

「かんたん通帳」アプリに関するQ & A

質問1 ログインがすぐ切れ、再連携が必要になります。

- 回答1 以下の原因が考えられます。
- ・「かんたん通帳」アプリと「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリを利用して、異なるIDを使用している場合
→1つのIDを共通で使用することで、連携切れが改善します。
使わなくなったIDはアカウントの削除をお願いします。手順は、使わなくなったIDで「かんたん通帳」にログイン後、初期画面左上のメニューをタップし「アプリの設定」→「かんたん通帳から退会」でアカウントの削除を行います。
 - ・複数のスマートフォンで「かんたん通帳」アプリを利用して、異なるIDを使用している場合
→1つのIDを共通で使用することで、連携切れが改善します。
使わなくなったIDはアカウントの削除をお願いします。手順は、使わなくなったIDで「かんたん通帳」にログイン後、初期画面左上のメニューをタップし「アプリの設定」→「かんたん通帳から退会」でアカウントの削除を行います。
 - ・「かんたん通帳」アプリと「マネーフォワードME」アプリをお使いの方、または以前「マネーフォワードME」アプリをお使いになり、退会されてない方
→「マネーフォワードME」アプリをお使いにならないようでしたら、退会手続きを行うことで、連携切れが改善します。
→「マネーフォワードME」アプリをお使いの方は、恐れ入りますが、連携が切れましたら、その都度再連携の手続きをお願いいたします。連携切れのシステム改修は2020年秋ごろ予定しておりますので、しばらくお待ちください。

質問2 「連携できていません」が画面に表示されました。

- 回答2 インターネットバンキングとの連携が6か月を経過し、再連携が必要な状態です。インターネットバンキングの契約者カードを用意し、再連携をお願いします。詳しくは窓口で配布している「かんたん通帳」アプリのパンフレットまたはホームページに掲載しているパンフレット(PDF)の「連携が切れてしまったら」の項目をご覧ください。

質問3 再連携しても、連携できません。

- 回答3 インターネットバンキングを直前まで利用していて、ログオフしていない可能性があります。ワンタイムパスワードアプリからインターネットバンキングにログインして、初期画面の右上にある「ログオフ」ボタンを押したのち、「かんたん通帳」アプリの更新ボタンまたは再連携の手続きを行ってください。

質問4 更新ボタンを押しても、更新されません。

- 回答4 インターネットバンキングを直前まで利用していて、ログオフしていない可能性があります。ワンタイムパスワードアプリからインターネットバンキングにログインして、初期画面の右上にある「ログオフ」ボタンを押したのち、「かんたん通帳」アプリの更新ボタンまたは再連携の手続きを行ってください。
また、前回連携から6か月が経過し、再連携が必要な場合もあります。ホームページに掲載しているパンフレット(PDF)の「連携が切れてしまったら」の項目をご覧ください。

質問5	「メール認証ができていません」のメッセージが出力されます。
------------	--------------------------------------

回答5 IDの登録時にメールアドレスを誤ったか、正しく登録したがスマートフォンでメールが受取れていない可能性があります。「かんたん通帳」アプリのご利用はそのままできますが、メールによる通知サービスが受取れない状態です。メールアドレスの確認は、「かんたん通帳」アプリの初期画面左上にあるメニューをタップし、「アプリの設定」を開きログアウトを押します。ログインの画面上に登録したID（メールアドレス）が表示されますので、メールアドレスの確認をお願いいたします。

メールアドレスが誤っている場合は、ログイン後、「かんたん通帳」アプリの初期画面左上にあるメニューをタップし、「アプリの設定」を開き、メールアドレスの変更メニューから正しいアドレスに変更してください。この時、IDも変更になりますので、次回ログイン時は新しいID（メールアドレス）でログインしてください。

メールアドレスに誤りがない場合は、迷惑メール対策などが原因でスマートフォンで受信ができない状態になっている可能性があります。スマートフォンからメールの設定変更をお願いいたします。

質問6	パスワードを忘れたので再設定したい。
------------	---------------------------

回答6 ログイン画面下部にある「パスワードを忘れた方」をタップします。パスワードリセット画面が表示され、メールアドレスを入力すると、入力したメールアドレス宛てにパスワードを再設定するURLが送付されます。届いたメールを開き、記載されているURLをタップし、新しいパスワードを入力し、再設定してください。

質問7	パスワードリセットをしたが、「メールアドレスに誤りがあります」と表示され、手続きが進まない。
------------	---

回答7 入力したメールアドレスに誤りがあるか、入力したメールアドレスの登録がない状態です。メールアドレスに誤りがない場合は、別のメールアドレスを登録している可能性があります。別のメールアドレスを入力してパスワードリセットを行ってみてください。

質問8	パスワードリセットでメールを登録したが、メールが届きません。
------------	---------------------------------------

回答8 キャリアメール等を利用して、迷惑メール設定を行っていることが原因の場合があります。通信会社（NTTドコモ・au・SoftBank等）のホームページを確認しながら、ドメイン登録や後方一致登録で「moneyforward.com」を登録してください。

質問9	スマートフォンを機種変更しますが（しましたが）、何か手続きが必要ですか。
------------	---

回答9 スマートフォンの機種変更に伴う事前手続きは必要ありません。新しいスマートフォンで「かんたん通帳」アプリをダウンロードしていただき、以前からお使いのID・パスワードでログインすることで手続きは完了します。古いスマートフォンのアプリはアンインストールしても差し支えありません。

質問10 夫がインターネットバンキングの契約をしているのですが「かんたん通帳」アプリを利用して、夫婦それぞれのスマートフォンで夫の通帳の明細を見ることは可能ですか。

回答10 旦那さまと奥さまのスマートフォンで同じ操作をすることで利用できます。旦那さまのスマートフォンで「かんたん通帳」アプリの設定を行ったのち、奥さまのスマートフォンでも、旦那さまのID・パスワードを使って同じ設定をすることで、利用可能になります。奥さま用の別のIDを登録して、旦那さまのインターネットバンキングに連携すると、連携切れの原因になりますので、必ず旦那さまのIDでご利用ください。

質問11 妻のスマートフォンで家族全員（夫・妻・子供等）の通帳の明細を見ることは可能ですか。

回答11 可能です。以下の前提条件を満たし、ご家族全員の初期設定およびログイン操作が必要となります。

（前提条件） ご家族全員のインターネットバンキング契約とマネーフォワードのIDが必要になります。

（初期設定） ご家族全員分のID・パスワードの登録と、インターネットバンキングの連携が必要です。

奥さまの設定が終わったら一旦ログアウトします。ログイン画面の「新規アカウントを作成する」から、次のご家族のID・パスワードを登録し、ご家族のインターネットバンキングに連携します。この操作をご家族分実施します。ログアウトは、画面左上にあるメニューをタップし、アプリの設定を開き、ログアウトを押してください。

（ログイン） 見たいご家族のIDでログインします。他のご家族の明細を見る場合は一旦ログアウトし、別のIDでログインします。

質問12 「かんたん通帳」アプリを利用するにあたりインターネットバンキングの申込みは必要ですか。また、ワンタイムパスワードの申込みは必要ですか。

回答12 インターネットバンキングのお申込みは必要です。パンフレットに記載してある二次元コードや、ホームページからお申込みが可能です。お申込み後、契約者カードを郵送いたします。「かんたん通帳」アプリのご利用には契約者カードに記載してある「契約者番号」が必要になります。
2020年3月から「かんたん通帳」アプリのご利用にワンタイムパスワードのお申込みは不要になりました。

質問13 「かんたん通帳」アプリの利用には、マネーフォワードのID・パスワードが必要ですか。

回答13 必要になります。「かんたん通帳」アプリの初期設定からマネーフォワードのID・パスワードを取得できます。「かんたん通帳」アプリを利用するスマートフォンで受信できるメールアドレスをIDとして登録してください。

質問14 「かんたん通帳」アプリを利用するにあたり「マネーフォワードfor群馬銀行」の家計簿アプリをインストールする必要がありますか。

回答14 必要ありません。「かんたん通帳」アプリと「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリは別アプリであり、「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリのインストールは必須ではありません。

質問15 「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリを利用していますが「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリのIDで「かんたん通帳」アプリにログインする必要がありますか。

回答15 同じIDのご利用をお願いします。「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリをすでにご利用している方は「かんたん通帳」アプリのIDを新規に登録するのではなく、必ず「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリのIDでログインをお願いいたします。異なる2つのIDを使うと連携切れの原因となります。

質問16 「かんたん通帳」アプリは過去どのくらいの明細が見られますか。

回答16 初回利用時は、最大で過去13か月分の明細が見られます。「かんたん通帳」アプリは初期設定を行うとインターネットバンキングから明細を取得します。見ることができる明細は、インターネットバンキングの契約日以降になります。以前からインターネットバンキングをご利用していれば、最大で過去13か月分の明細を見ることができます。なお「かんたん通帳」アプリが一度取得した明細は永久に保存されるため、いつでも見ることができます。

質問17 横画面表示にしたい。

回答17 通帳の明細画面を表示し、右上にある四角い通帳マークをタップします。スマートフォンの本体設定で、画面の回転を許可しなくても、タップすると、横画面表示に切り替わります。

質問18 ログイン状態はどのくらい保持されますか。

回答18 お客さまの利用頻度により異なります。最後に利用した日から3日以内に再利用していればログイン状態は保持され続けます。3日以内にご利用がない場合は、自動でログアウトしますので、再度ログインが必要となります。生体認証によるログインを許可していれば、指紋認証・顔認証でもログインが可能です。

質問19 ログイン状態を解除したいのですが。

回答19 「かんたん通帳」アプリの画面左上にあるメニューをタップし、アプリの設定を開き「ログイン状態を保持する」のチェックを外すと、ログイン状態が解除されます。生体認証によるログインを許可していれば、指紋認証・顔認証でもログインが可能です。

質問20 明細の自動更新の頻度はどのくらいですか。

回答20 お客さまの利用頻度により異なります。毎日または2～3日に1回以上利用している方は、数日に1回自動更新します。ほとんどサービスを利用していない方は、2週間に1回程度の自動更新となります。アプリが更新されていない場合は、アプリ画面右上の円形の矢印（更新ボタン）をタップすることで、いつでも明細を取得することができます。

質問21 直前に取引した明細が反映されない。

回答21 「かんたん通帳」アプリの明細の反映は8時から23時の間です。反映頻度は1時間に1回（毎時0分）となります。

質問22 「かんたん通帳」アプリで使用しているID（メールアドレス）を確認したい。

回答22 「かんたん通帳」アプリの初期画面左上にあるメニューをタップし、「アプリの設定」を開きログアウトを押します。ログインの初期画面上に登録したID（メールアドレス）が表示されます。

質問23 「かんたん通帳」アプリに口座を追加したい。

回答23 「かんたん通帳」アプリから口座の追加はできません。インターネットバンキングから口座を追加します。インターネットバンキングにログインしていただき「その他のサービス」→「お客さま情報の登録・変更」→「利用口座の登録・削除」→「振替口座登録」から登録します。登録すると翌日から「かんたん通帳」アプリに口座が追加されます。

質問24 「かんたん通帳」を退会したい。

回答24 「かんたん通帳」アプリにログイン後、初期画面左上のメニューをタップし「アプリの設定」→「かんたん通帳から退会」でアカウントの削除を行います。アカウントを削除すると、「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリの利用もできなくなります。「かんたん通帳」アプリのみご利用を中止され、「マネーフォワードfor群馬銀行」アプリの利用は継続される場合は、「かんたん通帳」アプリのアンインストールのみを行ってください。退会操作を行うとデータの復旧ができませんので、ご注意ください。