照会、ロック解除等は、お客さまご自身により運転免許試験場や警察署等で行ってください。

8	<p>Q セブン銀行の ATM で、運転免許証・マイナンバーカードが読み取れません。</p> <p>A 以下の場合が考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認書類を置く位置や向きが間違っている可能性があります。</li> <li>→画面を再度ご確認ください、ご不明な場合は ATM に設置されたインターホンからお問い合わせください。</li> <li>・本人確認書類の IC チップが壊れている可能性があります。</li> <li>→他の本人確認書類(運転免許証・マイナンバーカード)にてお手続きください。</li> </ul>
9	<p>Q 申込完了後、どのようなショートメッセージが送信されますか？</p> <p>A 申込完了後、以下の通知がセブン銀行より送信されます。</p> <p>「ご利用ありがとうございます 川崎信用金庫 受付番号〇〇〇〇〇・・・」</p> <p>なお、ショートメッセージは、「050-3648-9923」または「247285」の電話番号から送信されます(将来的に送信元の電話番号が変更となる可能性がございます)。</p>
10	<p>Q セブン銀行の ATM で申込みをしたのですが、ショートメッセージが届きません。</p> <p>A お客さまにご入力いただいた携帯電話番号に誤りがあったか、ショートメッセージが受信できない番号のご入力をいただいた可能性があります。ショートメッセージの確認方法や受信設定は、携帯販売店等へお問い合わせください。</p>

以上