

▼新規登録/利用環境

Q. アプリはどのように入手しますか？

A. 「App Store」および「Google Play」よりダウンロードいただけます。
ダウンロードはちらし、ホームページのQRコードからお願いします。

Q. アプリは無料ですか？

A. 無料でご利用いただけます。アプリダウンロードおよびデータ更新等にかかる通信費用はお客さまのご負担となります。

Q. アプリを利用できる人は？

A. 当行普通預金（キャッシュカード発行済）をお持ちの個人のお客さまにご利用いただけます。
普通預金口座をお持ちでない方は口座開設手続きをお願いします。

Q. アプリ利用の推奨環境は？

A. iOS、Android のスマートフォンをご利用いただけます。
当行にて動作確認を行っている環境は次のとおりです。
お使いのスマートフォンのバージョン・設定等によってはご利用いただけない場合がございます。
・iOS iOS11、12
・Android AndroidOS 5 以上

Q. 「メールアドレス登録」によりアカウント作成したが、認証コードが届かない。

A. 認証コードが送付されない場合、または認証コードが有効期限切れとなった場合は、再度「新規アカウントの登録」からメールアドレスをご登録ください。
<ドメイン指定をされている場合>
「@awabank.co.jp」からのメールを受取れるように設定してください。

▼機種変更

Q. 機種変更時の移行方法を教えてください。

A. 新機種へアプリをダウンロードし、登録のアカウント・パスワードを入力しログインしてください。（外部サービス連携によりアカウント登録した場合は、登録時と同じ外部サービスで連携してください。）登録のアカウントで再ログインした場合、明細情報は旧機種から引き継がれます。

▼パスワード・メールアドレス等の種類・失念

Q. アプリに使用するパスワードの種類は？

A. アプリに使用するパスワード等は以下のとおりです。

<アカウント>

初回登録時にご入力いただくメールアドレスです。外部サービス連携による登録も可能です。

<アカウントパスワード>

初回登録時に設定いただく8文字以上の半角英数字混合のパスワードです。機種変更等によりアプリへ再ログインする際に必要となります。

※外部サービス連携によりアカウント開設した場合、「アカウントパスワード」は不要です。

<認証コード>

初回登録の新規アカウント登録する場合に入力いただいたメールアドレス宛てに届く6桁の数字です。初回登録時のみ入力する1回限りの認証コードです。

<パスコード>

初回登録時に設定いただいた、4桁の数字です。アプリ起動時に入力が必要となりますが、生体認証により代替できます。

<Web照会サービスログオンパスワード>

Web照会を申込時に設定いただいた半角英数6桁のパスワードです。アプリの口座登録時に初めてWeb照会を利用される場合は、アプリの口座登録の手続きの中で設定することになります。

<インターネットバンキング契約者番号>

インターネットバンキングのご利用カードに記載された「83～」から始まる10桁の数字です。個人向けai-moへのアクセス時に入力が必要です。（生体認証利用時は初回登録時のみ入力）

<インターネットバンキングログオンパスワード>

インターネットバンキングお申込み時に設定いただいた6桁の半角英数字（または数字のみ）のパスワードです。個人向けai-moへのアクセス時に入力が必要です。（生体認証利用時は初回登録時のみ入力）

Q. アプリに登録したメールアドレスがわからない

A. アプリ右上の設定メニュー⇒アカウント設定⇒ログイン設定⇒メールアドレス変更をタップすると、現在使用しているメールアドレスが表示されます。

Q. 登録のメールアドレスにドメイン指定を設定している場合は？

A. 「@awabank.co.jp」からのメールを受取れるように設定してください。

Q. アプリに登録した際に連携した外部サービスがわからない

A. アプリ右上の設定メニューを開くと、画面上部に連携した外部サービスの名称が表示されます。

Q. アプリのパスコード（4桁）がわからない
A. パスコードを一定回数誤って入力した場合、アプリから強制ログオフされます。 アプリに登録したメールアドレスとアカウントパスワード（または外部サービス連携）を入力し、再度アプリにログオンいただきますと、パスコードを再設定いただけます。

Q. アプリのアカウントパスワードがわからない
A. アプリ右上の設定メニュー⇒アカウント設定⇒ログイン設定⇒パスワード変更をタップすると、画面の下部「パスワードを忘れた場合」より、アカウントパスワード初期化の手続きが可能です。

Q. アプリのアカウントパスワードを変更したい
A. アプリ右上の設定メニュー⇒アカウント設定⇒ログイン設定⇒パスワード変更からアカウントパスワードの変更が可能です。

Q. インターネットバンキングのパスワードがわからない
A. ログオンパスワードをお忘れの場合やロックされた場合、当行ホームページの「ログオンパスワードの再登録」より登録いただけます。

Q. かんたんログオン（インターネットバンキングへの生体認証ログオン）ができない
A. インターネットバンキングの契約者番号、ログオンパスワードを再度ご登録ください。アプリ設定⇒かんたんログオン設定より登録いただけます。 ※インターネットバンキングのログオンパスワードを変更した場合、同様の手続が必要となります。

▼アプリでできること

Q. アプリでできることは？どんな機能があるの？
A. アプリでは、残高照会・入出金明細やインターネットバンキングへの生体認証ログオン等が可能です。主な機能は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ・残高照会 ・入出金明細照会（紙通帳と同様の形式で表示可） ・家計簿/資産管理（マネーフォワード社提供） ・個人向け a i - m o への生体認証ログオン ・お知らせ、キャンペーン配信（プッシュ通知により情報送信）

Q. 入出金明細を閲覧できる口座種別は？
A. 普通預金（総合口座含む）

Q. 入出金明細の閲覧可能期間は？

A. アプリ利用当初は前月 1 日以降の明細が照会いただけます。アプリ登録以降、明細を蓄積していきます。短期間で大量の明細が発生した場合や一定期間アプリへのログオンがない場合は、明細の一部が欠落することがあります。

▼その他

Q. 別名義（家族名義）の口座を追加できますか？

A. 別名義の口座も追加できます。

Q. アプリ登録後、長期間未利用の場合どうなりますか？

A. 1 年以上アプリへのアクセスがない場合、蓄積した明細は削除されます。

Q. アプリの利用時間は？

A. 24 時間いつでもご利用いただけます。当行ホストシステムのメンテナンス時間帯（日曜日 21:00～月曜日 7:00）およびインターネットバンキング休止時間帯（日曜日 0:00～6:00）は最新の明細が表示されない場合があります。また、システムメンテナンス等によりサービスを停止する場合があります。

Q. 入出金明細・口座残高一覧の情報が更新されない

A. 情報が更新されない場合は、画面中央部の更新ボタンをタップしてください。

Q. アプリでインターネットバンキングを利用したが、リンクが開けないことがある。

A. アプリからインターネットバンキングをご利用いただいた場合、一部リンクが表示できないことがあります。

お手数をおかけしますが、お使いのスマートフォンのブラウザ（Safari、Chrome 等）からインターネットバンキングをご利用ください。

Q. かんたんログオン（インターネットバンキングへの生体認証ログオン）を利用したら、ずっと読み込み中になってしまう。

A. インターネットバンキングの休止時間（日曜日 0:00～6:00）は、かんたんログオンをご利用いただけません。

アプリの他の機能をご利用の場合は、お手数ですが一度アプリを閉じた後に、再度アプリを起動してください。