

お客さま各位

東北労働金庫

改元・10連休に係る各種対応のご案内

いつも「東北ろうきん」をご利用いただきありがとうございます。

2019年5月1日(水)の新天皇即位に伴い、4月27日(土)から5月6日(月)にかけて10連休となります。

つきましては、お客さまからのお問い合わせの多い事項についてQ&A形式で取りまとめましたので、ご確認くださいませようお願い申し上げます。

1. 改元に関わるQ&A

Q1 「平成」が印刷されている帳票・書式を新元号に訂正する場合、訂正印が必要ですか
A1 「平成」が印刷されている帳票・書式は、(1)のようにそのままご使用いただけますが、訂正する場合は(2)(3)のように「平成」に二重線を引き、新元号をご記入ください。その際、訂正印は不要です。 例) 2019年6月1日の日付を記入する場合 (1) 平成31年6月1日 (2) 令和(新元号) 平成 元年6月1日 (3) 令和(新元号) 平成 1年6月1日
Q2 新元号を使用している帳票は、いつ頃準備されますか
A2 新元号が公表され次第、順次、各種帳票類の差し替え作業を進めさせていただきますが、差し替え完了までの間は、改元日以降も引き続き「平成」表記の帳票をご使用いただくことができます。予めご了承ください。
Q3 手形に支払期日を記入する際の留意点はありますか
A3 改元前に手形を振り出す際の支払期日の記入については、支払期日が改元日以降であっても「平成」表記で記入することで問題ありません。なお、新元号発表から改元までの間(4月1日～4月30日)に手形を振り出す際は、「平成」表記と新元号表記のどちらでも構いません。
Q4 改元日以降も「平成」表記の手形・小切手は使用できますか
A4 「平成」表記がされている手形・小切手は引き続きご使用いただけます。元号は「平成」表記でも新元号表記に修正いただいてもどちらでも構いません。その際、訂正印は不要です。

2. 10 連休に関わる Q & A

Q1 10 連休中に ATM は利用できますか
<p>A1 《ろうきん》キャッシュカード・ローンカードは、連休中も《ろうきん》ATM、提携金融機関、コンビニ（セブン銀行、ローソン銀行、イーネット）、ゆうちょ銀行、イオン銀行等の ATM コーナーでご利用いただけます（※1）（※2）。</p> <p>（※1）設置先施設、提携金融機関等の事情により、お取引内容、ご利用可能日、ご利用時間が異なりますのでご注意ください。</p> <p>（※2）5 月 6 日（月）2:00～6:00 は、システムメンテナンスのため、すべての ATM 提携サービスがご利用いただけません。</p>
Q2 10 連休中に「カード」「通帳（証書）」「届出印」の紛失・盗難等にあった場合は、どのような手続きが必要ですか
<p>A2 「カード」「通帳（証書）」「届出印」の紛失・盗難・偽造等に気付きましたら、10 連休中は、ただちに自動機照会センターにご連絡ください。すみやかに「支払停止」の手続きを行います。</p> <p>なお、盗難・偽造が明らかな場合は、最寄りの警察署への届出もお願いいたします。</p> <p>また、再発行等のお手続きにつきましては、大変恐れ入りますが、5 月 7 日（火）以降に最寄りの営業店で受付させていただきますので、ご了承ください。</p> <p><連絡先></p> <p>自動機照会センター TEL 0120-060-560（24 時間受付）</p> <p>※ATM コーナーに設置していますオートホンからも直通でご連絡いただけます。</p>
Q3 10 連休中に「ろうきんダイレクト（インターネットバンキング）」は利用できますか
<p>A3 「ろうきんダイレクト」インターネット・モバイルバンキング、テレフォンバンキングおよびろうきんインターネットバンキング（団体向け）は、通常どおりご利用いただけますが、以下についてご留意をお願いいたします（※1）（※2）。</p> <p>（※1）連休中のサービス内容は、土・日・祝日の取扱いとなります。</p> <p>（※2）定期メンテナンスのため、以下の期間はご利用いただけません。</p> <p>（1）ろうきんダイレクト</p> <p>①インターネットバンキング・モバイルバンキング 5 月 3 日（金）～ 5 月 6 日（月）の 2:00～6:00</p> <p>②テレフォンバンキング 5 月 2 日（木）23:50 ～ 5 月 6 日（月）7:00</p> <p>（2）ろうきんインターネットバンキング（団体向け） 5 月 3 日（金）～ 5 月 5 日（日）の終日</p>
Q4 10 連休中にコールセンターは営業していますか
<p>A4 「ろうきんダイレクト」ヘルプデスクでは、インターネットバンキング、テレフォンバンキング、Web お知らせのお問合せを受け付けております。</p> <p>連休中も、通常どおり 9:00～24:00 までご利用いただけます。</p>
Q5 10 連休直前・10 連休中の各種手続きには時間がかかりますか
<p>A5 連休直前・連休中は各種お手続きにお時間を要する場合がございます。</p> <p>また、お申込みの受付後にお客様に郵送される各種郵送物の到着が、通常より遅くなる場合がございますので、お急ぎの場合はお早めのお手続きをお願いいたします。</p> <p>（1）キャッシュカードの新規発行・再発行</p> <p>（2）「ろうきんダイレクト」各種申込み受付後の郵送物</p> <p>①「ろうきんダイレクト」ご契約者カード</p>

<p>②パスワード再登録のご案内</p> <p>③サービス追加のご案内</p> <p>(3) 「口座開設アプリ」申込み受付後の郵送物</p> <p>①キャッシュカード</p> <p>②通帳</p>
<p>Q6 郵送での通知等はいつもお届けしますか</p>
<p>A6 月末・月初にお送りしている通知物は、連休明けに送付いたします。お客様へのご到着が通常より遅くなる可能性がございます。</p>
<p>Q7 10 連休前後の窓口での手続きに支障はありませんか</p>
<p>A7 連休前後は各種手続きの集中や窓口の混雑により、通常よりもお時間をいただく場合がございます。</p> <p>特に4月26日(金)は窓口やATMの混雑に加え、お振込みの集中により、振込先口座へのご入金時間が通常より遅くなることが予想されます。</p> <p>連休前後を指定日とするお手続きについては、日数に余裕をもってご対応、ご依頼いただきますようお願いいたします。</p>
<p>Q8 10 連休中も、公共料金やクレジットカード代金等の口座からの引落としは行われますか</p>
<p>A8 連休中は行われません。連休中の口座引落とし日は原則として5月7日(火)となりますので、お引落とし日までに必要な資金を口座にご準備いただきますようお願いいたします。</p>
<p>Q9 10 連休中に積立明細書や口座振替明細(データ)等の授受はできますか。</p>
<p>A9 連休中は、窓口を休業とさせていただきますので、各種帳票(データ)等の受付・授受はできません。日数に余裕をもってご対応、ご依頼いただきますようお願いいたします。また、当庫の取扱店より、授受日等を確認させていただき日程の調整をご依頼させていただく場合がありますので、その際はご協力をお願いいたします。</p>
<p>Q10 ローン返済日はいつになりますか</p>
<p>A10 ご返済予定日が連休と重なる場合は、ご返済用口座からのお引落とし日は5月7日(火)となります。</p>
<p>Q11 融資申込後の審査には、時間がかかりますか</p>
<p>A11 連休前後は、融資申込みが集中することが予想されます。審査結果のご連絡は通常よりもお時間をいただく場合がございますので、日数に余裕をもってお手続きいただきますようお願いいたします。</p>
<p>Q12 10 連休中に満期を迎える定期預金はどうなりますか</p>
<p>A12 (1) 自動継続型の定期預金は、満期日が休日であっても満期日に自動継続されます。</p> <p>(2) 自動解約型の定期預金は、満期日が休日であっても満期日に元金とそのお利息が口座へ入金されます。</p>
<p>Q13 10 連休中に投資信託の取引はできますか</p>
<p>A13 連休中は投資信託の購入・解約などのお取引はできません。</p> <p>なお、ろうきんダイレクトをご利用のお客様は、ご購入・ご解約のお申込み・お手続きを行うことができますが、約定は5月7日(火)以降となりますので、ご留意をお願いいたします。</p> <p>また、連休中は〔定時定額買付〕のお引落としおよびご購入のお取扱いができないため、本来4月27日(土)お引落とし分は、5月7日(火)にお引落としとなり、ご購入日は5月9日(木)となります。</p>

Q14 10 連休前後の投資信託の取引で何か気をつけることはありますか

- A14 (1) ご注文日と代金計算日(※)が連休をまたぐお取引の場合、連休中の海外市況等により、実際の購入・解約時の基準価額が、ご注文時から大きく変動する可能性がございますので、ご留意をお願いいたします。
- (※) 代金計算日：購入・解約時の基準価額が決定する日
- (2) 連休前に解約のご注文・ご約定をされた場合でも、ファンドによっては、解約代金の受渡日が連休後になる場合がございます。
- 連休前にご資金がご入り用の場合には、個別ファンドの受渡日までの日程をご確認のうえ、日数に余裕をもってご注文をお願いいたします。
- (3) 連休中の海外市況等により、保有している投資信託の評価額が大きく変動する可能性がございますので、ご留意をお願いいたします。

Q15 10 連休中に投資信託のコールセンターは営業していますか

- A15 「ろうきんダイレクト」ヘルプデスクの投資信託のお問い合わせ窓口はお休みさせていただきます。
- なお、「ろうきんダイレクト」による投資信託口座開設のお申込みは、連休中もご利用いただけますが、お申込書類は5月7日(火)以降順次送付いたします。

Q16 10 連休中、確定拠出年金の JIS&T コールセンターサービス/インターネットサービスは利用できますか

- A16 連休中、4月28日(日)10:00~4月30日(火)14:00まではシステムメンテナンスのためご利用できませんが、その他の期間、ご利用できる各種サービスは以下のとおりとなります。
- (1) インターネットサービスは、残高の照会、スイッチング取引および商品別配分変更等は可能です。今まで積み立ててきた商品を売却し、新しい商品を購入するスイッチング取引を、連休中に行う場合、取引完了は連休明け以降となります。そのため、連休中の市場動向の影響を受け、画面に表示される価格と実際にご売却・ご購入される価格が大きく変動する可能性がございますので、ご留意をお願いいたします。
- (2) コールセンターサービス(045-650-2525)は、自動音声による下記のサービスのみとなります。オペレーターによるスイッチング等のご利用できませんので、ご留意をお願いいたします。
- ①資産状況・投資商品照会 ②住所照会・規約内容のお問合せ先照会
③パスワード関連 ④商品別配分変更

Q17 ろうきん iDeCo に関する手続きについて、「平成」表記の書類を使用することはできますか

- A17 ろうきん iDeCo に関してご提出いただく書類のうち、「平成」と表記されている書類は2020年3月31日までご使用いただけます。ご使用の際には、お客様にて新元号に訂正する必要はありませんが、年の記入にあたっては、元年または1年とご記入ください。

Q18 10 連休中にろうきん iDeCo 専用コールセンターは営業していますか

- A18 連休中はお休みさせていただきます。
- なお、ろうきん iDeCo スペシャルサイトでの資料請求は、休業期間中も受付いたしますが、発送は5月7日(火)以降順次送付いたします。

3. 10 連休中の各種お問い合わせ先

お問い合わせ内容	電話番号	受付時間帯・お問い合わせ先
ろうきんの通帳・キャッシュカード・届出印紛失等	0120-060-560	24時間受付／自動機照会センター
ろうきんダイレクト関連 ※マイ、ワタムバースト、モバイルバンク 関連等	0120-609-027	全日 9:00～24:00 ろうきんダイレクトヘルプデスク
ろうきんUCカードの紛失等	03-6688-7669	24時間受付／UCカード紛失・盗難専用ダイヤル
火災・地震等によるご自宅の事故の受付		
ろうきん住宅ローン総合保険ご利用の方	0120-727-110	24時間受付 損保ジャパン日本興亜(株)事故サポートセンター
ろうきんローン専用住まいの共済ご利用の方	0120-131-459	24時間受付／全労済住宅損害受付センター
ひまわり・たんぽぽ認知症治療保険ご利用の方	0120-972-111	4/27(土)～4/28(日) 9:00～17:00 太陽生命保険(株)コールセンター
確定拠出年金の各種お問い合わせ (自動音声応答サービス)	045-650-2525	4/28(日)10:00～4/30(火)14:00を除く24時間受付 JIS&T コールセンター
上記以外のお問い合わせ ろうきんフリーダイヤル	0120-1919-62	4/30(火)～5/2(木) 9:00～17:00

以上