NO	ご質問内容	回答
1	Web事前審査を利用するためには、何から始めればよいですか。	Web事前審査をご利用には「マイページ」の作成が必要となります。マイページの作成をご希望される方は、HP掲載の「②マイページの作成手順」を参考にお手続きをお願いいたします。
2	マイページの「ログインＩＤ」を忘れてしまった場合どうしたらよいですか。	マイページ開設時にお送りしたメール（件名：【ろうきん】ログイン用ユーザ名のご案内）に記載しています。なお、メールを削除された場合は、お取引店や最寄の営業店までお申出ください。
3	複数の「ログインＩＤ」を発行することは可能ですか。	原則としてマイページはお一人様１つとなります。 ただし、前回のログインＩＤを失念した等の理由で、別のＩＤ発行をご希望される場合は、前回ご登録いただいたメールアドレスと異なるアドレスをご登録いただくことで、複数のＩＤを発行することが可能です。
4	マイページの「パスワード」を忘れてしまった場合どうしたらよいですか。	パスワードをお忘れ場合は、ログイン画面の「パスワードをお忘れの方」より、ログインＩＤをご入力いただくことで、ご登録時のメールアドレスにパスワードのリセットメールを送信いたします。メールのリンク先から新たにパスワードを設定してください。
5	「パスワードをお忘れの方」の手続きをしてもメールが届かない、または「ログインＩＤ」「パスワード」ともに正しいはずだがログインできない場合はどうしたらよいですか。	マイページへの最終ログイン日から一定期間が経過した場合、マイページを閉鎖させていただいております。閉鎖後のマイページには正常にログインいただくことができません。パスワード再設定のメールが届かない場合等のケースでは、お手数ですが、前回ご登録いただいたメールアドレスとは異なるアドレスにて、新たにマイページの作成をお願いいたします。
6	マイページ登録時のメールアドレスを失念した場合どうしたらよいですか。	マイページ登録時のメールアドレスをご確認されたい場合は、お取引店や最寄の営業店の窓口へお申出ください。
7	マイページにログインする際のパスワードを複数回間違えたため、ロックがかかってしまいました。どうしたらよいですか。	一定回数以上誤ったパスワードを入力した場合、ロックがかかります。１５分経過後にロックが解除されますので、改めて正しいパスワードをご入力ください。 万が一、パスワードをお忘れになった場合は、ログイン画面の「パスワードをお忘れの方」より新たにパスワードを設定してください。
8	ログイン後の手続きはどのように進めればよいですか。	ご希望の商品を選択のうえ、お申込み内容のご入力が必要となります。詳細はHP掲載の「③ローンお申込の入力手順」をご参照ください。
9	申込手続きを途中で中断したいのですが、可能ですか。	申込入力画面の「一時保存」ボタンを押下いただくことで、再度マイページにログインした際に前回の入力状態からお申込みを再開することができます。

NO	ご質問内容	回答
10	「【ろうきん】ローン申込受付のお知らせ」のメールが届きましたが、申込は完了したということでしょうか。	引き続き「本人確認」のお手続きが必要になります。 別途送信される「【ろうきん】本人確認のお手続き」に記載のURLから本人確認のお手続きをお願いいたします。 本人確認お手続きの手順は、HP掲載の「④本人確認のお手続き手順」をご参照ください。
11	「【ろうきん】ローン申込キャンセルのご連絡」のメールが届きましたが、これは何ですか。	Web事前審査のお申込み後、一定期間内に本人確認のお手続きが未了の場合は、お申込みを取り下げさせていただきます。当メールは取下げしたお客さまに自動送信されるものです。 お申込みをご希望される場合は、お手数ですが再度お申込み情報のご入力手続きをお願いいたします。
12	Web事前審査の結果連絡までの日数の目安はどれくらいになりますか。	本人確認のお手続きが完了してから、1週間程度で審査結果を回答させていただきます。
13	審査結果はどのように連絡されますか。	ご登録いただいたメールアドレスに「【ろうきん】審査完了のお知らせ」を送信させていただきます。メール記載のURLからマイページにログインいただき、審査結果をご確認ください。
14	審査結果のメールが届かないのですが、何か原因はありますか。	迷惑メールとして分類されている場合がございますので、迷惑メールフォルダ内をご確認ください。 また、迷惑メール対策をされている場合は「@mypage-rokinbank.com」のドメイン指定受信の追加設定を行ってください。 なお、メールが届かない場合でも、マイページにログインいただくことで審査結果を確認いただけます。
15	Web事前審査が承認になった後はどうすればよいですか。	ご融資には、ろうきん窓口での正式なお申込み（本申込）のお手続きが必要になります。本申込の日時などのご連絡については、担当の営業店より電話にてご連絡させていただきますので、しばらくお待ちください。
16	利用中の「教育ローンカード型」や「カードローン（マイプラン）」の限度額の増額申込は行うことができますか。	Web事前審査は「教育ローンカード型」や「カードローン（マイプラン）」の増額申込にはご利用いただけません。お手数ですが、最寄の営業店にてお手続きいただきますようお願いいたします。
17	債務関係人を付して申込をしたい場合、どうしたらよいですか。	Web事前審査では、債務関係人の方を付したお申込みができかねますので、ご希望の際には最寄りのろうきん窓口までご相談ください。