

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
- ✓ 英語・中国語（簡体字）・ベトナム語・日本語で口座開設のお手続きが可能
- ✓ 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 13ページ


お手続きに必要なもの 13ページ

お手続きの流れ 14ページ

｜よくあるご質問

よくあるご質問 18ページ

お問い合わせ 19ページ

 本ガイドブックは「外国籍のお客さま」の使い方をご紹介します

※ 日本国籍のお客さまには別のガイドブックがございます

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

回答を選んで選択！

内容を入力して送信！

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。

お手続きを中止したい

画面最上部の「X 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。

2 口座開設

在留カードで口座開設のお申し込みができます。

口座開設を行うには貯金事務センターでのお申し込み内容の確認が必要です。

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。

※ 貯金事務センターでのお申し込み内容の確認結果は約2週間でご入力いただいたメールアドレスにお送りいたします。

※ 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・在留カード等）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、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）
- ・個人事業主・法人・団体（人格なき社団）のお客さま
- ・16歳未満のお客さま
- ・外国籍で在留カードをお持ちでないお客さま（特別永住者・外交官等）
- ・在留カードの在留期間満了日が3か月以下、または、在留カードを更新中のお客さま
- ・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
- ・日本にお住まいではないお客さま
- ・成年後見制度をご利用のお客さま
- ・氏名にⅡ、Ⅲなどが含まれるお客さま

● 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、本人確認書類（在留カード等）、メールアドレスです。



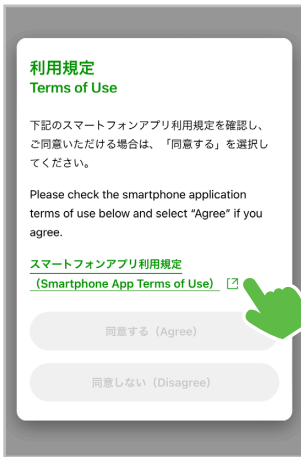
※ お申込日から在留期間満了日までの期間が3か月を超えていて、現住所が記載されている必要があります。

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

- 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。



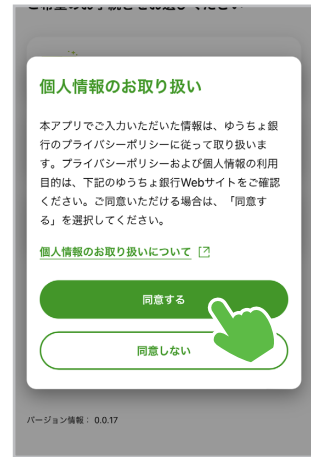
2 ご本人様確認

- ②アプリのホーム画面で、「新しく口座をつくりたい」を選択してください。



3 お手続き内容の確認

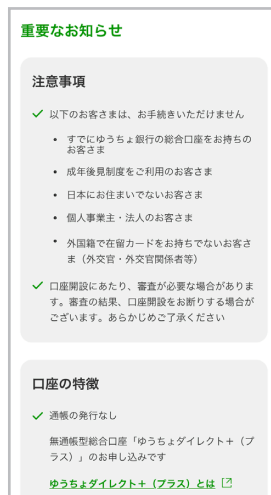
- ③個人情報のお取り扱いについてご確認いただき、ご同意いただける場合は「同意する」ボタンを選択します。



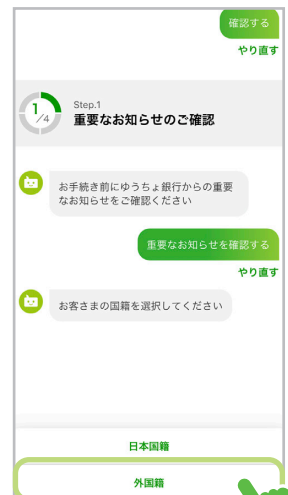
- ④お手続きの流れをご確認いただき、「閉じる」ボタンを選択してください。



- 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。

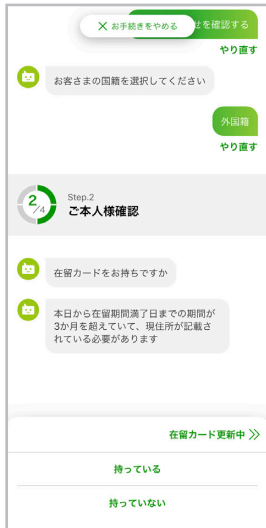
1 お手続き前のチェック

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 在留カードの有無を選択して、アプリで読み取ります。



！ ICチップ読み取りの準備

案内にしたがって操作してください。

在留カード

在留カードの番号をご入力ください。

※在留期間満了日が3か月以内または、現住所の記載がないお客さまはお手続きできません。



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

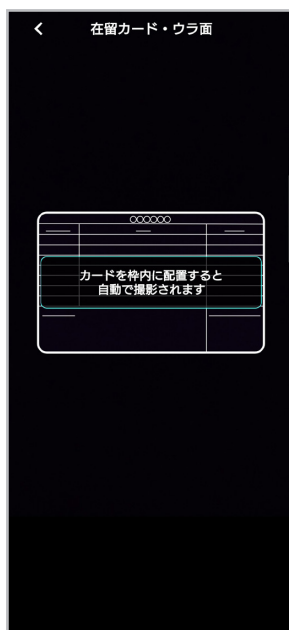
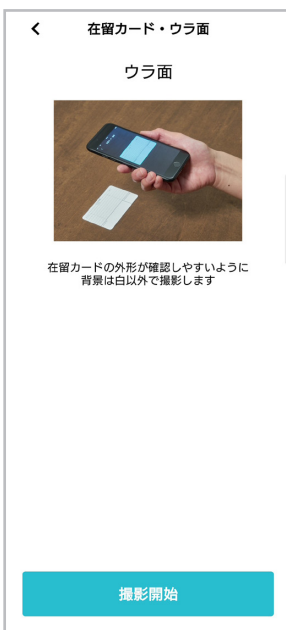
! Androidをご利用のお客さまはスマートフォンによってかざす位置が異なります。

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って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在留カードの「裏面」を撮影します。

在留カードがケースに入っている場合は、取り出して撮影してください。



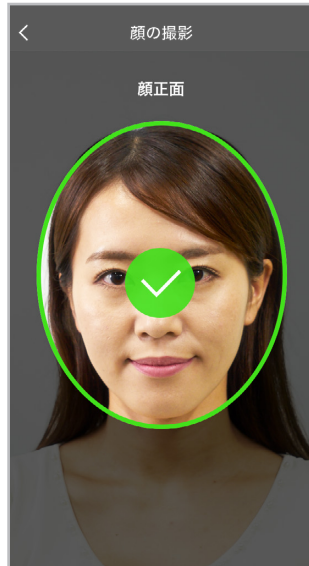
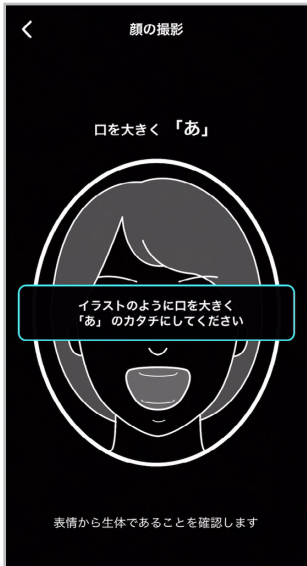
1 お手続き前のチェック

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

④在留カード「裏面」の撮影完了後、アプリの案内にしたがってお客様の顔写真を撮影してください。
緑のチェックマークが表示されたら撮影完了です。



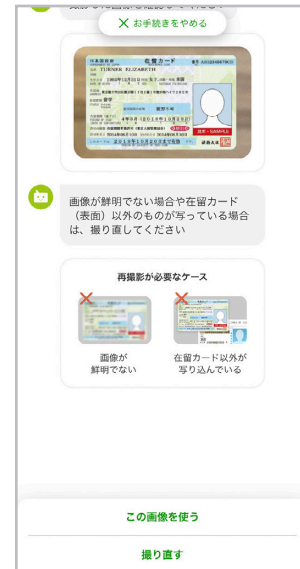
！ 顔の撮影が正常に完了しない場合

- ・ 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。

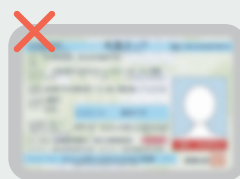
⑤カメラを起動し在留カードの「表面」を撮影します。在留カードがケースに入っている場合は、取り出して撮影してください。

⑥画面の案内にしたがって、在留カードの「表面」を枠内に収め、撮影してください。

⑦撮影した画像をご確認ください。画像が鮮明でない場合や在留カード（表面）以外のものが写っている場合は、撮り直してください。



！ 再撮影が必要なケース



画像が鮮明でない



在留カード以外のものが写り込んでいる

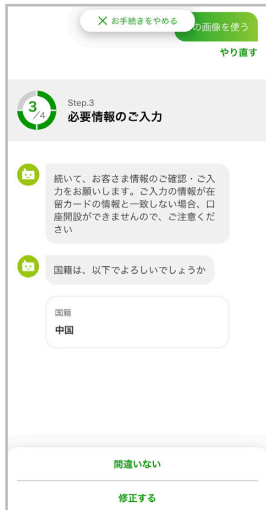
1 お手続き前のチェック

2 ご本人様確認

3 必要情報の入力

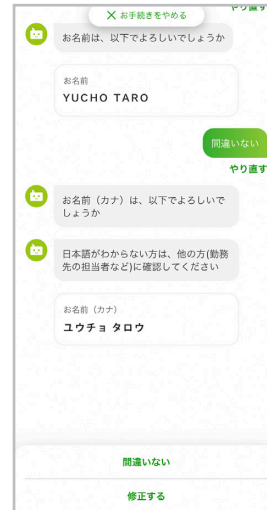
4 お手続き内容の確認

①チャットの案内にしたがい
お客さまの国籍をご確認ください。



②在留資格や在留期間、お名前などにお間違いがないかをご確認ください。
修正する場合は、チャットの案内にしたがって修正してください。

お名前(カナ)の日本語表記が分からない場合はお手数ですが確認のうえ、ご入力ください。



！ 在留資格が「留学」または「技能実習」の場合

学生証・社員証・在籍証明書のいずれかの撮影が必要です。必要な書類をご用意いただき、案内にしたがってカメラを起動し、撮影してください。

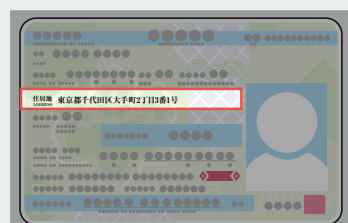


■撮影の注意点

- ・撮影時は背景の写り込みなどにご注意ください。
- ・不鮮明であったりほかのものが写り込んでいたりする状態で申し込みされた場合は、貯金事務センターの審査時に内容確認ができません。再度お申し込みのお手続きを行っていただく場合がございます。

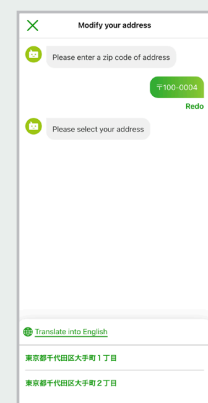
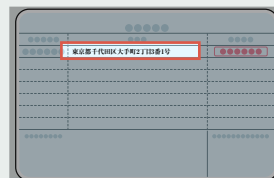
！ 住所のご確認について

チャット画面に表示される住所と、在留カードの「表面」に記載の住所に誤りがないかご確認ください。



■住所確認の注意点

- ・住所変更されている場合、在留カードの「裏面」に記載されている現住所をチャットの案内にしたがってご入力ください。
 - ・番地や号は「-（ハイフン）」でご入力いただけます。
- ※詳しくは詳細版のガイドブックをご確認ください。



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

③チャットの内容にしたがいお客さまの居住地区（納税地区）等をご入力ください。
また、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。



⚠️ ご注意ください

- ・居住地区とは、課税上の住所等がある国のことをいいます。日本の居住者の場合は、居住地区を「日本」として届け出ていただく必要があります。ご不明な点がある場合は、最寄りの税務署にお問い合わせください。
- ・租税条約等実施特例法に基づき、一定の非居住者の口座情報（氏名、住所、生年月日、（居住地区・納税者番号・口座残高等）を国税庁に報告します。
- ・居住地区（納税地区）等の届出は法令上の義務であり、届出および国税庁への報告に同意していただけない場合は、各種お取引をお受けできません。あらかじめご了承ください。
- ・米国の税法である「外国口座税務コンプライアンス法（FATCA）」により、各種お取引の際に米国人示唆情報を確認した場合は、IRS（米国内国歳入庁）への情報開示に関する同意書等の提出をお願いします。

④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



⚠️ 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。

パスワードを表示しながら入力できます。



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

※1 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

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」ボタンから修正してください。

②お手続き内容に誤りがなければ
「確認して次に進む」を選択してください。

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「確認して次に進む」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。

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。
- 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
※ 該当する場合、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をお願いします。
- ゆうちょ銀行の関係規定に同意します。
規定一覧
- 申告した内容（取引目的、居住地国等）は事実と相違ありません。また、居住地国（納税地国）に変更が生じた場合は、生じた日から3か月以内に届出を行います。

基本情報

国籍	中国	
お名前	ユウチョ タロウ YUCHO TARO	修正
生年月日	1992年12月31日	修正
ご住所	〒100-0004 東京都千代田区大手町2丁目3-1	修正
電話番号	00-0000-0000	修正
性別	男	修正
在留カード番号	A00000000201	
在留資格	技術・人文知識・国際業務	修正

取引資金の原資 給与

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

確認して次に進む

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

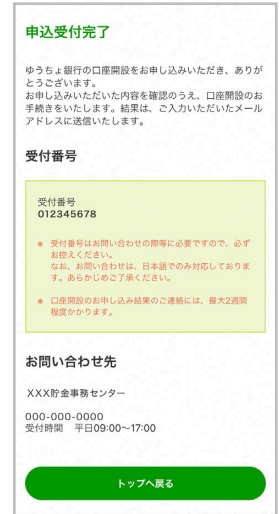
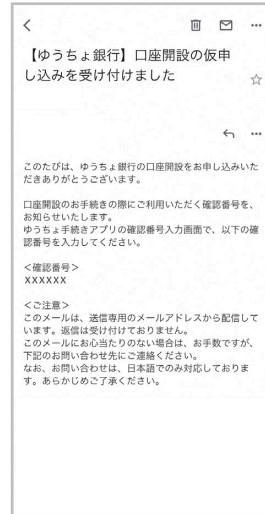
③ 貯金事務センターでお申し込み内容の確認を行います。

※本日はお申し込みのみ承ります

④ 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。

⑤ 登録メールアドレスあてに確認番号が届きます。アプリにご入力してください。

⑥ お申し込み完了です！画面に表示される受付番号および問い合わせ先を必ずお控えください。



！ ご注意事項

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2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2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」を記載してあり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、お手続きいただけません

- ・個人事業主・法人のお客さま
- ・成年後見制度をご利用のお客さま
- ・団体（人格なき社団名義のお客さま）
- ・口座の氏名変更が必要なお客さま

● 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のみです。
 お手元に運転免許証またはマイナンバーカード※、在留カードのいずれかをご用意ください。



運転免許証

または



マイナンバーカード※

または



在留カード

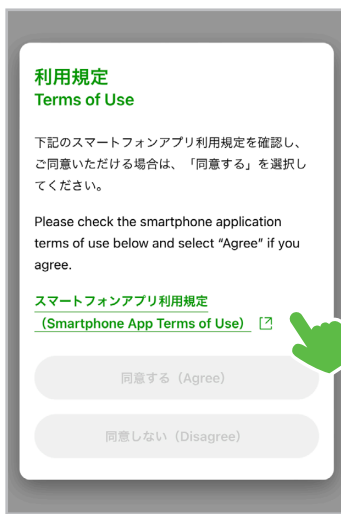
※ 本アプリでの暗証番号再登録のお手続きでは、当行はマイナンバーを取得しません。

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。



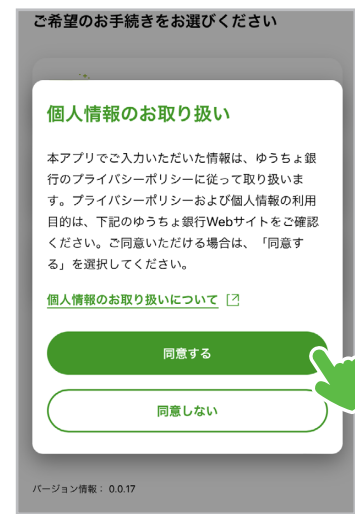
2 ご本人様確認

- 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

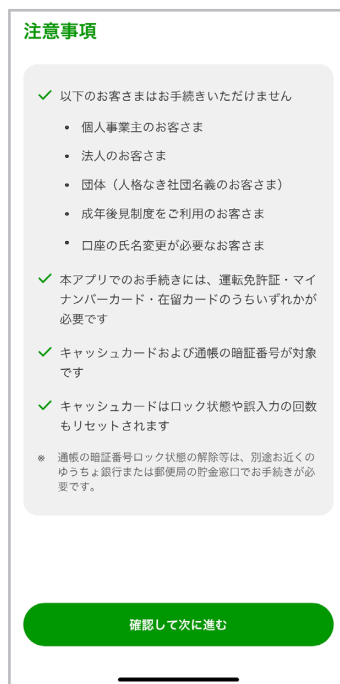
- ③個人情報のお取り扱いについてご確認いただき、ご同意いただける場合は「同意する」ボタンを選択してください。



- 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。

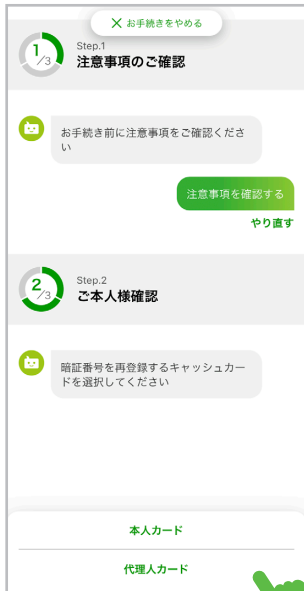


⚠️ ご注意ください

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。

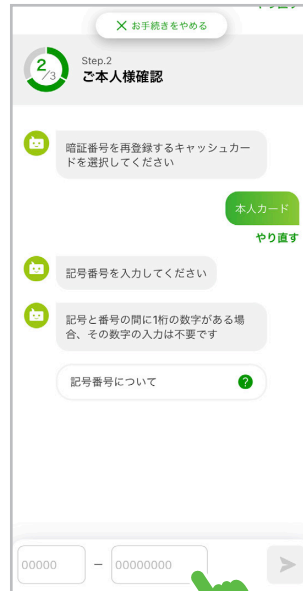
1 お手続き前のチェック

①暗証番号を再登録するキャッシュカードの種類を選択してください。



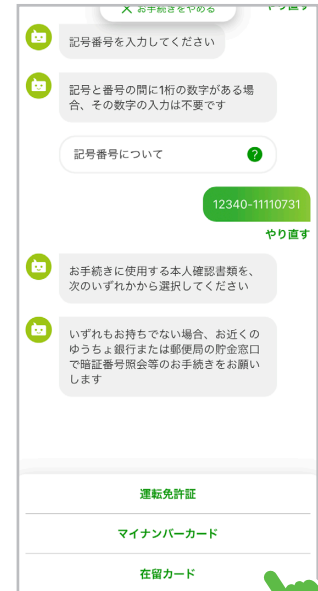
2 ご本人様確認

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。

在留カード

在留カードの番号をご入力ください。

(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。

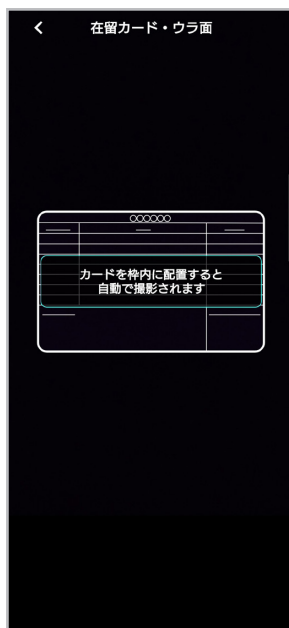
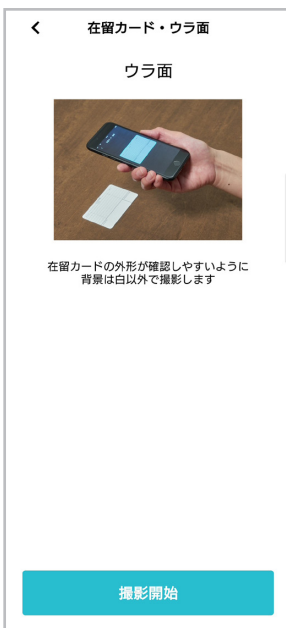


！ ICチップが読み取れない場合

- ・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在留カードを使用する場合、アプリの案内にしたがって在留カードの「裏面」を撮影します。
在留カードがケースに入っている場合は、取り出して撮影してください。



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

⑥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。

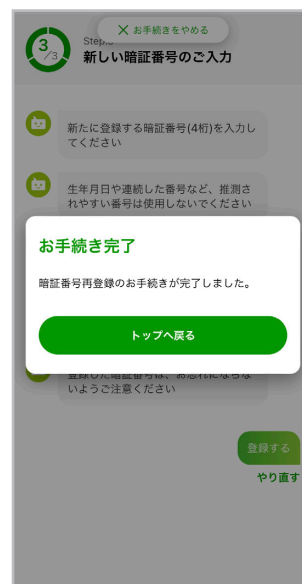
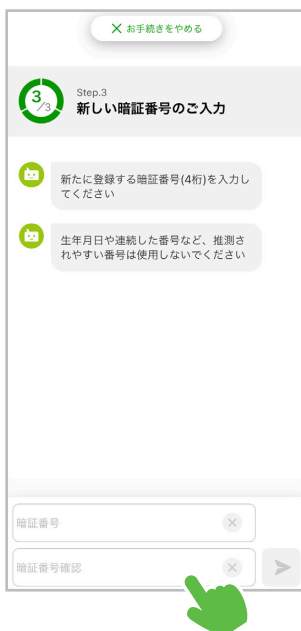
1 お手続き前のチェック

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。

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。



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 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で口座を開設しようとしたが、本人確認書類の読み取りがうまくできません。

本人確認書類のICチップが正しく読み取りできない場合は、お近くのゆうちょ銀行または郵便局の貯金窓口で口座開設のお手続きをしてください。

Q ゆうちょ手続きアプリを利用中、「通信に失敗しました」と表示されました。

通信状況をご確認いただき、再度通信環境のよい場所で通信を行ってください。
改善しない場合は、端末を再起動していただくか、別端末でのお申し込みをお願いいたします。

Q ゆうちょ手続きアプリでのお手続きの途中で、「お手続きを中止します」と表示されました。

一定期間操作が行われず、お手続きを中止する場合に表示されるエラーです。
恐れ入りますが、改めてお手続きをお願いいたします。

Q ゆうちょ手続きアプリは日本語以外で利用できますか。

お手続きごとにご利用いただける言語は次のとおりです。

口座開設 : 日本語、英語、中国語（簡体字）、ベトナム語
暗証番号再登録 : 日本語、英語

なお、日本語以外の言語でアプリをご利用いただく場合も、自由入力欄には日本語で入力をお願いいたします。

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

ゆうちょ手続きアプリの使い方などをご紹介します。



詳しい操作方法と手続き内容を解説！
英語・中国語（簡体字）・ベトナム語・日本語で
ガイドブックをご用意しています

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。

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。

※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。
※日本語のみの対応です。日本語が話せないお客さまは、日本語が話せるお客さまと一緒にご連絡ください。