

No.	お問い合わせ内容	ご回答
1	キャッシュカード暗証番号の認証の画面でエラーが発生する	<p>【引継ぎ登録に特有なケース】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行にお届けのお名前とアプリ(しずぎんダイレクトライト)にご登録のお名前が相違している可能性があります。No.2 の手順に沿って、アプリ(しずぎんダイレクトライト)の氏名変更のお手続きをお願いします。</li> </ul> <p>【新規登録・引継ぎ登録の両方に共通のケース】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以下の可能性が考えられます。ご入力内容が正しいことをご確認ください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①キャッシュカード暗証番号が相違している</li> <li>②氏名、生年月日（西暦）が相違している</li> </ul> </li> </ul> <p>※エラーを所定の回数繰り返すとアプリ(しずぎんダイレクトライト)がロックされます。ロックされた場合は、表示されたエラーの文言やエラー番号をお控えいただいた上で、しずぎんダイレクトサポートセンターまでご連絡ください。</p>
2	<p>アプリ（ダイレクトライト）の氏名変更方法</p> <p>【注】 インターネット支店は対象外です。インターネット支店の口座は「別のメイン口座を登録する」から同じ口座を新規扱いで登録します。この場合、明細の引き継ぎはできません。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①しずぎんのホームページ（<a href="https://www.shizuokabank.co.jp">https://www.shizuokabank.co.jp</a>）へアクセスいただき、トップページの「DIRECT LITE(ダイレクトライト)」から、ダイレクトライトのログインページを表示してください。</li> <li>②店番・口座番号を入力してから、「次へ」のボタンを押してください。</li> <li>③次の画面では「ログインパスワード」は入力せず、画面下部の「ログインパスワードをお忘れの方はこちら」のリンクを押してください。</li> <li>④「お客さま情報の入力」画面に遷移しますので、お名前の欄に<b>変更後の氏名</b>を全角カタカナで入力してください（苗字とお名前の間のスペースは不要です）。生年月日も合わせて入力いただき、「次へ」のボタンを押してください。</li> <li>⑤「利用登録」の画面に遷移しますので、画面の案内に沿って「ログインパスワード」「メールアドレス」「合言葉」を入力いただき、「次へ」のボタンを押してください。「ログインパスワード」「メールアドレス」「合言葉」は過去に設定いただいたものと同じ内容でも問題ありません。</li> <li>⑥「内容確認画面」へ遷移しますので、入力内容をご確認いただいた上で、キャッシュカードの暗証番号を入力いただき、最後に「登録」のボタンを押してください。<b>（登録完了後に必ずログアウトしてください）</b></li> <li>⑦以上でアプリ（しずぎんダイレクトライト）の氏名変更が完了します。</li> </ol> <p>※銀行のお届けの氏名を変更いただいても、アプリ（ダイレクトライト）に登録済みの氏名は自動的には変更されません。</p> <p>※操作の途中でエラーとなる場合は、表示されたエラーの文言やエラー番号をお控えいただいた上で、しずぎんダイレクトサポートセンターまでご連絡ください。</p>

No.	お問い合わせ内容	ご回答
3	エラーコード（ERR084640、ERR08465F）が表示される	<p>本人認証項目の入力を所定の回数でお間違えになった場合に表示されるエラーです。表示されたエラーの文言やエラー番号をお控えいただいた上で、しずぎんダイレクトサポートセンターまでご連絡ください。</p>
4	メールが届かない	<p>①メールアドレスの入力をお間違えになっている可能性があります。入力いただいたメールアドレスをご確認いただき、改めてメール送信ボタンを押してください。</p> <p>②アプリまたは携帯電話会社の迷惑メールの設定にて、メールが受信できていないまたは、別フォルダに移されている可能性があります。迷惑メール用のフォルダにメールが届いていないかご確認ください。また、ドメイン設定により受信できるメールを制限している場合は、以下のドメインを受信可能な状態に設定してください。</p> <div data-bbox="751 725 1339 824" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ご設定いただくドメイン</p> <p><b>shizuokabank.co.jp</b></p> </div> <p>【注意】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ iPhone でメールを受信した場合、メールの本文が表示されない事象が報告されています。本文が表示されないため「確認コード」が確認できない状況になります。</li> <li>・ iOS を最新のバージョンにアップデートいただくと問題なく受信できますので、アプリの初期登録または引継ぎ処理をしていただく前に、iOS のバージョンアップをお願いいたします。</li> </ul>
5	エラーコード（ERR10031）が表示される	<p>初期画面(以下の画面)の「初めてご利用される方」のボタンからお手続きください。旧アプリをご利用いただいていた方も、新アプリではアカウント登録が必要なため「始めてご利用される方」のボタンからお手続きいただく必要があります。</p> <div data-bbox="815 1487 1275 2058" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  <p><b>静岡銀行</b></p> <p>SHIZUOKA BANK</p> <div style="margin-top: 20px;"> <p style="background-color: #FFD700; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block;">初めてご利用される方</p> <p style="background-color: #A9A9A9; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block; margin-top: 10px;">既にアカウントをお持ちの方</p> </div> </div>

No.	お問い合わせ内容	ご回答
6	複数の端末（アプリ）に同じ口座が登録できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旧アプリでは同じ口座を複数の端末（アプリ）で利用できましたが、新アプリでは1つの端末（アプリ）でしかご利用いただけません。</li> <li>・複数の端末でご利用いただくには、一方の端末ではアプリをご利用いただき、別の端末では静岡銀行のホームページからしずぎんダイレクトにログインしてご利用ください。</li> </ul>
7	アプリに複数の口座（サブ口座）が登録できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新アプリでは同一名義の普通預金口座に限り、複数の口座が登録できません。</li> <li>・ご家族の口座などメイン口座と名義が異なる口座は登録いただけません。</li> </ul>

【お問い合わせ先】

しずぎんダイレクトサポートセンター

0120-286-039（携帯電話・スマホの方は 054-344-2026）

受付時間 9：00～20：00（土・日・祝日・12/31～1/3を除く）