商品概要説明書ーコミュニケーションダイヤルー

２０２５年７月７日 現在

<table>
<tr><th>項　　目</th><th>内　　容</th></tr>
<tr><td>１．商品名</td><td>「コミュニケーションダイヤル」</td></tr>
<tr><td>２．ご利用者</td><td>普通預金・貯蓄預金のキャッシュカードを保有する個人のお客さまにご利用いただけます。（任意団体・非居住者・法人は対象外となります）</td></tr>
<tr><td>３．申込方法</td><td>申込は不要です。普通預金・貯蓄預金のキャッシュカードをお申込みいただくことでご利用いただけます。（代理人カードではご利用いただけません）</td></tr>
<tr><td>４．サービス内容</td><td>お客さまからのお電話によりご利用いただけるサービスです。
サービス内容・提供時間は下表の通りです。
<table>
<tr><th>メニュー番号</th><th>サービス</th><th>自動音声/オペレーター</th></tr>
<tr><td>1＃</td><td>商品・サービスのご案内</td><td>自動音声</td></tr>
<tr><td>2＃</td><td>残高・入出金明細のご照会</td><td>自動音声</td></tr>
<tr><td>3＃</td><td>各種Webサービスでのご照会</td><td>自動音声</td></tr>
<tr><td>4＃→1＃</td><td>資産運用・ローンに関するご相談</td><td>オペレーター</td></tr>
<tr><td>4＃→3＃</td><td>マイゲートに関するお問合せ</td><td>オペレーター</td></tr>
<tr><td>4＃→4＃</td><td>りそなデビットカード（Visa）に関するお問合せ</td><td>オペレーター</td></tr>
<tr><td>4＃→5＃</td><td>上記以外の商品・サービスのご案内</td><td>オペレーター</td></tr>
<tr><td>0＃</td><td>不審なメールやSMSに関するご相談窓口</td><td>オペレーター</td></tr>
</table>
※「残高・入出金明細のご照会」につきましては、ご照会の対象となる普通・貯蓄預金口座の口座番号等のご入力が必要です。</td></tr>
<tr><td>５．本人確認方法</td><td>テレフォンバンキング（照会）サービスを行うためのご本人確認は、キャッシュカード暗証番号によって行います。
ただし､生年月日や電話番号等の当社が定める他人に推測され易い番号をキャッシュカード暗証番号として受信した場合、本サービスをご利用いただけません。</td></tr>
<tr><td>６．サービス時間</td><td>・自動音声サービスは 24 時間 365 日受付けます。ただし、第二土曜 23 時～日曜 8 時の時間帯を除きます。
・オペレーターサービスは全日 9 時～17 時で受付けます。
・土日祝日は、お問合せ内容により、平日にお掛け直し頂く場合がございます。
・年末年始、ゴールデンウィークにつきましては、受付時間が異なる場合があります。
・不審なメールや SMS に関するご相談は、平日 9 時～21 時、土日祝 9 時～17 時で受付けます。</td></tr>
<tr><td>７．手数料</td><td>手数料は無料です。</td></tr>
<tr><td>８．受付電話番号</td><td>コミュニケーションダイヤル　**０１２０－２４－３９８９**　をご利用ください。
ただし、ご利用いただく場合は、発信者番号を通知してお掛けください。発信者番号非通知、及び公衆電話からはご利用いただけませんのでご了承願います。</td></tr>
<tr><td>９．当行が契約している指定紛争解決機関</td><td>**一般社団法人全国銀行協会**
連絡先　全国銀行協会相談室
電話番号　0570-017109 または 03-5252-3772</td></tr>
<tr><td>10．その他ご留意いただく事項</td><td>**本サービスの利用を希望しない場合は利用を停止することができます。**
本サービスは｢電話による照会・手続規定｣によりお取扱いします。本サービスをご利用の際には必ずご覧ください。</td></tr>
</table>

りそな銀行