

# はまぎん365 操作方法に関するよくあるお問い合わせ 目次①

## Q はまぎん365のダウンロード・インストール方法がわからない

- ・ダウンロード・インストール方法

[iPhone](#) / [Android](#)

## Q ダウンロードしようとしたら、容量不足と表示されてしまい、できない

- ・容量の確認・対処方法

[iPhone](#) / [Android](#)

## Q はまぎん365を起動したが、うまく利用登録できない

- ・OSバージョンの確認方法

[iPhone](#) / [Android](#)

- ・スマホのセキュリティ設定の確認・変更方法

[Android](#)

- ・アプリの再インストール方法

[iPhone](#) / [Android](#)

## Q 操作中に画面が固まってしまった

- ・スマホのキャッシュクリア方法

[Android](#)

## Q 利用登録時、確認コードのメールが届かない

- ・[メールアドレスの受信拒否設定について](#)

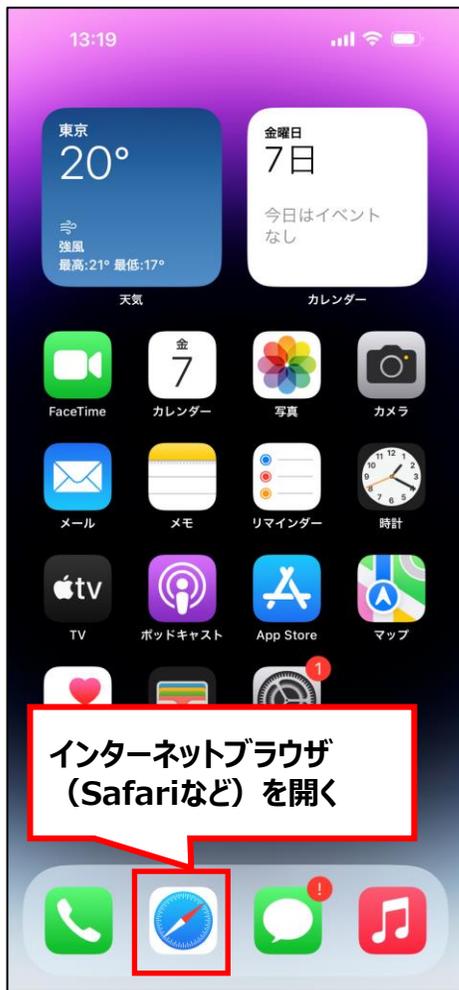
## 【利用登録後のよくあるお問い合わせ】

- [ワンタイムパスワードの利用登録方法](#)
- [残高情報の表示・非表示方法](#)
- [サービス利用口座の追加方法](#)
- [振込・振替限度額の確認方法](#)
- [振込・振替のお気に入り登録先 削除方法](#)
- [メイン口座の変更方法](#)
- [カードローンの利用状況確認方法](#)
- [住宅ローン等の確認方法](#)

# ダウンロード・インストール方法 (iPhone)

⇒ [目次に戻る](#)

## ① ホーム画面でインターネットブラウザを開く



## ② 横浜銀行ウェブサイトのはまぎん365ページへ



## ③ 「ダウンロードはこちら」から App Storeへ



## ④ はまぎん365を入手



# ダウンロード・インストール方法 (Android)

⇒ [目次に戻る](#)

① ホーム画面でインターネットブラウザを開く



② 横浜銀行ウェブサイトのはまぎん365ページへ



③ 「ダウンロードはこちら」から Playストアへ



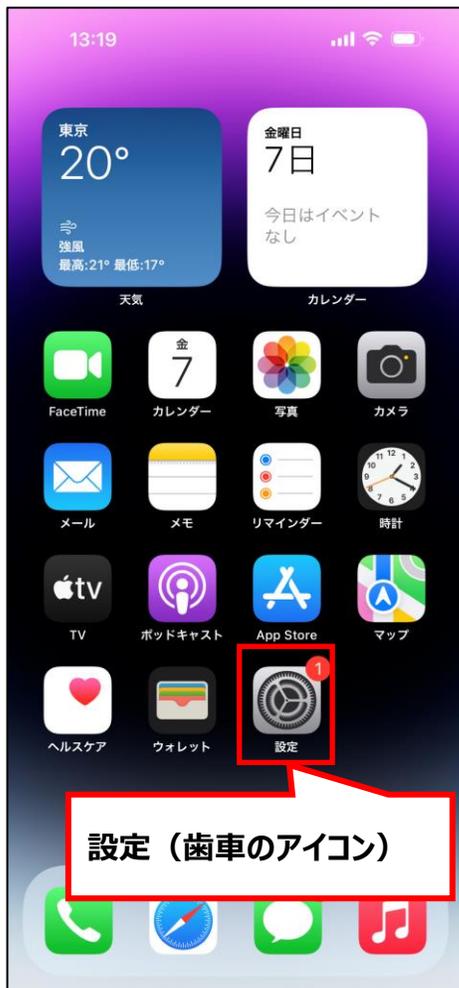
④ はまぎん365をインストール



# 容量の確認・対処方法 (iPhone)

⇒ [目次に戻る](#)

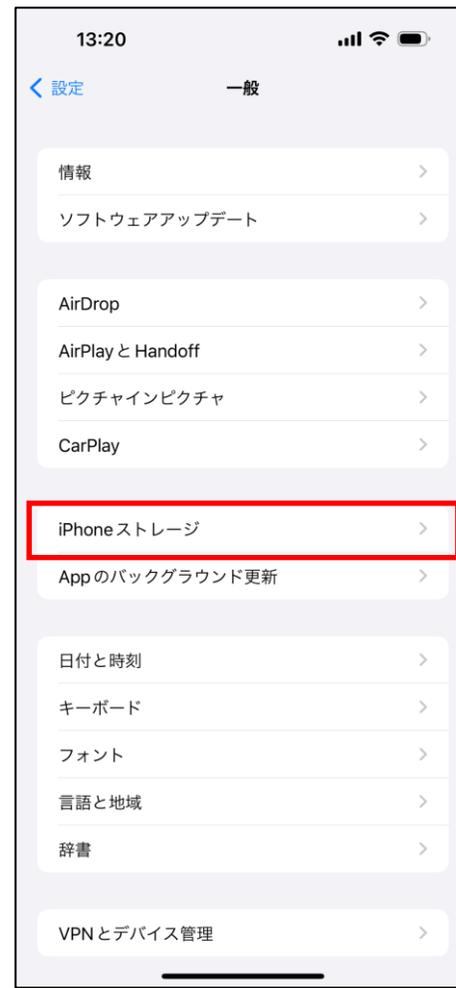
## ①ホーム画面で設定を開く



## ②「一般」をタップ



## ③「iPhoneストレージ」をタップ



## ④使用済み容量・総容量を確認し、**200MB以上の空きがなければ不要アプリを削除**



# 容量の確認・対処方法 (①Android Pixelシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



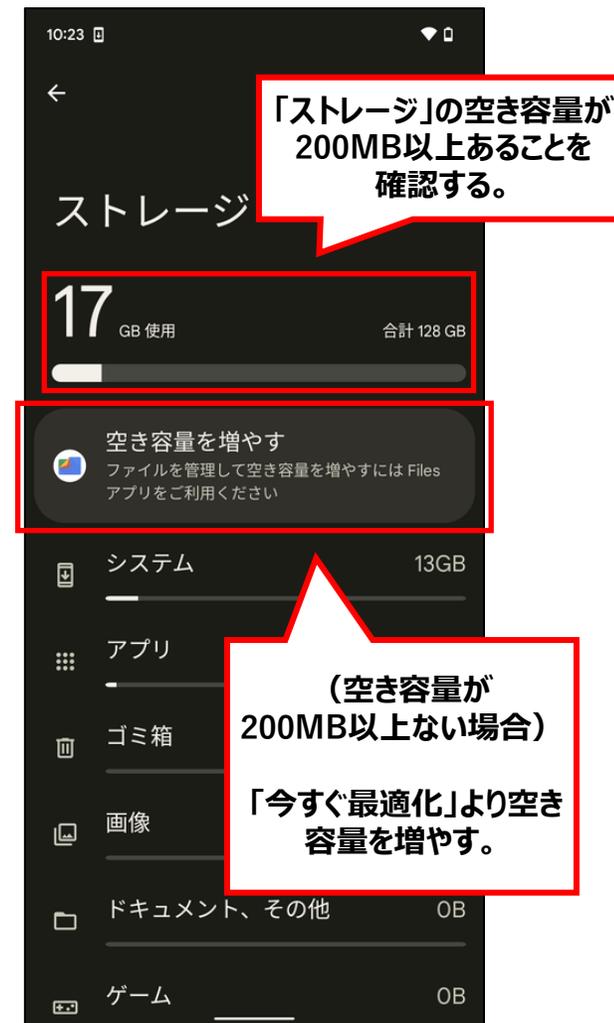
②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「ストレージ」に空き容量が表示



④空き容量が200MB以上ない場合、「ストレージ」をタップし、「空き容量を増やす」より不要アプリなどを削除する



# 容量の確認・対処方法 (②Android Xperiaシリーズ)

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上からスワイプし、アプリ一覧を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「ストレージ」に空き容量が表示



④空き容量が200MB以上ない場合、「ストレージ」をタップし、「空き容量を増やす」より不要アプリなどを削除する



ボタンをクリックし、不要なアプリを削除

# 容量の確認・対処方法 (③Android Galaxyシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「デバイスケア」をタップする



④「ストレージ」に空き容量が表示 (空き容量が200MB以上ない場合) 「今すぐ最適化」より空き容量を増やす



# 容量の確認・対処方法（④Android AQUOSシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

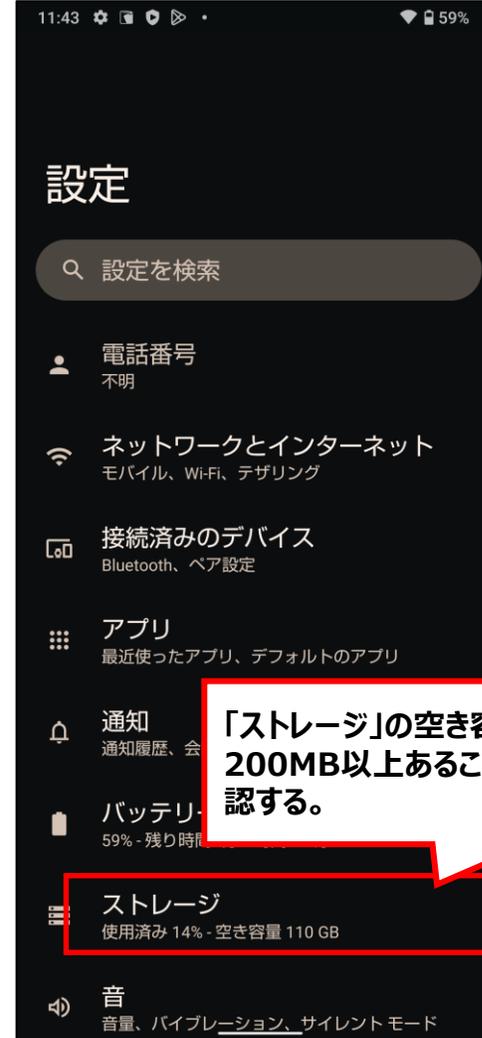
①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上にはスワイプし、アプリ一覧を表示



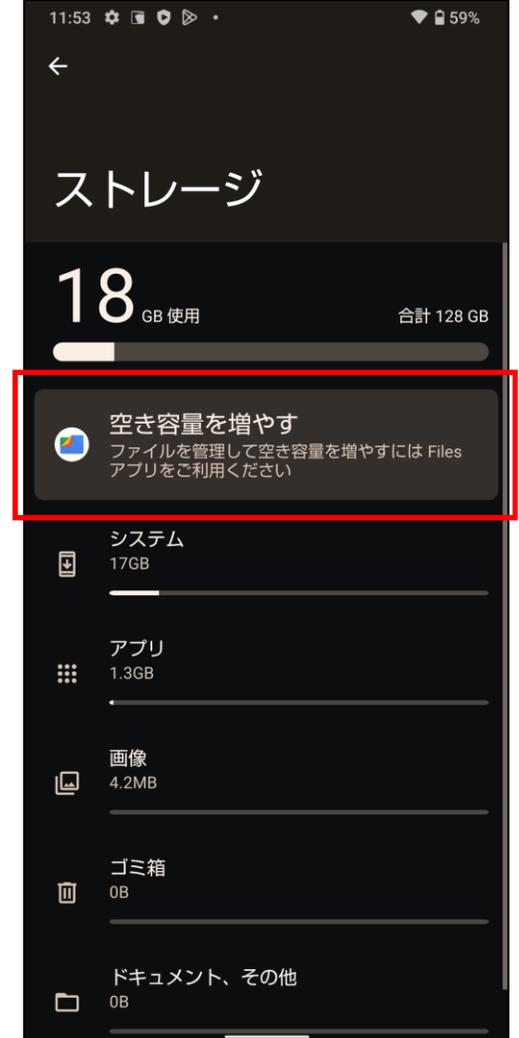
②アプリ一覧から「設定」をタップ



③「ストレージ」に空き容量が表示



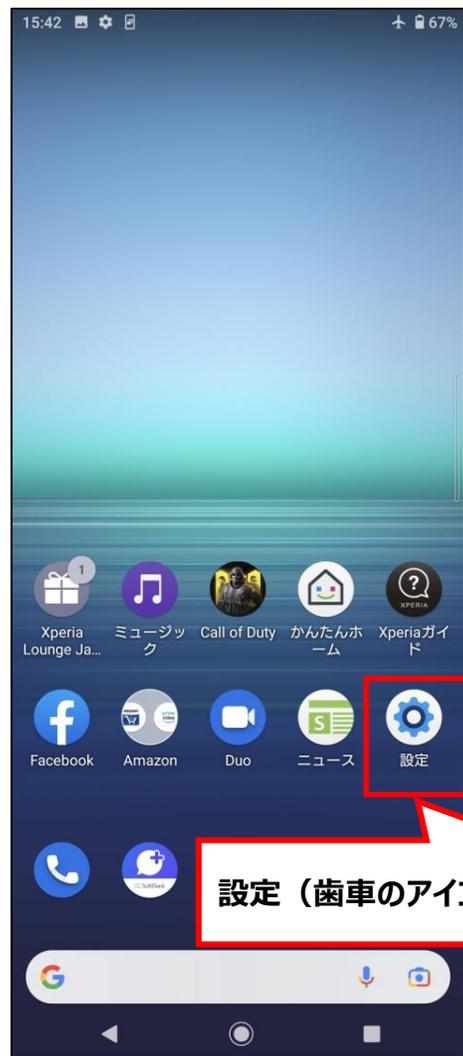
④空き容量が200MB以上ない場合、「ストレージ」をタップし、「空き容量を増やす」より不要アプリなどを削除する



# 容量の確認・対処方法 (⑤Android Oppoシリーズ)

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアプリ一覧から「設定」をタップ



②設定画面から「その他設定」をタップ



③「その他設定」画面で「ストレージ」をタップ



④ストレージに空き容量が表示



※お使いの機種が本資料にない場合は操作が類似している他機種のページを参照のうえ、お試しください。

# OSバージョンの確認・対処方法 (iPhone)

⇒ [目次に戻る](#)

## ①ホーム画面で設定を開く



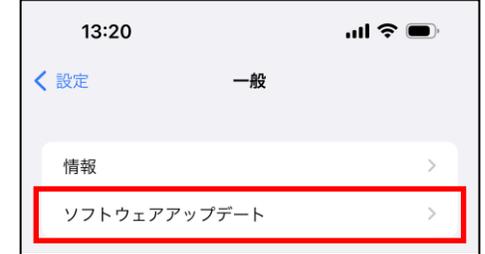
## ②「一般」をタップ



## ③「情報」をタップし、「iOSバージョン」を確認



## ④iOSバージョン14.0未満の場合、画面を戻し、「ソフトウェアアップデート」からアップデートを実施



# OSバージョンの確認・対処方法 (①Android Pixelシリーズ)

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上にスワイプし、アプリ一覧を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「デバイス情報」から、「Androidバージョン」を確認



④Androidバージョン9未満の場合、「システム」⇒「システムアップデート」から アップデートを実施



# OSバージョンの確認・対処方法 (②Android Xperiaシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

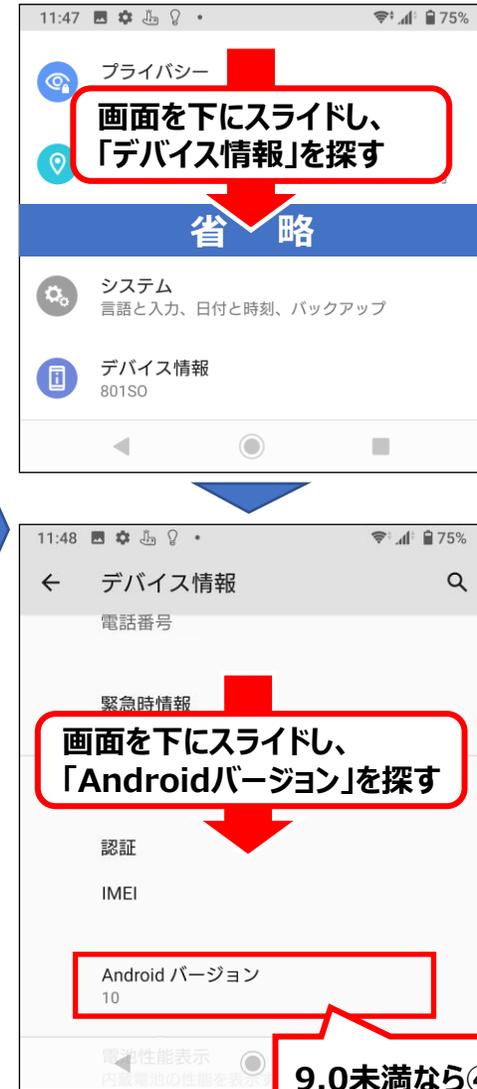
①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「デバイス情報」から、「Androidバージョン」を確認



④Androidバージョン9未満の場合、画面を戻し、「システム」をタップして「システムアップデート」からアップデートを実施



ダウンロードとインストール

# OSバージョンの確認・対処方法 (③Android Galaxyシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上へスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「端末情報」から、「ソフトウェア情報」を確認



「ソフトウェア情報」をタップし、「Androidバージョン」を確認  
※9未満なら④へ



④Androidバージョン9未満の場合、画面を戻し、「ソフトウェア更新」からアップデートを実施



「ソフトウェア更新」を選ぶ

# OSバージョンの確認・対処方法（④Android AQUOSシリーズ）

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



②表示されたすべてのアプリから「設定」をタップ



③「デバイス情報」から、「Androidバージョン」を確認



④Androidバージョン9未満の場合、画面を戻し、「システム」をタップして「システムアップデート」からアップデートを実施



# OSバージョンの確認・対処方法 (⑤Android Oppoシリーズ)

⇒ [目次に戻る](#)

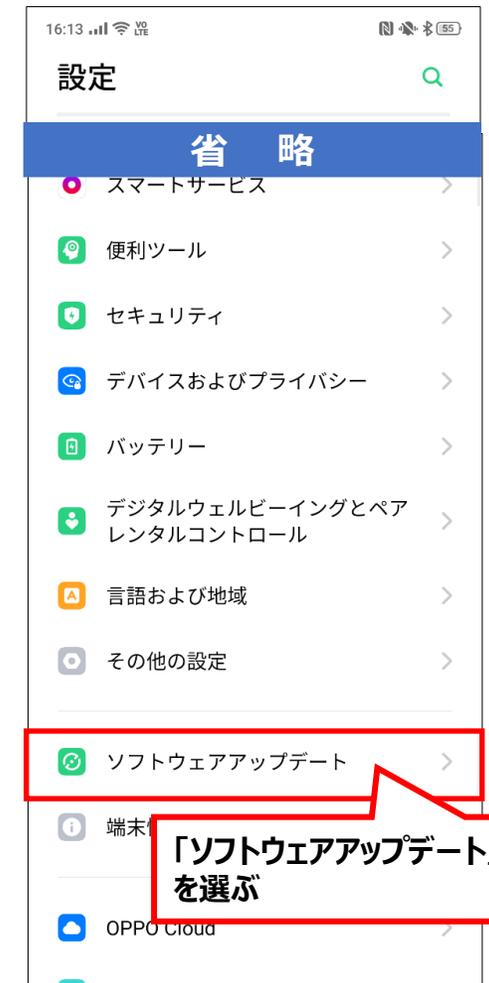
①ホーム画面のアプリ一覧から「設定」をタップ



②「デバイス情報」から、「端末情報」を確認



③Androidバージョン9未満の場合、画面を戻し、「ソフトウェアアップデート」からアップデートを実施



※お使いの機種が本資料にない場合は操作が類似している他機種のページを参照のうえ、お試しください。

# スマホのセキュリティ設定の確認・変更方法 (①Android Pixelシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「設定」をタップ



③「セキュリティ」から「画面ロック」を確認



④「画面ロック」を変更



# スマホのセキュリティ設定の確認・変更方法 (②Android Xperiaシリーズ)

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



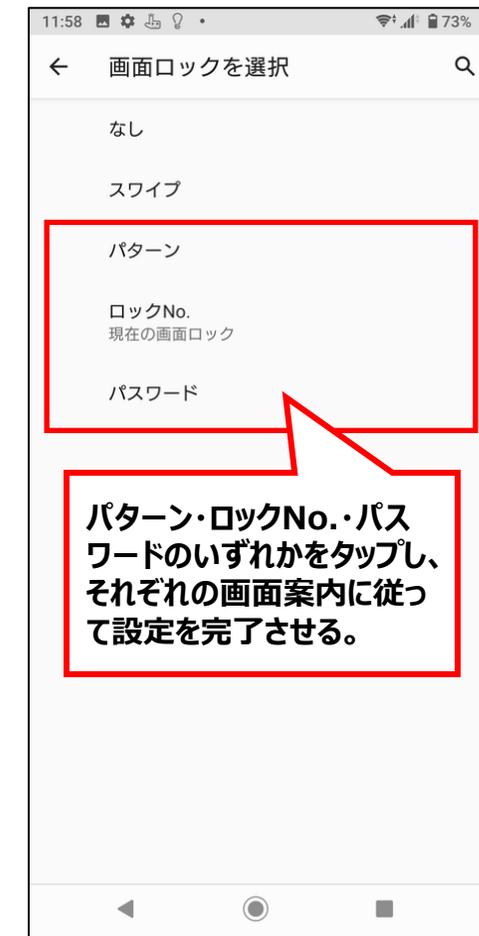
②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「セキュリティ」⇒「画面のロック」をタップ。



④「パターン」「PIN」「パスワード」のいずれかをタップし、画面に従って設定を完了させる



※画面ロック解除は、一定回数誤るとスマホがロックする、データリセットするなどスマホのご利用自体に影響があるため、設定内容をお忘れないようご注意ください。18

# スマホのセキュリティ設定の確認・変更方法 (③Android Galaxyシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

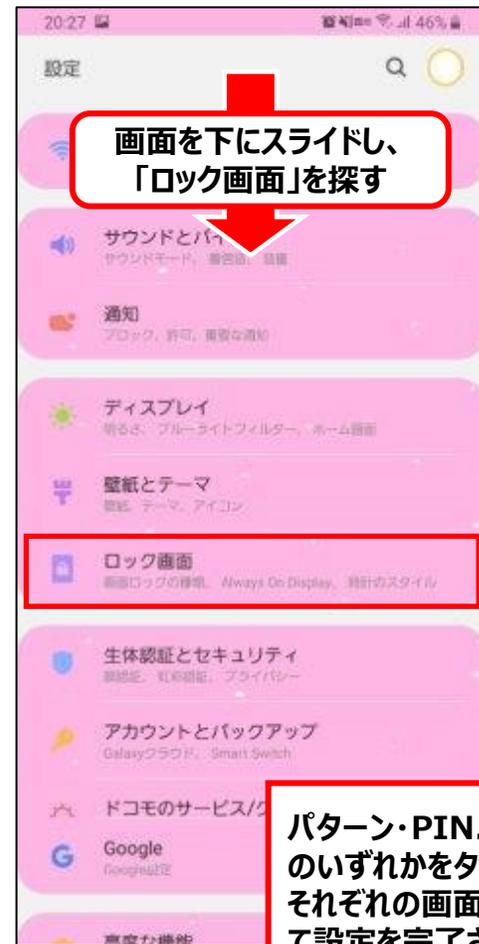
①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



②表示されたアプリ一覧から「設定」をタップ



③「ロック画面」をタップ。



④「画面ロックの種類」をタップし、「パターン」「PIN」「パスワード」のいずれかをタップし、画面に従って設定を完了させる



パターン・PIN・パスワードのいずれかをタップし、それぞれの画面案内に従って設定を完了させる。

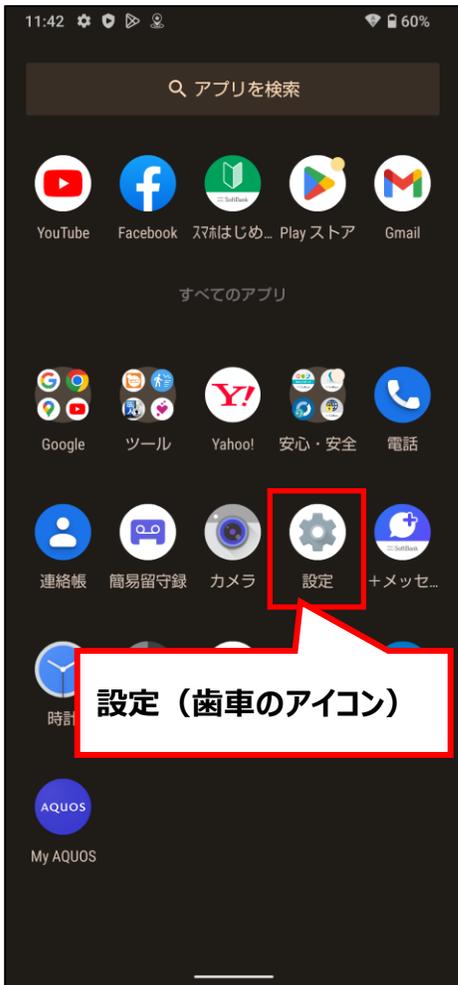
# スマホのセキュリティ設定の確認・変更方法 (④Android AQUOSシリーズ)

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所  
所で画面を上をスワイプし、「すべてのアプリ」を表示



②表示されたアプリ一覧から  
「設定」をタップ



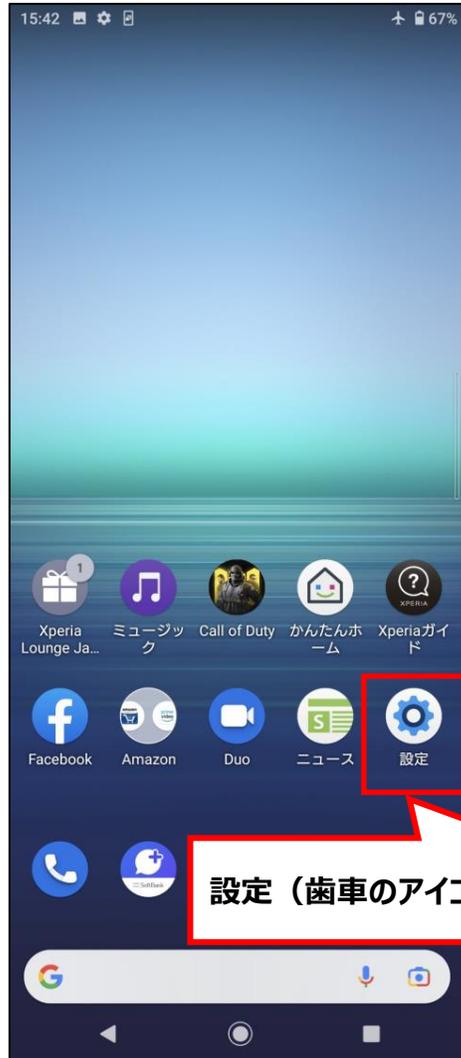
③「セキュリティ」⇒「画面の  
ロック」をタップ。



④「パターン」「PIN」「パス  
ワード」のいずれかをタップし、  
画面に従って設定を完了させる



## ① ホーム画面のアプリ一覧から「設定」をタップ



## ② 「指紋認識、顔認識、およびパスワード」をタップ



## ③ 「ロックスクリーンパスワード」をタップし、「オン」にする



表示された画面にしたがって  
ロックスクリーンパスワードを  
入力して完了

※画面ロック解除は、一定回数誤るとスマホがロックする、データリセットするなどスマホのご利用自体に影響があるため、設定内容をお忘れないようご注意ください。  
※お使いの機種が本資料にない場合は操作が類似している他機種のページを参照のうえ、お試しください。

① ホーム画面の「はまぎん365」アイコンを長押し



② ポップアップが立ち上がったら「Appを削除」をタップ



③ 確認画面が表示されるので再度「Appを削除」をタップ



再度、  
[ダウンロード・インストール方法 \(iPhone\)](#)

をご覧ください、アプリの入手をお願いします。

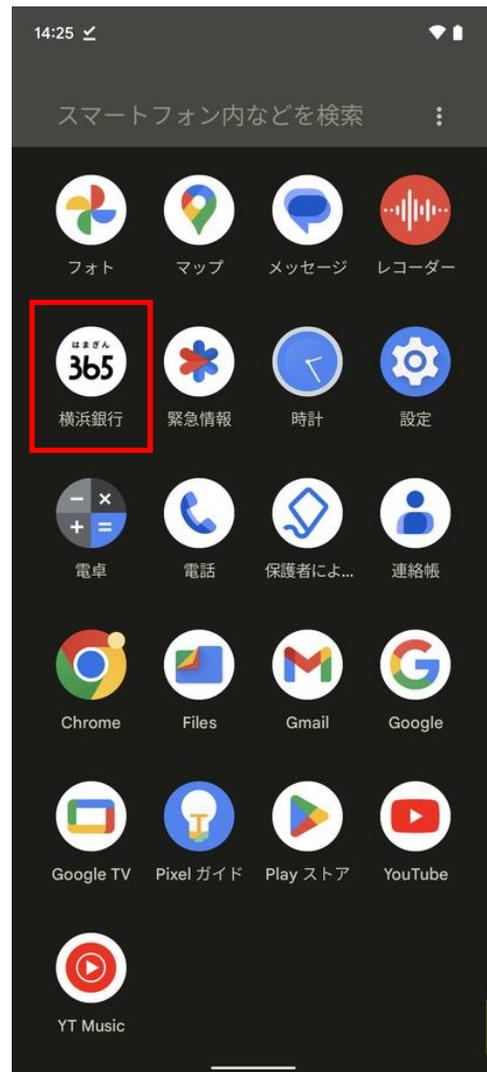
# アプリの再インストール方法（①Android Pixelシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「はまぎん365」を長押し



③「アプリ情報」をタップ



④「アンインストール」をタップ



インストール方法は以下をご覧ください。  
[ダウンロード・インストール方法 \(Android\)](#)

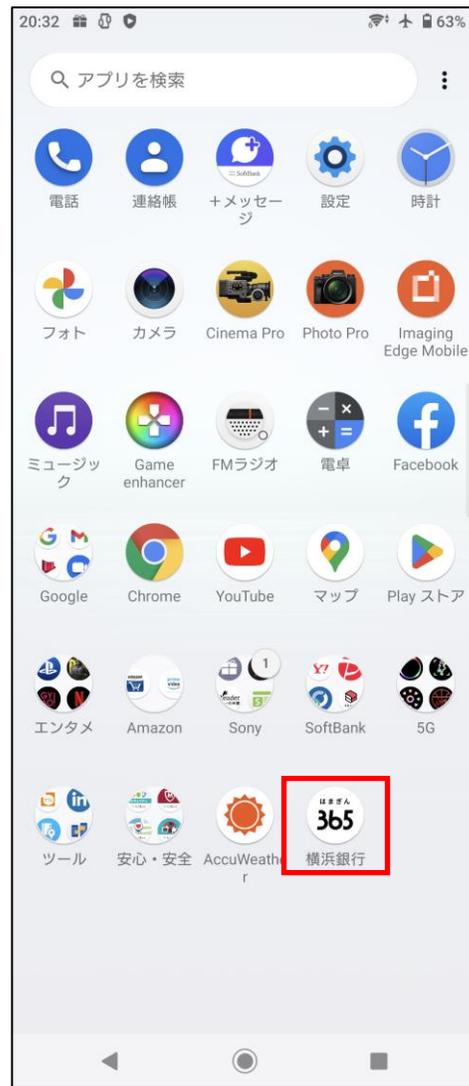
# アプリの再インストール方法（②Android Xperiaシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「はまぎん365」を長押し



③「アプリ情報」をタップ



④「アンインストール」をタップ



インストール方法は以下をご覧ください。  
[ダウンロード・インストール方法（Android）](#)

# アプリの再インストール方法（③Android Galaxyシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

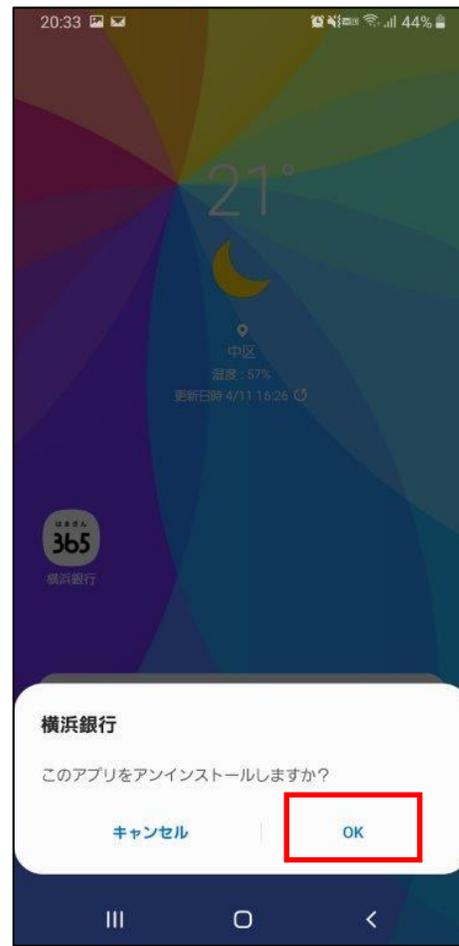
①ホーム画面のアイコンがない  
場所で画面を上にスワイプ  
し、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「はまぎん  
365」を長押しし、表示された  
「アンインストール」をタップ



③「OK」をタップ



インストール方法は  
以下をご覧ください。

[ダウンロード・インストール方法  
\(Android\)](#)

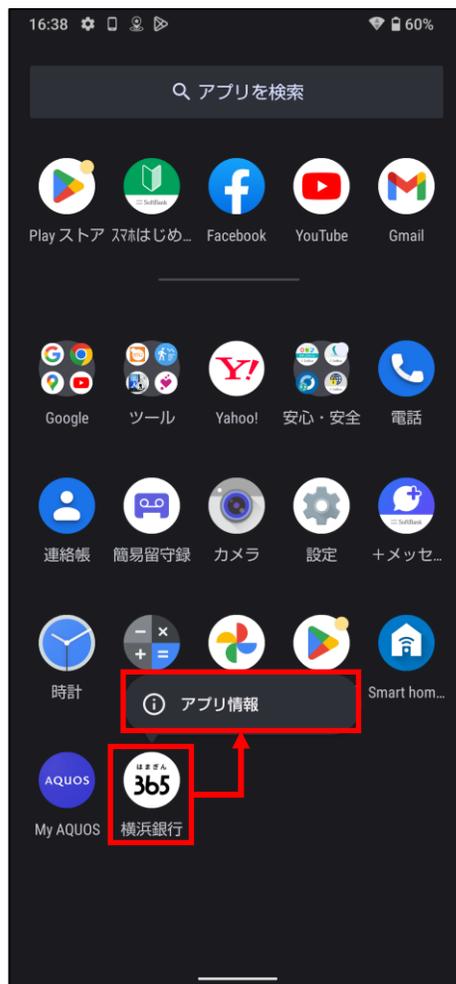
# アプリの再インストール方法（④Android AQUOSシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

- ①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



- ②アプリ一覧で「はまぎん365」を長押しし、表示された「アプリ情報」をタップ



- ③「アンインストール」をタップ

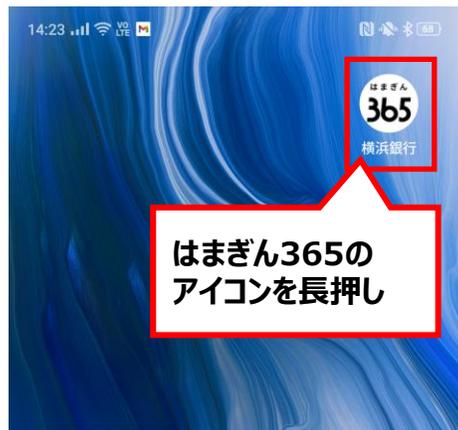


インストール方法は  
以下をご覧ください。

[ダウンロード・インストール方法  
\(Android\)](#)

- ① ホーム画面の「はまぎん365」アイコン、またはアプリ一覧の「はまぎん365」アイコンを長押しする

ホーム画面に「はまぎん365」が【ある】場合



ホーム画面に「はまぎん365」が【ない】場合



アプリ一覧



- ② 「削除」をタップ



再度、[ダウンロード・インストール方法](#)をご覧ください。

# スマホのキャッシュクリア方法（①Android Pixelシリーズ）

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「設定」をタップ



③「アプリ」から、「はまぎん365」をタップ



④「ストレージとキャッシュ」をタップし、「キャッシュを削除」をタップ



# スマホのキャッシュクリア方法（②Android Xperiaシリーズ）

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「設定」をタップ



③「アプリと通知」から、「はまぎん365」のアイコンがある横浜銀行をタップ



④「ストレージとキャッシュ」をタップし、「キャッシュを削除」をタップ



# スマホのキャッシュクリア方法（③Android Galaxyシリーズ）

[⇒ 目次に戻る](#)

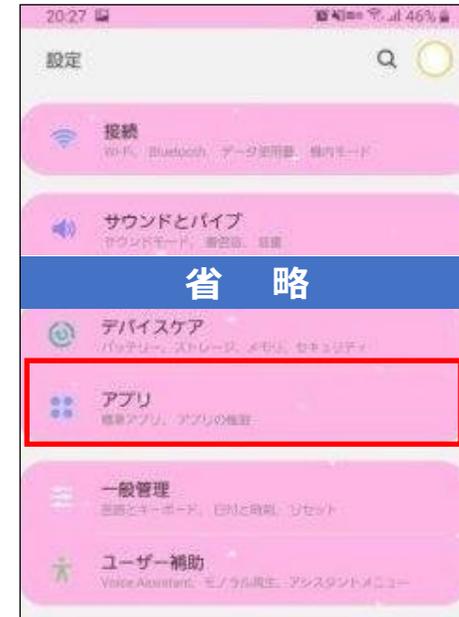
①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「設定」をタップ



③「アプリ」から、「はまぎん365」のアイコンがある「横浜銀行」をタップ



④「ストレージ」をタップし、「キャッシュを削除」をタップ



# スマホのキャッシュクリア方法（④Android AQUOSシリーズ）

[⇒ 目次に戻る](#)

①ホーム画面のアイコンがない場所で画面を上をスワイプし、アプリ一覧を表示



②アプリ一覧で「設定」をタップ



③「アプリ」から、「はまぎん365」のアイコンがある「横浜銀行」をタップ



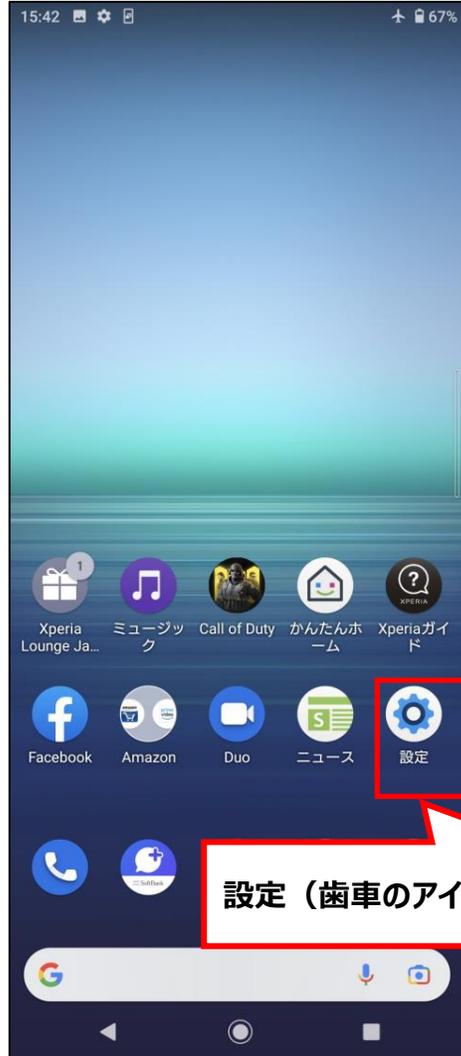
④「ストレージ」をタップし、「キャッシュを削除」をタップ



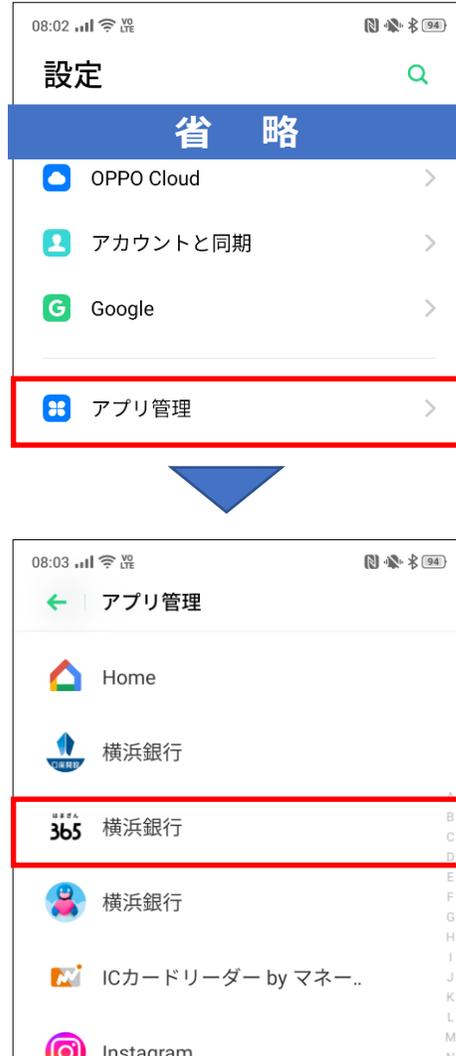
# スマホのキャッシュクリア方法（⑤Android Oppoシリーズ）

⇒ [目次に戻る](#)

① ホーム画面のアプリ一覧から「設定」をタップ



② 「アプリ管理」をタップし、「はまぎん365」をタップ



③ 「ストレージ使用状況」をタップ



④ 「キャッシュを消去」をタップ



※お使いの機種が本資料にない場合は操作が類似している他機種のページを参照のうえ、お試しください。

利用登録時、メールアドレスを入力し「確認コードを送信」をタップしてもメールが届かない場合、以下のケースなどが考えられます。

通信環境や受信するメールサーバーの状況などにより時間がかかっている場合

⇒ しばらくお待ちいただくか、再度お手続きをお願いいたします。

迷惑メールの設定によりメールが届かない場合

⇒ @boy.co.jpのドメインから送られるメールが受信できるように設定いただくと、受信できる場合があります。

⇒ キャリアメールをご利用の場合、メール受信拒否設定解除などの設定は、各キャリアのサービスページよりお手続きください。

- ▶ [メールの設定確認（迷惑メール対策など） | My docomo | NTTドコモ](#)
- ▶ [拒否リスト設定 | 迷惑メールフィルター設定 | au](#)
- ▶ [受信拒否リスト設定 | スマートフォン・携帯電話 | ソフトバンク \(softbank.jp\)](#)

以下のようなメールアドレスでは、確認コードのメールが届いていない場合があります

- ① メールアドレスの先頭、または@の直前・直後に、.（ピリオド）を使用している
- ② @よりも前の部分で、..が連続している
- ③ `.!#$%&'*+,-/=/?^_{}~`以外の記号を使用している

【①～③の例】

- ① `.abcd@example.co.jp`  
`abcd.@example.co.jp`  
`abcd@.example.co.jp`
- ② `ab..cd@example.co.jp`
- ③ `ab[cd@example.co.jp`

⇒ 前述3点に該当しない、別のメールアドレスで利用登録をお試しくくださいますようお願いいたします。

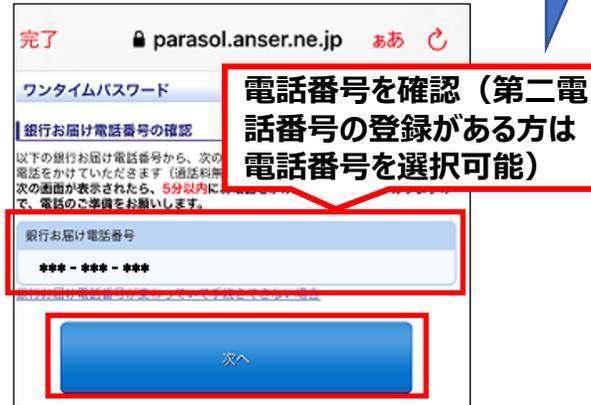
# ワンタイムパスワードの利用登録方法（1）

⇒ [目次に戻る](#)

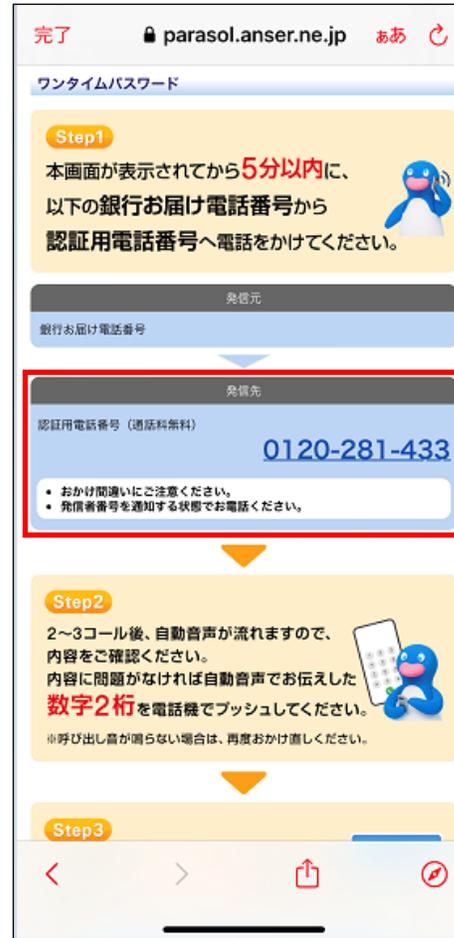
- ① はまぎん365トップ画面で  
右下の「お取引」ボタンから  
「ワンタイムパスワード」をタップ



- ② 「利用登録」をタップ、表示された  
画面で銀行お届けの電話番号を  
確認（選択）し、「次へ」をタップ



- ③ 5分以内に銀行お届けの電話番号  
から認証用電話番号に発信、案内  
にしたがい電話機で2ケタの番号を  
入力し、認証する



## 認証のお電話に関するご注意事項

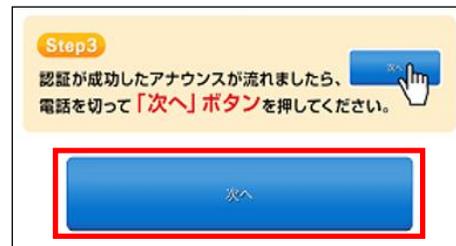
2ケタの番号は、案内後に入力ください。  
入力が早すぎる場合、正しく動作しない  
可能性があります。

[次ページへ](#)

※ 認証のお電話は、銀行お届けの電話番号より発信ください。

※ 通信集中などにより、認証が成功しても利用登録が完了とならず、再度ワンタイムパスワード登録を求められる場合があります。  
その際は大変お手数ですが、あらためてお手続きをお願いいたします。

- ④ 認証が成功したアナウンスが流れたら「次へ」、表示された画面で「アプリ型ワンタイムパスワード利用開始」をタップし、画面を進めて登録完了



- ⑤ 登録完了すると、以下のようなワンタイムパスワードの画面が表示される



前ページからのつづき

## ワンタイムパスワードの入力が必要な取引について

**はまぎん365での振込やPay-easyのお取引は、ワンタイムパスワードが自動で連携されるため、ワンタイムパスワードの入力は不要です。**

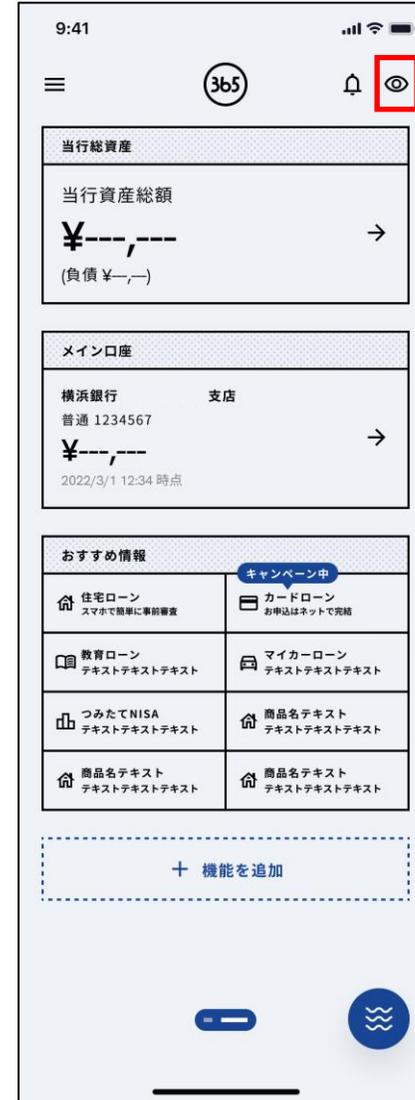
**ただし、〈はまぎん〉マイダイレクト（インターネットバンキング）でのお取引時は入力が必要です。はまぎん365でワンタイムパスワード（数字）を確認し、入力をお願いします。**

はまぎん365トップ画面での残高の表示／非表示の切り替え方法は以下のとおりです。

<表示している状態>



<表示していない状態>



# サービス利用口座の追加方法

⇒ [目次に戻る](#)

① はまぎん365画面で「横浜銀行の資産」の総額をタップ



② 表示された画面下部で「+ 口座を追加」をタップ



③ 次の画面で口座情報を入力のうち「口座を追加」をタップ



④ 追加が完了すると、「横浜銀行の資産」タップ後の画面に、追加した口座も表示される



※「入力された店番・口座番号の口座は既に追加されています。」と表示される場合、恐れ入りますがインターネットバンキングヘルプデスクにお問い合わせいただくか、来店のうえご相談ください。

※家族口座照会サービスの口座追加・削除は、〈はまぎん〉マイダイレクト（インターネットバンキング）で設定すると、はまぎん365にも反映されます。

ご参考：[家族口座照会サービス](#) | [横浜銀行 \(boy.co.jp\)](#)

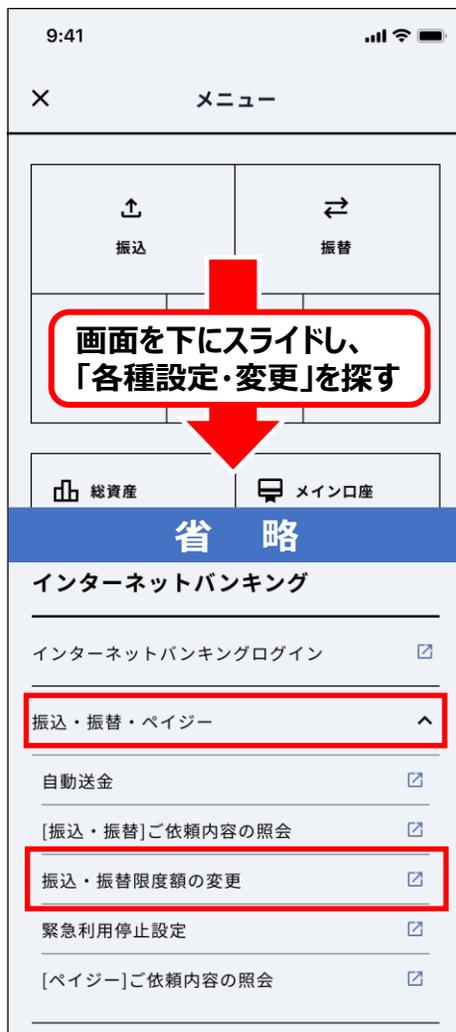
# 振込・振替限度額の確認方法

⇒ [目次に戻る](#)

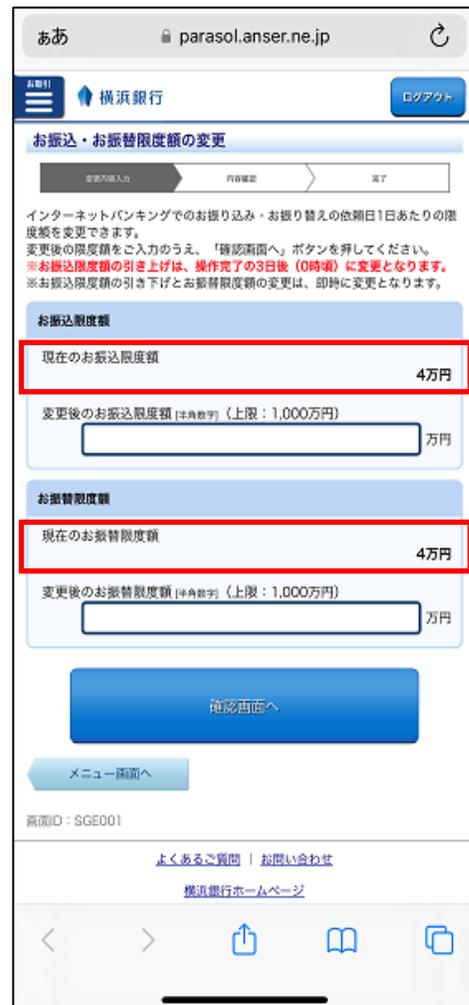
- ① はまぎん365画面左上の「メニュー」（横三本線のボタン）をタップ



- ② 表示された画面下部で「振込・振替・ページ」をタップし、開いた項目から「振込・振替限度額の変更」をタップ



- ③ 表示されたインターネットバンキングの画面で、振込・振替限度額が確認可能



- ④ 限度額を変更する場合は、同画面で「変更後のお振込限度額」「変更後のお振替限度額」を入力いただき、画面にしたがい手続きを完了する



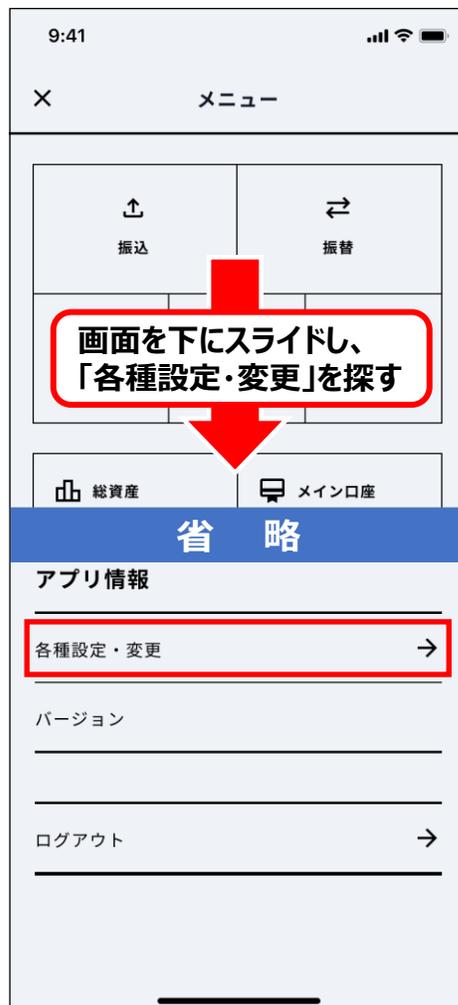
# 振込・振替のお気に入り登録先 削除方法

⇒ [目次に戻る](#)

① はまぎん365画面左上の「メニュー」（横三本線のボタン）をタップ



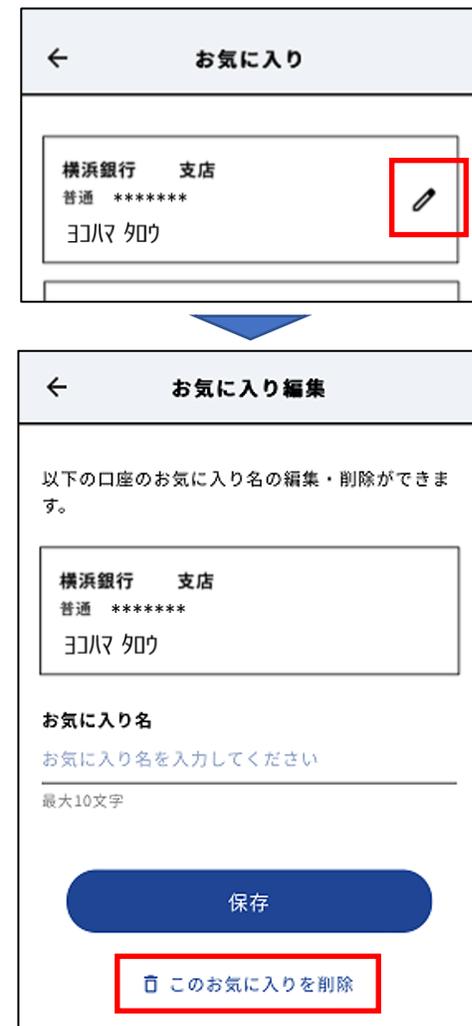
② 表示された画面下部で「各種設定・変更」をタップ



③ 表示された画面で「振込・振替設定」→「お気に入り登録先変更」の順にタップ



④ 表示された画面で削除したい登録先の鉛筆マークをタップし、次の画面で「このお気に入りを削除」をタップ



# メイン口座の変更方法

⇒ [目次に戻る](#)

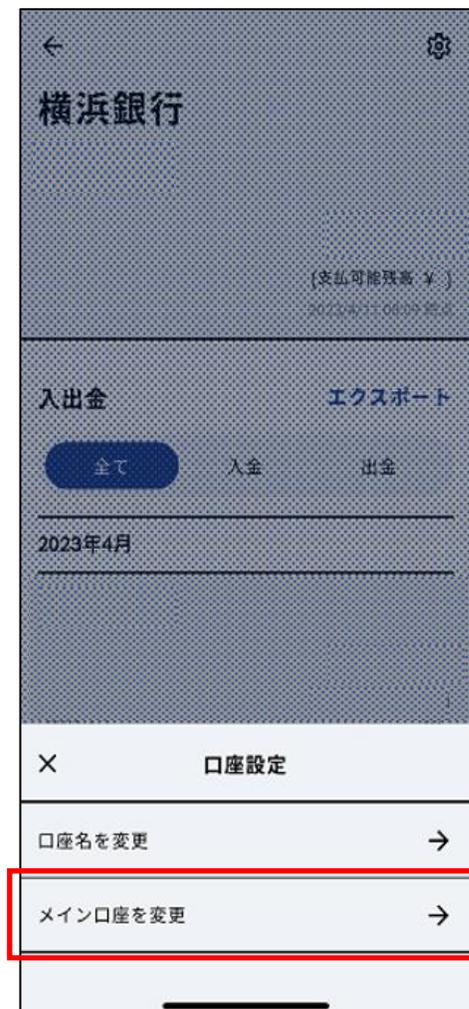
① はまぎん365画面で「メイン口座」をタップ



② 表示された画面で右上の歯車マークをタップ



③ 表示された画面で「メイン口座を変更」の順にタップ



④ メイン口座（※）として表示したい口座を選択のうえ、画面右上の「完了」をタップ

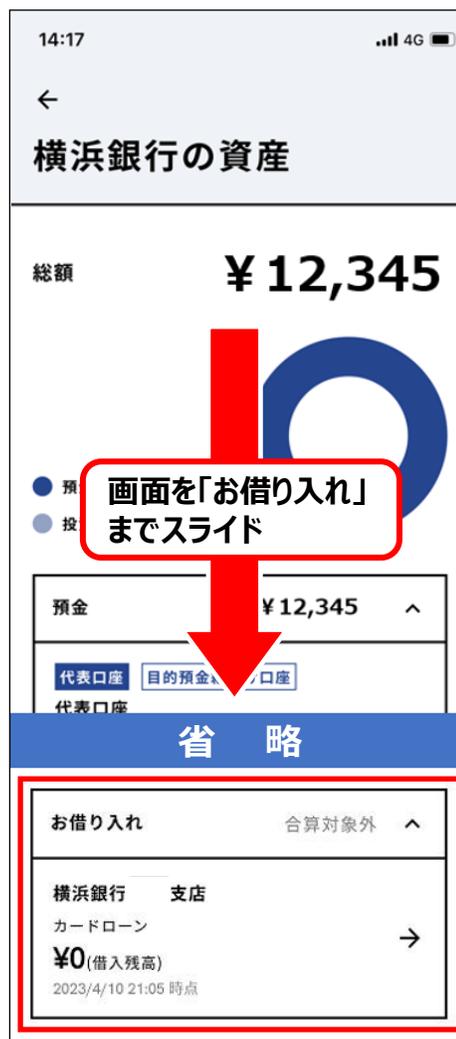


※本操作で変更できるのは、はまぎん365上の「メイン口座」欄に表示する口座であり、〈はまぎん〉マイダイレクトの代表口座は変更されません。

① はまぎん365画面で「横浜銀行の資産」の総額をタップ



② 表示された画面で「お借り入れ」まで画面をスライドし、確認したいローンをクリック



③ 選択したローンのご利用状況・商品詳細が表示される



① はまぎん365画面左上の「メニュー」（横三本線のボタン）をタップ



② 表示された画面で「住宅ローン・その他各種ローン」、開いた項目から「住宅ローン、その他各種ローンサービス」をタップ



③ 表示された画面下部で希望の項目を選択して「次へ」をタップすると次の画面で選択した照会・お手続きが可能

