

# お客さま情報変更

## Eメールアドレスの設定

お取引結果通知や各種ご案内などをお送りするEメールアドレスの登録・変更、Eメールによる各種通知の設定変更ができます。

※ドメイン(またはアドレス)指定受信機能を利用されているお客さまは、横浜銀行からお送りするEメールが受信できるように設定してください。

**【横浜銀行から送信するEメールの送信元ドメイン】**

・@boy.co.jp ・@hamagin.co.jp ・@info.boy.co.jp ・@boy.mfund.jp

※Eメールアドレスは最大3つまで登録できます。

外出先や勤務先でも確実にEメールを確認できるよう、携帯電話・勤務先PCなどのアドレスを「追加Eメールアドレス」に登録することをおすすめします。

※Eメールアドレスを変更された場合は、必ず変更手続きをおこなってください。

※Eメールによるご案内を「送信しない」と設定された場合でも、緊急時のお知らせなどはお送りします。

### 安全なご利用のために

- ・Eメールアドレスは最大3つまで登録が可能です。万一に備えて複数のEメールアドレスを登録されることをおすすめします。
- ・Eメールアドレスは、常に最新のEメールアドレスをご登録ください。

## パスワードの変更

ログインパスワードを変更できます。随時パスワードの変更をおこなってください。

## 都度指定振込利用停止の設定

インターネットバンキングによる都度指定振込を一時的に利用停止にすることができます。

※利用停止中でもお振り替え・振込先口座へのお振り込みはご利用になれます。

※利用停止を解除する場合は、インターネットバンキングヘルプデスクへご連絡ください。

## 振込先口座の事前登録・削除

振込先口座の事前登録と削除ができます。

※振込先口座の内容変更はできません。変更したい口座を削除し、事前登録または都度指定振込をおこない、新たにご登録ください。

※登録された振込先口座情報はインターネットバンキング・スマホアプリ「はまぎん365」以外ではご利用できません。

# お困りのお客さま

## ログインパスワードがわからない

ログイン画面の「ログインパスワードがわからない方」を選択して、「ログインパスワードの再設定」をおこなってください。

## 秘密の質問・秘密の答えがわからない

ログイン画面の「秘密の質問がわからない方」を選択して、「秘密の質問・秘密の答えの初期化」をおこなってください。秘密の質問・秘密の答えが初期化され、次回ログイン時に秘密の質問・秘密の答えを設定できるようになります。

**「秘密の答え」は全角文字でご入力ください(半角文字を入力されますと誤入力となります)。**

※インターネットバンキングにログインされる際のアクセス環境を分析し、お客さまが普段利用されているパソコンやスマートフォン以外の端末で利用される場合など、通常と異なるご利用環境(端末情報等)と判断した場合、ご本人さまのご利用であることを確認するため、秘密の質問画面を表示し、追加認証(リスクベース認証)をおこなう場合があります。

### 「ログインパスワードの再設定」、「秘密の質問・秘密の答えの初期化」に関するご注意

※キャッシュカード暗証番号の入力が必要です。キャッシュカード(横浜バンクカードを含む)をお持ちでない場合は、事前に横浜銀行本支店窓口でキャッシュカードまたは横浜バンクカードの発行手続きをおこなってください。

※「ワンタイムパスワードを入力すること」または「銀行お届け電話番号からのお電話をかけること」が必要です。どちらのお手続きもできない場合は、事前に横浜銀行ウェブサイト・メールオーダー・横浜銀行本支店窓口で銀行お届け電話番号の変更をおこなってください。

## ログインパスワードを盗取された場合や心当たりのないお取引引きがあった場合

ただちに以下のハローサービスまでご連絡ください。〈はまぎん〉マイダイレクト(インターネットバンキング)のサービスをすべて「緊急利用停止」します。受付時間外の場合は、横浜銀行ウェブサイトからお客さまご自身で「緊急利用停止登録」をおこなってください。

### ハローサービス **0120-188-824**

[電話受付時間] 平日、土日の9:00～17:00

※土日以外の祝日・振替休日、12月31日～1月3日、5月3日～5月5日はご利用になれません。

- お電話にて緊急利用停止をされた場合、依頼されていたお振り込み・お振り替えの予約取引(自動送金でのお取引引きを含む)、外貨預金サービス、投資信託サービス、公共債サービス、住宅ローンその他各種ローンサービス、諸届け等の予約取引については取り消しとなりません。
- 横浜銀行ウェブサイト上から緊急利用停止をされた場合、依頼されていたお振り込み・お振り替えの予約取引(自動送金でのお取引引きを含む)はすべて取り消しとなります。また、登録されていた自動送金情報はすべて削除されます。ただし、外貨預金サービス、投資信託サービス、公共債サービス、住宅ローンその他各種ローンサービス、諸届け等の予約取引については取り消しとなりません。
- 緊急利用停止をされた場合、インターネットバンキング・スマホアプリ「はまぎん365」の利用を停止します。窓口・ATMなどでは通常どおりご利用になれます。
- 通帳・キャッシュカード・お届け印を紛失・盗難された場合は、お取引店へご連絡ください。

緊急利用停止後、再度インターネットバンキング・スマホアプリ「はまぎん365」をご利用される際は、「ログインパスワード再設定」を実施のうえ、以下のインターネットバンキングヘルプデスクへご連絡ください。

### インターネットバンキング・はまぎん365のサービス内容・操作に関するお問い合わせは

〈はまぎん〉インターネットバンキング

ヘルプ  **0120-189-458**

[電話受付時間] 平日: 9:00～21:00 土日: 9:00～17:00

※土日以外の祝日・振替休日、12月31日～1月3日、5月3日～5月5日はご利用になれません。

Eメールでのご質問受付

Eメールアドレス **ib-help@boy.co.jp** [24時間]

※Eメールでのご回答は、内容によって数日かかる場合があります。あらかじめご了承ください。

株式会社 横浜銀行

登録金融機関 関東財務局長(登金)第36号  
加入協会 日本証券業協会 一般社団法人金融先物取引業協会