

1. 改元に関わるQ&A

NO	項目	質問	回答
1	帳票・書式	「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。	「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)●●(新元号) 平成元年6月1日 (3)●●(新元号) 平成 1年6月1日
2	帳票	新元号を使用している帳票は、いつ頃準備されますか。	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ございます。予めご了承ください。
3	帳票	手形に支払期日を記入する際の留意点はありますか。	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。
4	手形・小切手	改元日以降も「平成」表記の手形・小切手は使用できますか。	「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。
5	改元を名目にした金融犯罪について	改元のためにキャッシュカードを切り替えるような対応はありますか。	ございません。金融機関職員を装い、改元を名目にキャッシュカードをだまし取ろうとする詐欺が発生しています。金融機関職員がキャッシュカードを預かったり暗証番号をお聞きしたりすることは絶対にございません。ご注意ください。

2. 10連休に関わるQ&A

(1) 店舗・ATM

NO	項目	質問	回答
1	窓口各種手続き	10連休前後、窓口での手続きに支障はありませんか。	10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。 特に4月26日(金)は窓口やATMの混雑に加え、お振込の集中により、振込先口座へのご入金時間が通常より遅くなるのが予想されます。 10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。
2	店舗	10連休中に、開いている店舗はありますか。預金の手続きや融資の相談はできますか。	10連休中はローンプラザを含むすべての営業店窓口業務をお休みさせていただきます。お客様へは大変ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
3	ATM	10連休中にATMは利用できますか。	《ろうきん》キャッシュカード・ローンカードは、10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)。 (※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。 (※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。
4	ろうきんダイレクト	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。	「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)。 (※1)連休中のサービス内容は、土・日・祝日の取り扱いとなります。 (※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。 (1)ろうきんダイレクト 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 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 (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

2. 10連休に関わるQ&A

(1) 店舗・ATM

NO	項目	質問	回答
5	コールセンター	10連休中にコールセンターは営業していますか。	<p>「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>10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> <p>なお、「インターネットバンキング団体」にかかるヘルプデスクはお休みとさせていただきます。</p> <p>※投資信託、ろうきんiDeCoに関するコールセンター営業については、(4)金融商品の項にてご確認ください。</p>
6	盗難・紛失 対応	10連休中にキャッシュカード等を紛失した場合はどうすればよいでしょうか。	<p>通帳(証書)、届出印、キャッシュカードの盗難、紛失等にお気づきの場合は「労金照会センター」へご連絡ください。</p> <p>なお、5月7日(火)以降、お取引店でのお手続きが必要となります。</p> <p>【労金照会センター】 <フリーダイヤル>0120-608-002</p>
7	ATMコーナーでの 拾得物	10連休中に労金のATMコーナーで忘れ物を拾いました。どこに連絡すればよいでしょうか。	<p>(1)10連休中前後の金庫営業日</p> <p>① 9時～15時・・・店舗窓口にご連絡下さい。</p> <p>② それ以外の時間帯</p> <p>ATMコーナーに備え付けのお電話(白いオートフォン)にてご架電いただき、電話口(労金照会センター)の指示に沿ってご対応をお願いします。</p> <p>(2)10連休中(4/27～5/6)</p> <p>ATMコーナーに備え付けのお電話(白いオートフォン)にてご架電いただき、電話口(労金照会センター)の指示に沿ってご対応をお願いします。</p>
8	詐欺被害等 への対応	10連休前に、特殊詐欺(振込詐欺等)の犯罪に巻き込まれているのが分かりました。どこに連絡したらよいでしょうか。	<p>10連休中は、最寄の警察署(生活安全課等)にご連絡してください。なお、10連休前後のろうきん営業日であれば、お取引店舗へご連絡をお願いいたします。</p>

2. 10連休に関わるQ&A

(2) 決済・為替振込・手続き

NO	項目	質問	回答
1	振込	10連休中の振込の取り扱いはどうなりますか。	窓口でのお取引はできません。 10連休中、ATMやインターネットバンキング等での手続きは可能ですが、5月7日(火)お振込扱いの予約受付となります。
2	諸届	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。	10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。 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。 (1) キャッシュカードの新規発行・再発行 (2) 「ろうきんダイレクト」各種申込み受付後の郵送物 ① 「ろうきんダイレクト」ご契約者カード ② パスワード再登録のご案内 ③ サービス追加のご案内 (3) 「口座開設アプリ」申込み受付後の郵送物 ① キャッシュカード ② 通帳
3	郵送物	郵送による通知等はいつもどおり届きますか。	月末・月初にお送りしている郵送物(通知物)は、連休明けに送付いたします。 なお、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。
4	口座振替 (連休中)	10連休中も、預金口座から公共料金やクレジットカード代金等は引落としされますか。	10連休中は引落としされません。10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。
5	決済 (FD媒体等のデータ持ち込み)	10連休前後を指定日とする口座振替請求データ、給与振込データ、総合振込データ等の持ち込み期限・時限に変更はありますか。	変更はございません。 必ず所定の期日および期限までにお持ち込みいただきますようお願いいたします。

2. 10連休に関わるQ&A

(2) 決済・為替振込・手続き

NO	項目	質問	回答
6	決済 (団体IB)	10連休前後を指定日とする、団体IB(インターネットバンキング)を利用した口座振替請求データ、給与振込データ、総合振込データ等の承認期限・時限に変更はありますか。	変更はございません。 なお、必ず所定の期日および期限までにご承認いただくようお願いいたします。
7	決済 (FB)	10連休前後を指定日とする、FB(ファームバンキング)を利用した口座振替請求データ、給与振込データ、総合振込データ等の送信期限・時限に変更はありますか。	変更はございません。 なお、必ず所定の期日および期限までにご送信いただくようお願いいたします。
8	決済 (給振・総振)	10連休前後を指定日とする給与振込、総合振込について、通常どおり指定日に入金されますか。	所定の期日どおりにお持ち込み、ご送信、ご承認いただければ指定日に入金されます。

2. 10連休に関わるQ&A

(3) 預金・融資

NO	項目	質問	回答
1	定期預金	10連休中に満期を迎える定期預金はどうなりますか。	(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。 (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預金口座へ入金されます。
2	融資申込	融資申込後の審査には時間がかかりますか。	10連休前後は、融資申込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。
3	ホームページからローンの仮申込	10連休中に、ホームページより仮審査申込を行った場合、結果回答の連絡はいつ頃になりますか。	5月7日(火)以降、順次、審査結果をご回答させていただきますが、ご連絡にお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。
4	返済日	ローンの返済日が10連休中にあたる場合の返済日はいつになりますか？	ご返済予定日が10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翌営業日の5月7日(火)となります。予め、必要な資金をご返済用口座へご入金いただくようお願いいたします。

2. 10連休に関わるQ&A

(4) 金融商品

NO	項目	質問	回答
1	投資信託	10連休中に投資信託の取引はできますか。	10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。 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・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。 また、10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り扱いができないため、本来4月27日(土)のお引落とし分は、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。
2	投資信託	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。	(1)ご注文日と代金計算日(※)が10連休をまたぐお取引の場合、10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)10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10連休後になる場合がございます。 10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)10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。
3	投資信託	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。	「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、10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。
4	ろうきんiDeCo	10連休中(確定拠出年金)に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。	10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10連休中に行う場合、取引完了は10連休明け以降となります。そのため、10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

2. 10連休に関わるQ&A

(4) 金融商品

NO	項目	質問	回答
5	ろうきんiDeCo	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。	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ございませんが、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。
6	ろうきんiDeCo	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。	10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、資料の発送は5月7日(火)以降、順次送付いたします。