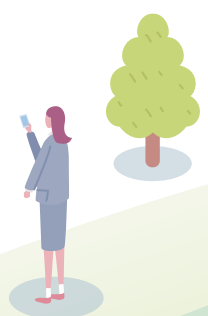


ゆうちょ手続きアプリ ご利用ガイド



口座開設や暗証番号再登録などが
いつでも簡単にできる、
ゆうちょ銀行の公式アプリです



iPhone版



Android版

おすすめポイント！

- ✓ 会員登録が不要！すぐにアプリを利用可能
- ✓ 1問1答！さくさくと質問に答えるだけでお手続き可能
- ✓ スマートフォンで完結！好きな時間にご自宅等でお手続き可能

| 手続きアプリでできること

1 ゆうちょ手続きアプリとは

操作方法 3ページ

2 口座開設

口座開設ができる方 4ページ

お手続きに必要なもの 4ページ

お手続きの流れ 5ページ

3 暗証番号再登録

暗証番号再登録ができる方 11ページ


お手続きに必要なもの 11ページ

お手続きの流れ 12ページ

| よくあるご質問

よくあるご質問 16ページ

お問い合わせ 17ページ

 **本ガイドブックは「日本国籍のお客さま」の使い方をご紹介します**

※ 外国籍のお客さまには別のガイドブックがございます

* For customers of foreign nationalities: A separate guidebook is available.

* 对于外国客户：提供单独的指南。

* Đối với người nước ngoài: Có sách hướng dẫn riêng.

① ゆうちょ手続きアプリとは

「ゆうちょ手続きアプリ」は、口座開設や暗証番号再登録などがいつでも簡単に行える、ゆうちょ銀行が提供する公式アプリです。

アプリの操作方法

1問1答形式で、簡単にお手続きできます。

画面に表示される質問に回答するだけで簡単にお手続きいただけます。

質問をご確認

✕ お手続きをやめる

お手続き前にゆうちょ銀行からの重要なお知らせをご確認ください

重要なお知らせを確認する

やり直す

お客様の国籍を選択してください

回答を選んで選択!

日本国籍

外国籍

内容を入力して確定!

ユウチョ タロウ

✕ ▶

選択・入力した内容を修正したい

入力を間違えてしまっても「やり直す」を選択して修正できます。

郵便 太郎様のカナ氏名を入力してください。姓と名の間にスペースを1つ入れてください

ユウチョ タロウ

やり直す

ご住所の番地・号と部屋番号の区切りに誤りがないかをご確認ください

都道府県～丁目・字
東京都千代田区大手町2丁目

番地・号

お手続きを中止したい

画面最上部の「✕ お手続きをやめる」を選択してください。中止に関する案内が表示されますので、「はい」をご選択いただくとお手続きを中止できます。

※ 途中までご入力いただいた情報は破棄されますのでご注意ください。

✕ お手続きをやめる

Step.3 必要情報のご入力

3/4

続いて、お客さま情報のご確認・入力をお願いします

郵便 太郎様のカナ氏名を入力してください。姓と名の間にスペースを1つ入れてください

⚠ お手続きを中止します

これまでに入力済みの情報を破棄いたします。お手続きを続ける場合は、「いいえ」ボタンを選択してください。

はい

いいえ

2 口座開設

ICチップ付き本人確認書類のご用意のみで、最短即時で簡単に口座の開設ができます。
 手続きアプリで開設のお申し込みができる口座は、**通帳を発行しない「無通帳型総合口座」**です。

※ 印鑑登録が必要な方は、口座開設後にICキャッシュカード・ご登録いただく印章・顔写真付きの本人確認書類（運転免許証・マイナンバーカード等）をお持ちのうえ、お近くのゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口で印鑑登録のお手続きをお願いします。

● 口座開設ができる方



ゆうちょ銀行の総合口座を
お持ちでないお客さま



年齢が16歳以上の
個人のお客さま



日本国内に
お住まいのお客さま

⚠ 以下の場合は、お手続きいただけません

- ・すでにゆうちょ銀行の総合口座をお持ちのお客さま
（現在ご利用いただいていない場合（口座解約済みの場合は除く）も該当します）
- ・16歳未満のお客さま
- ・外国政府等における重要な公的地位にある方
／そのご家族（外国PEPs）に該当されるお客さま
- ・事業目的で口座の利用を希望される個人のお客さま
- ・日本にお住まいではないお客さま
- ・法人・団体（人格なき社団）のお客さま
- ・成年後見制度をご利用のお客さま

● お手続きに必要なもの

必要なものは普段ご利用いただいているスマートフォンと、
 本人確認書類（運転免許証※1またはマイナンバーカード※2）のみです。※3

運転免許証※1



または

マイナンバーカード※2



※1 運転免許証裏面に住所や氏名の変更履歴が記載されている場合はお手続きできません。また、ご自身で登録された運転免許証の2つの暗証番号が必要です。

※2 本アプリでの口座開設のお手続きでは、当行はマイナンバーを取得しません。

※3 一部の方は、メールアドレスが必要な場合がございます。

お手続きの流れ

簡単4ステップで口座開設ができます。「ゆうちょ手続きアプリ」を開いて、早速始めましょう。

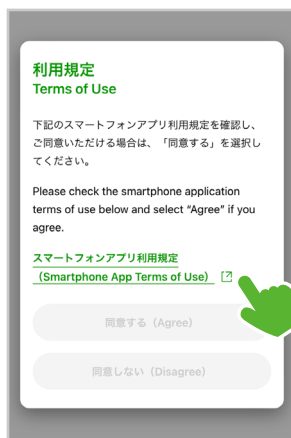
1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 必要情報の入力

4 お手続き内容の確認

①アプリのご利用には、起動後に表示される利用規定の同意が必要です。利用規定を選択し、内容をご確認のうえ、ご同意いただける場合は「同意する (Agree)」ボタンを選択してください。



②アプリのホーム画面で、「新しく口座をつくりたい」を選択してください。



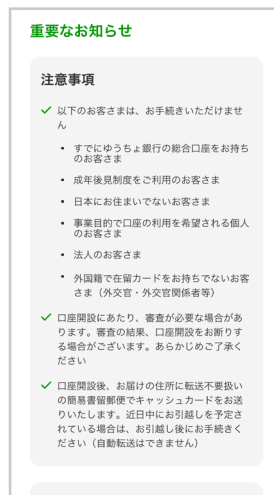
③個人情報のお取り扱いについてご確認いただき、ご同意いただける場合は「同意する」ボタンを選択してください。



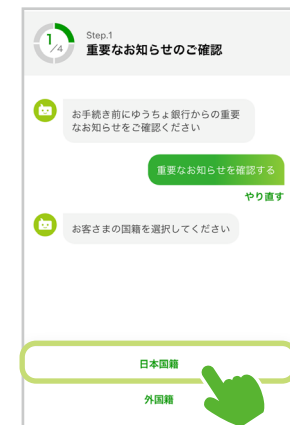
④お手続きの流れをご確認いただき、「閉じる」ボタンを選択してください。



⑤重要なお知らせをご確認ください。お手続きいただけない方や、口座の特徴を説明しています。



⑥国籍の選択をして、Step.2に進みます。



⚠️ ご注意ください

- ・お申し込みの内容によっては即時で開設されない場合や審査の結果、口座の開設をお断りする場合がございます。
- ・JP BANKカード(クレジットカード機能付きキャッシュカード)及びゆうちょデビットカードについては口座開設後にお申し込みいただけます。
- ・必ずご自身の本人確認書類でお手続きください。

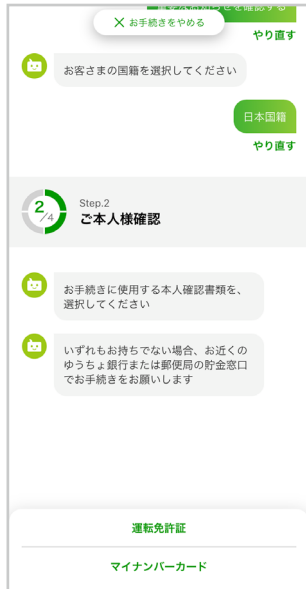
1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 必要情報の入力

4 お手続き内容の確認

①本人確認書類を選択して、アプリで読み取ります。



! ICチップ読み取りの準備

選択された証明書類によって案内が異なります。案内にしたがって操作してください。

運転免許証

発行または更新時にご自身で登録された2つの暗証番号をご入力ください。暗証番号の入力を3回間違えると、ロックがかかります。

※ロックの解除には、最寄りの警察署または運転免許センターでのお手続きが必要です。※裏面に氏名や住所の変更が記載されている場合はお手続きできません。

マイナンバーカード

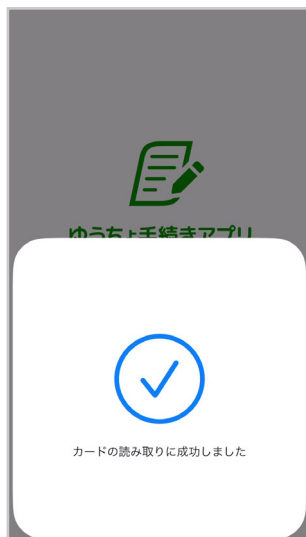
券面(表面)に記載されている情報をご入力ください。

※本アプリでの口座開設のお手続きでは、当行はマイナンバーを取得しません。

(例) 運転免許証の場合



②画面の案内にしたがって、本人確認書類にスマートフォンをかざし、ICチップを読み取ってください。チェックマークが表示されると完了です。



! ICチップが読み取れない場合

- ・充電やイヤホン等のケーブルは外してください。
- ・スマートフォンを十分に充電してください。
- ・ICカードは金属製の机の上に置かないでください。
- ・カードはケースから取り出してください。
- ・読み取り画面になった後、動かさずにしばらくお待ちください。
- ・スマートフォンをかざす場所を変えて、お試しください。
- ・スマートフォンのカバー類を外すと、読み取りやすくなる場合があります。
- ・スマートフォンに取り付け型のリングがついている場合は外してください。
- ・スマートフォンをカードに密着させ、読み取れるまで少しお待ちください。15秒ほどかかる場合があります。
- ・スマートフォンの設定を変更することで、解消する可能性があります。



1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 必要情報の入力

4 お手続き内容の確認

! Androidをご利用のお客さまはスマートフォンによってかざす位置が異なります。

ご利用いただいている端末のICチップ読み取り位置が分からない場合は「かざす位置を検出する」を選択して画面に表示される案内にしたがいICチップの読み取り場所を探してください。



③アプリの案内にしたがってお客さまの顔写真を撮影します。
緑のチェックマークが表示されたら撮影完了です。



! 顔の撮影が正常に完了しない場合

- ・明るい環境で行ってください。
- ・カメラに指紋や汚れが付いている場合は、柔らかい布等で拭き取ってください。
- ・眼鏡、帽子、マスクを外してください。

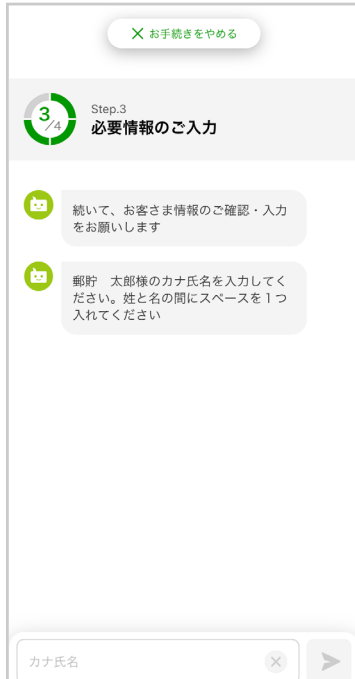
1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

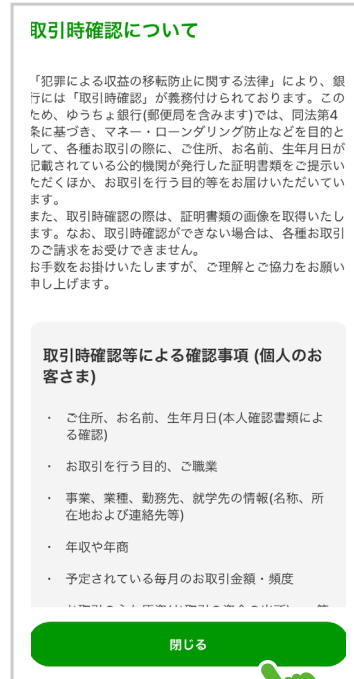
3 必要情報の入力

4 お手続き内容の確認

①チャットの案内にしたがい
お客さま情報（氏名・住所など）
をご確認・ご入力ください。



②取引時確認についてご確認いただき、口座のご利用目的等をご入力ください。



③最後に、口座利用に必要な情報を設定してください。

- ・キャッシュカードの暗証番号
- ・ゆうちょダイレクト^{※1}のパスワードおよび1日の送金・払込みの限度額^{※2}



※1 インターネットバンキング

※2 ゆうちょダイレクトおよびゆうちょ通帳アプリの送金、払込み等が可能な1日あたりの累積上限金額

⚠️ ご注意ください

ゆうちょダイレクト^{※1}のパスワードは以下のすべての条件を満たした内容で設定いただけます。

- ・半角英数字8～12桁
- ・数字、英小文字、英大文字のそれぞれを1文字以上含む

上記を満たさない場合は、確定ボタンをクリックできません。なお、記号（「@」「!」等）は使用できません。

パスワードを表示しながら入力できます。

※パスワードは他の方に知られないよう、操作場所や取り扱いには十分ご注意ください

1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 必要情報の入力

4 お手続き内容の確認

①確認事項をご確認後、お手続き内容に誤りがないかをご確認ください。
修正が必要な場合は「修正」ボタンから修正をしてください。

②お手続き完了です！
口座情報を必ずお控えください。

お手続き内容確認

お手続き内容をご確認いただき、よろしければ「申し込む」ボタンを押してください。内容を修正される場合は、「修正」ボタンを押してください。「申し込む」ボタン押下後、口座開設が実行されます。

お手続きにあたっての確認事項

以下の事項をご確認のうえチェックをいれてください。

- 反社会的勢力に該当しません。
反社会的勢力でないことの表明・確約について
虚偽であることが判明した場合、取引を停止または解約されることを承諾します。
- 口座の譲渡・譲受・売買は犯罪であることを理解したうえで申し込みます。
・ 口座の譲渡・譲受・売買は、有償・無償を問わず法律による処罰の対象となるおそれがあります
・ 当行に限らず、将来にわたって、他の金融機関でも口座が開設できなくなるおそれがあります
・ 譲渡・譲受・売買された口座は、振り込み詐欺等、さまざまな犯罪で悪用される危険があります
- 外国政府等における重要な公的地位にある方/そのご家族(外国PEPs)に該当しません。
外国PEPsについて

その他口座利用目的
ほかの利用目的はない

取引資金の原資 給与	修正
取引頻度の予定 週に3回以上	修正
1か月あたりの取引金額の予定 1万円以下	修正
200万円を超える現金取引予定 ない	修正
国際送金の予定 ない	修正

口座に関する情報

キャッシュカード暗証番号 *****	修正
ゆうちょダイレクトのパスワード *****	修正
ゆうちょダイレクトの一日の送金限度額 50万円	修正

お手続き完了

ゆうちょ銀行の口座開設をお申し込みいただき、ありがとうございます。
下記のとおり口座を開きました。

口座情報

記号番号
11810-00001811

ゆうちょダイレクトお客さま番号
2000-0000-00191

※ 口座情報はこの画面にのみ表示されます。必ずお控えください

口座情報を確認し、控えしました。

ご留意事項

- ・ キャッシュカードは1週間程度で、お届けのご住所に転送不要扱いの簡易書留郵便でお送りします。
- ・ キャッシュカードをお受け取りいただけなかった場合、口座のお取引を制限する場合がございます。

! ご留意事項

キャッシュカード

キャッシュカードは口座開設後、約1週間でご登録いただいたご住所にお送りいたします(送付方法: 転送不要扱いの簡易書留郵便)。お受け取りいただけない場合は、口座のお取引を制限することがございますのでご注意ください。

口座情報

お手続き完了画面に「記号番号」「ゆうちょダイレクトお客さま番号」を記載していますので、必ずお控えください。ゆうちょダイレクトにログインする場合は、「お客さま番号」と口座開設時に設定いただいたダイレクトログインパスワードの入力が必要です。

※なお、即時口座開設された場合、「お客さま番号」は別途通知されませんのでご注意ください。

● 貯金事務センターでのお申し込み内容の確認が必要な場合

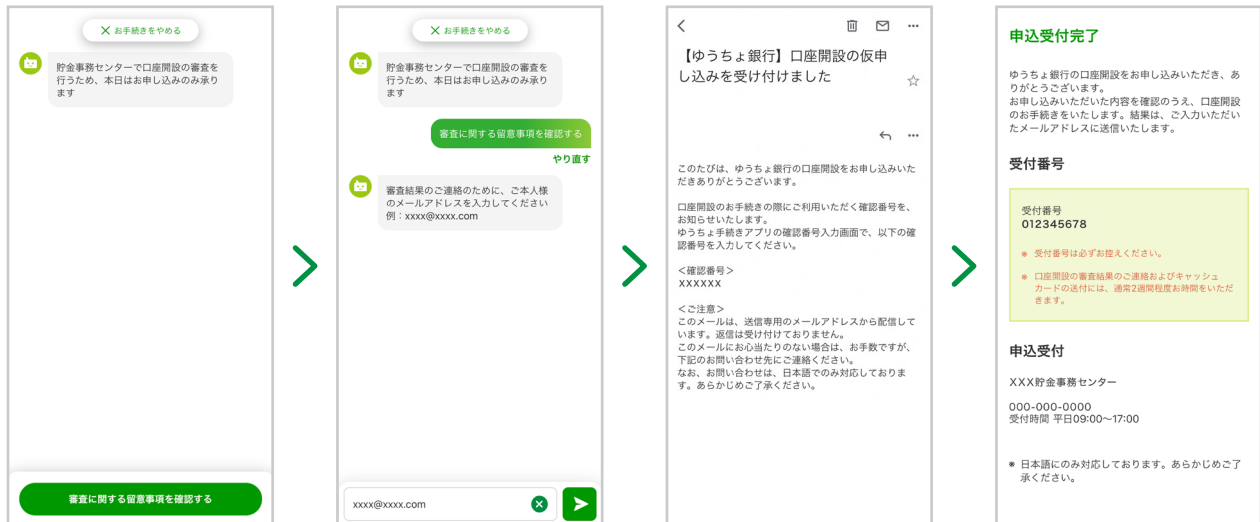
① 審査に関する注意事項が表示された方は追加のお手続きが必要です。

※本画面が表示された場合は、即時での口座開設はできません

② 審査結果を受け取るために、メールアドレスを登録してください。

③ 登録メールアドレスあてに確認番号が届きます。アプリにご入力ください。

④ お申し込み完了です！画面に表示される受付番号を必ずお控えください。



! ご留意事項

審査結果メール

ご入力いただいたメールアドレスに、審査結果をお届けします。
※審査結果は約1週間でご連絡します。

キャッシュカード

審査の結果、開設可となった場合はキャッシュカードは口座開設後、約1週間でご登録いただいたご住所にお送りいたします(送付方法: 転送不要扱いの簡易書留郵便)。お受け取りいただけない場合は、口座のお取引を制限することがございますのでご注意ください。
※なお、審査の結果、口座の開設をいただけない場合もございますのであらかじめご了承ください。

口座情報

キャッシュカードとともに「ゆうちょダイレクトお客さま番号」の書類*をお届けします。「お客さま番号」と口座開設時に設定していただいたダイレクトログインパスワードで、ゆうちょダイレクトへの初回ログインを行ってください。
※「お客さま番号」と「記号番号」を記載していますので大切に保管してください。

口座開設された方へおすすめ



ゆうちょ通帳アプリは普段お使いのスマートフォンで現在高・入出金明細の確認、送金ができるアプリです。
口座開設後にすぐにご利用いただけます！

iPhone版



Android版



③ 暗証番号再登録

キャッシュカードの暗証番号を、最短5分で再登録できます。

キャッシュカードのロック状態も解除できるので、再登録後は新しい暗証番号ですぐにお手続きがご利用いただけます。

● 暗証番号再登録ができる方



ゆうちょ銀行の総合口座を
開設されている個人のお客さま

⚠ 以下の場合は、お手続きいただけません

- ・ 事業目的で口座をご利用されている個人のお客さま
- ・ 法人のお客さま
- ・ 団体（人格なき社団名義のお客さま）
- ・ キャッシュサービスを利用していないお客さま
- ・ 成年後見制度をご利用のお客さま
- ・ 口座の氏名変更が必要なお客さま
- ・ 紛失や盗難によりキャッシュカードのお取引を停止されているお客さま

● お手続きに必要なもの

必要なものは普段ご利用いただいているスマートフォンと本人確認書類（運転免許証またはマイナンバーカード※）のみです。

運転免許証



または

マイナンバーカード※



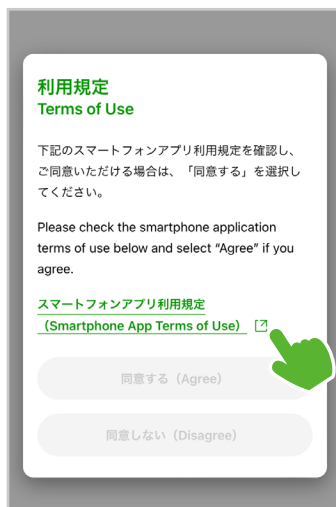
※ 本アプリでの暗証番号再登録のお手続きでは、当行はマイナンバーを取得しません。

お手続きの流れ

簡単3ステップで暗証番号の再登録ができます。「ゆうちょ手続きアプリ」を開いて、早速始めましょう。

1 お手続き前のチェック

- ①アプリのご利用には、起動後に表示される利用規定の同意が必要です。利用規定を選択し、内容をご確認のうえ、ご同意いただける場合は「同意する（Agree）」ボタンを選択してください。



2 ご本人様確認

- ②アプリのホーム画面で、「暗証番号を再登録したい」を選択してください。



3 新しい暗証番号の入力

- ③個人情報のお取り扱いについてご確認いただき、ご同意いただける場合は「同意する」ボタンを選択してください。



- ④お手続きの流れをご確認いただき、「閉じる」ボタンを選択してください。



- ⑤注意事項をご確認ください。お手続きいただけない方や、必要な書類などを説明をしています。

注意事項

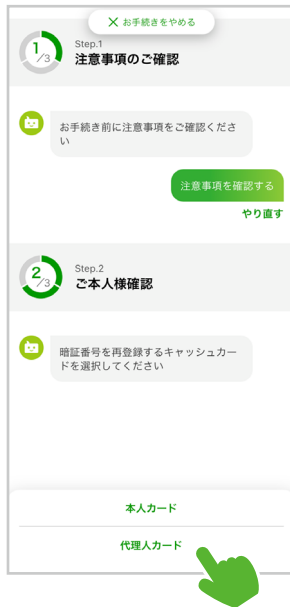
- ✓ 以下のお客さまはお手続きいただけません
 - 事業目的で口座をご利用されている個人のお客さま
 - 法人のお客さま
 - 団体（人格なき社団名義のお客さま）
 - 成年後見制度をご利用のお客さま
 - 口座の氏名変更が必要なお客さま
 - キャッシュサービスを利用していないお客さま
 - 紛失や盗難によりキャッシュカードのお取引を停止されているお客さま
- ※ 上記のほか、一定の条件に該当するお客さまは、本アプリではお手続きいただけません。
- ✓ 本アプリでのお手続きには、運転免許証・マイナンバーカード・在留カードのうちいずれかが必要です
- ✓ キャッシュカードおよび通帳の暗証番号が対象です
- ✓ キャッシュカードはロック状態や誤入力の回数もリセットされます
- ※ 通帳の暗証番号ロック状態の解除等は、別途お近くのゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口でお手

⚠️ ご注意ください

暗証番号を一定回数以上間違え、通帳にロックがかかっている場合、暗証番号再登録後も自動で解除されません。解除は、別途お近くのゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口でお手続きが必要です。

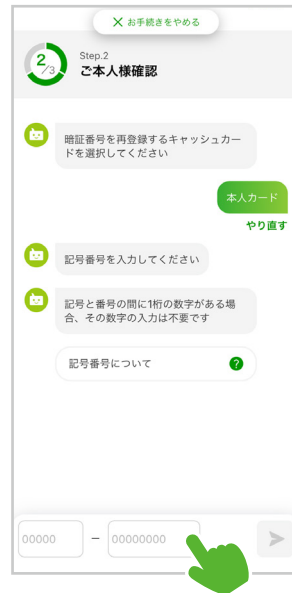
1 お手続き前のチェック

①暗証番号を再登録する
キャッシュカードの種別を
選択してください。



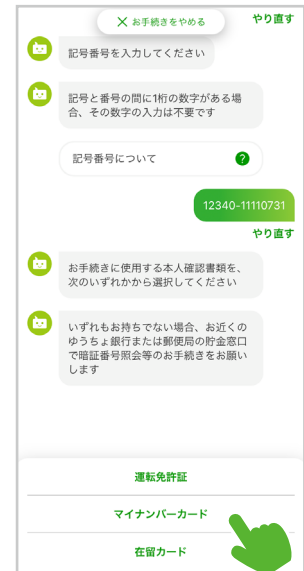
2 ご本人様確認

②記号番号をご入力してください。



3 新しい暗証番号の入力

③本人確認書類を選択して、
アプリで読み取ります。



！ 記号番号とは

通帳やキャッシュカードに記載されている記号5桁、番号8桁（最大）の数字です。

通帳



キャッシュカード



！ ICチップ読み取りの準備

選択された証明書類によって案内が異なります。
案内にしたがって操作してください。

運転免許証

発行または更新時にご自身で登録された2つの暗証番号をご入力ください。暗証番号の入力を3回間違えると、ロックがかかります。

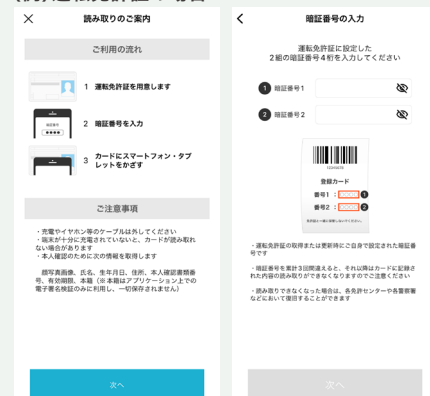
※ロックの解除には、最寄りの警察署または運転免許センターでのお手続きが必要です。

マイナンバーカード

券面（表面）に記載されている情報をご入力ください。

※本アプリでの暗証番号再登録のお手続きでは、当行はマイナンバーを取得しません。

(例) 運転免許証の場合



1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 新しい暗証番号の入力

④画面の案内にしたがって、本人確認書類にスマートフォンをかざし、ICチップを読み取ってください。
チェックマークが表示されると完了です。

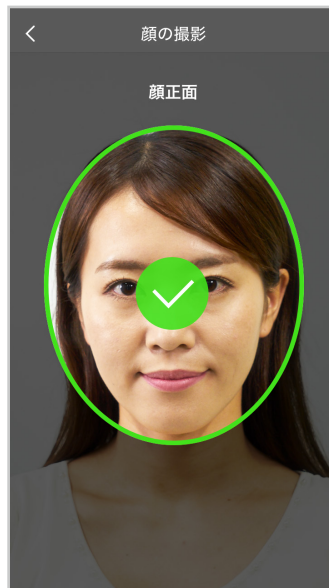
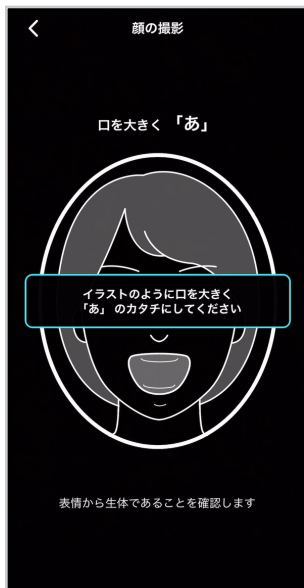


! ICチップが読み取れない場合

- ・充電やイヤホン等のケーブルは外してください。
- ・スマートフォンを十分に充電してください。
- ・ICカードは金属製の机の上に置かないでください。
- ・カードはケースから取り出してください。
- ・読み取り画面になった後、動かさずにしばらくお待ちください。
- ・スマートフォンをかざす場所を変えて、お試しください。
- ・スマートフォンのカバー類を外すと、読み取りやすくなる場合があります。
- ・スマートフォンに取り付け型のリングがついている場合は外してください。
- ・スマートフォンをカードに密着させ、読み取れるまで少しお待ちください。
15秒ほどかかる場合があります。
- ・スマートフォンの設定を変更することで、解消する可能性があります。



⑤アプリの案内にしたがってお客様の顔写真を撮影します。
緑のチェックマークが表示されたら撮影完了です。



! 顔の撮影が正常に完了しない場合

- ・明るい環境で行ってください。
- ・カメラに指紋や汚れが付いている場合は、柔らかい布等で拭き取ってください。
- ・眼鏡、帽子、マスクを外してください。

1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 新しい暗証番号の入力

① 新たに登録する暗証番号 (4桁) をご入力ください。

※生年月日などの推測されやすい番号は使用できません。

× お手続きをやめる

Step.3
3/3
新しい暗証番号のご入力

新たに登録する暗証番号 (4桁) を入力してください

生年月日や連続した番号など、推測されやすい番号は使用しないでください

暗証番号

暗証番号確認

→



② お手続き完了です!

暗証番号の取り扱いにはご注意ください。

× お手続きをやめる

Step.3
3/3
新しい暗証番号のご入力

新たに登録する暗証番号 (4桁) を入力してください

生年月日や連続した番号など、推測されやすい番号は使用しないでください

お手続き完了

暗証番号再登録のお手続きが完了しました。

トップへ戻る

登録する
やり直す

よくあるご質問

手続きアプリをご利用いただく中でお困りの際には、Webサイトのよくあるご質問などをご確認ください。

Q ゆうちょ手続きアプリで口座開設を申し込む際に、
運転免許証の裏面に記載があっても手続きできますか。

お手続きできません。

恐れ入りますが、ゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口でお手続きください。

なお、マイナンバーカードの場合は、表面に住所や氏名を変更されている記載があっても、ゆうちょ手続きアプリで口座開設が可能です。

Q 子ども名義の口座もゆうちょ手続きアプリで開設できますか？

ゆうちょ手続きアプリは、年齢が16歳以上の名義人ご本人様に限りご利用いただけます。親権者の方であっても、ゆうちょ手続きアプリではお子様名義の口座を開設することはできませんので、お手数ですが必要書類をご用意のうえ、窓口でお手続きください。

Q 現在のキャッシュカード暗証番号が分からなくなりました。
ゆうちょ手続きアプリで暗証番号の再登録が可能ですか。

可能です。

ゆうちょ手続きアプリをご利用いただくと、現在の暗証番号が不明な場合も、即時に暗証番号を再登録していただけます。

Q ゆうちょ手続きアプリをタブレットやパソコンで利用できますか。

ご利用いただけません。

スマートフォンでのみご利用いただけます。

Q ゆうちょ手続きアプリの利用に手数料はかかりますか。

無料でご利用いただけます。

ただし、ダウンロード等に必要となるデータ通信料等は、お客さまにご負担いただきます。

Q ゆうちょ銀行または郵便局で、手続きアプリで口座開設する際に取扱店番号を入力するように案内されました。どこに入力すればよいですか。

ゆうちょ手続きアプリで「新しく口座をつくりたい」を選択後、「ゆうちょ銀行または郵便局で本アプリを案内された場合は、案内された取扱店番号を入力してください」というチャットと回答欄が表示されますので、回答欄に取扱店番号(5桁または6桁)を入力してください。

※案内されていない場合は、「案内されていない」を選択してください。

ご案内チラシ

ゆうちょ手続きアプリに関するお問い合わせ
ゆうちょアプリサポートデスク(通話料無料) **0120-210-765**
取扱店番号123456

入力画面

×お手続きをやめる

口座開設のお手続きをはじめます。この手続きは、16歳以上のご本人様にご利用いただけます

ゆうちょ銀行または郵便局で本アプリを案内された場合は、案内された取扱店番号を入力してください

案内されていない >>

123456

ご案内チラシ裏面の右下に記載されている取扱店番号を入力してください。

お困りの際にはWebサイトへ

ゆうちょ銀行 Webサイトをチェック

手続きアプリの使い方などをご紹介します。
ご利用いただく中でお困りの際には、よくあるご質問などをご活用ください。

ゆうちょ銀行
Webサイト



お困りごとがある場合は
よくあるご質問で
キーワード検索



キーワードを入力



検索



24時間いつでも、
チャットで
お問い合わせ



Webサイト内の
ボタンをクリック >

チャットで質問する

ゆうちょ手続きアプリに関するお問い合わせ

ゆうちょアプリサポートデスク **0120-210-765**
(通話料無料)

【受付時間】ゆうちょ銀行Webサイトのお問い合わせページでご確認ください

自動音声の案内にしたがって、「3」ゆうちょ手続きアプリをプッシュボタンで押してください。音声案内の途中でも選択可能です。

※ 携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。※ IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。
※ 電話機が非通知設定の方は、上記の電話番号の最初に186を付けてお掛けください。

ゆうちょ銀行の商品・サービスについては
「ゆうちょ銀行Webサイト」をご覧ください。

<https://www.jp-bank.japanpost.jp/>

郵便局は、ゆうちょ銀行の商品・サービスを取り扱う銀行代理業者です。