

2026 年10月23日

お客さま 各位

長野県労働金庫

ろうきんアプリ（リニューアル前をご利用のお客さま）のサービス一時停止に関する
「よくあるご質問」について

いつも<ろうきん>をご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在、「ろうきんアプリ（リニューアル前をご利用のお客さま）」におきましてセキュリティ上の脅威情報の公表を受け、安全確保を目的とした予防的措置として、サービスを一時停止させていただいております。

お客様には多大なご不便とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在のサービス停止に伴う代替のご利用方法等につきまして、お客様から多く寄せられているお問い合わせ内容を「よくあるご質問（FAQ）」としてまとめましたのでご確認ください。

お客様の安全な取引環境を確保するための緊急対応となりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【よくあるご質問（FAQ）】

Q1. アプリが開かない（エラーが表示される）原因は何ですか？個人情報などの漏洩はありませんか？

A1. 今回のサービス一時停止は、『ろうきんアプリ』におきまして PHP に関するセキュリティ上の脅威情報の公表を受け、安全確保を目的とした予防的措置として実施しております。

現時点で、お客様の口座情報や個人情報の漏洩は確認されていません

Q2. アプリはいつ頃復旧しますか？

A2. 現在、お客様の情報を安全にお守りするための緊急のシステムメンテナンスを行っております。あいにく現時点では復旧の具体的な目途が立っておらず、専門部署にて復旧作業を進めている段階でございます。復旧の目途が立ち次第、長野ろうきんホームページにて速やかにご案内いたします。

Q3. 給与の振込確認や残高照会をしたいのですが、アプリ以外の方法がありますか？

A3. ご不便をおかけし大変申し訳ございません。アプリ停止期間中は、誠に恐れ入りますが以下の代替手段をご利用くださいますようお願い申し上げます。

① ろうきんダイレクト(インターネットバンキング)契約済みのお客様

⇒ ろうきんダイレクトにて残高照会や入出金明細のご確認が可能です。

② ろうきんダイレクト(インターネットバンキング)契約のないお客様

⇒ 「残高確認」については、ろうきん及び提携金融機関、コンビニ等の ATM でキャッシュカードによる「残高照会」をご利用いただけます。「振込確認」については、最寄りのろうきん ATM で通帳記帳を行い入出金履歴から確認いただけます。

Q4. 土曜日・日曜日でもアプリは使えないのですか？

A4. 土曜日・日曜日におきましても、安全性が確認されるまではアプリのサービス停止が継続する可能性があります。最新の稼働状況につきましては、長野ろうきんホームページをご確認いただきますようお願い申し上げます。

Q5. 休日に営業しているローンセンター等の窓口で、アプリの復旧状況や口座の確認はできますか？

A5. 誠に申し訳ございませんが、休日営業店舗（ローンセンター等）はご融資等の専用窓口となっております。システム復旧作業の進捗確認や、個別の口座エラー等の照会・調査を行う体制が整っていないため、お答えいたしかねます。あらかじめご了承くださいようお願い申し上げます。

[本件に関する問い合わせ窓口]

長野ろうきんコールセンター：0120-606-150（受付時間：平日 9:00～17:00）