

2019年10月31日

<報道発表資料>

株式会社じぶん銀行

「メールでのお問い合わせ」の対象拡大と 電話窓口による受付時間の変更について

～お客さまの利便性向上を目指し、サポートのマルチチャネル化を推進～

株式会社じぶん銀行（本社:東京都中央区、代表取締役社長:臼井 朋貴、以下 じぶん銀行）は、2019年10月31日より、さらなるお客さまの利便性向上を目指し、お客さまサポート窓口の一つとして「メールでのお問い合わせ」受け付けを開始します。

これまでじぶん銀行では「メールでのお問い合わせ」を、聴覚障がいをお持ちの方に限り受け付けしていましたが、多くのお客さまから「時間を気にせずに問い合わせしたい」などのご要望をいただいたことから、「メールでのお問い合わせ」をすべてのお客さまがご利用できるよう対象を拡大しました。お問い合わせは以下のフォームよりご利用ください。

[（メール問い合わせフォームリンク設置）](#)

引き続き、じぶん銀行では「メールでのお問い合わせ」をはじめ、お客さまサポート窓口のマルチチャネル化を推進し、お客さまの利便性向上に努めていきます。

なお、2020年2月10日より、お客さまセンターの電話窓口によるお問い合わせ受付時間を以下の通り変更します。

対象窓口

窓口名称	電話番号
じぶん銀行お客さまセンター ※ ガイダンスメニュー「1#」を除く	0120-926-111
じぶん銀行お客さまセンター（外貨・仕組預金専用）	0120-926-444
じぶん銀行お客さまセンター（スマホデビットデスク）	0120-926-253
じぶん銀行お客さまセンター（じぶんプラス専用ダイヤル）	0120-926-888

変更時間

変更前	変更後
平日 9:00～20:00 土日祝 9:00～17:00 ※12月31日～1月3日を除く	9:00～17:00 ※12月31日～1月3日を除く

※キャッシュカード紛失・盗難、各種パスワードのロック解除のお問い合わせはこれまで同様、24時間365日受け付けします。

au フィナンシャルグループのじぶん銀行は、生活の中心となったスマートフォンを通じてお客様の日常生活における決済・金融サービスをより身近にする「スマートマネー構想」を推進しています。今後もスマートフォンを中心とした金融サービスを提供し、“お客様に一番身近に感じてもらえる銀行”として、お客様やパートナー企業さまとともに新しい体験価値を創造していきます。

以 上