

2021年9月

鎌倉投信株式会社

お客様各位

## My 鎌倉倶楽部リニューアルに関する よくある質問集

いつも鎌倉投信と「結い2101」へのご支援ご協力をありがとうございます。

2021年8月27日に、オンラインサービス「My 鎌倉倶楽部」をリニューアルしました。

新「My 鎌倉倶楽部」の利用開始登録に関してお困りのことがある際の、参考として活用ください。

### 目次 (クリックすると該当ページに遷移します)

Q1. 新「My 鎌倉倶楽部」の利用設定に期限はありますか？	2
Q2. 旧「My 鎌倉倶楽部」で使っていたメールアドレスとパスワードでログインできません。	2
Q3. パスワード再設定をおこないましたが、再設定用 URL のメールが届きません。	2
Q4. パスワードに使用できる記号の種類は何ですか？	3
Q5. 口座番号が分かりません。	3
Q6. 登録している連絡先メールアドレスは、現在使用していないため変更したい。	3
Q7. 登録している連絡先メールアドレスがわかりません。	3
Q8. 利用開始登録をおこないましたが、認証メールが届きません。	3
Q9. 認証 URL をクリックすると「認証エラー」と表示されました。	4
Q10. 認証 URL の有効期限が切れました。	4
Q11. 「既に My 鎌倉倶楽部に登録されているメールアドレスです」と表示されます。	4
Q12. 家族間で同じメールアドレスをログイン ID に使用できますか？	4
Q13. 利用開始登録を実施しましたが、ログインできません。	4
Q14. 利用開始登録時に「メールアドレスの形式が不適切です」と表示されます。	4
Q15. 取引報告書を郵送で受取りたい場合も、「My 鎌倉倶楽部」を利用できますか？	5
Q16. アカウントロックがかかりました。	5

### Q1. 新「My 鎌倉倶楽部」の利用設定に期限はありますか？

新「My 鎌倉倶楽部」の利用設定に、期限はありませんがお早めにお済ませください。

旧「My 鎌倉倶楽部」は、2021年9月28日にサービス提供を終了しました。

### Q2. 旧「My 鎌倉倶楽部」で使っていたメールアドレスとパスワードでログインできません。

「利用開始登録」をお済ませの上、新「My 鎌倉倶楽部」にログインしてください。

#### 【利用開始登録手順】

1. 下記 URL にアクセスし、新「My 鎌倉倶楽部」で使用するパスワードを設定(※)

[https://mkc.kamakuraim.jp/webcustomers/sign\\_up](https://mkc.kamakuraim.jp/webcustomers/sign_up)

※下記条件を満たすように設定ください。条件を満たしていれば、旧「My 鎌倉倶楽部」でお使いのパスワードと同一のものを設定できます。

- ・ 8 文字以上の半角英数
- ・ アルファベットの小文字、大文字、数字、記号のうち二種類以上を入れてください
- ・ 口座番号や生年月日など他人から推測されやすいパスワードは設定できません

2. 1 で入力したメールアドレス宛の認証メールを受信。

メール本文に記載の URL をクリックし、利用登録を完了させる(※)

表題：【鎌倉投信】会員サイト「My 鎌倉倶楽部」アカウント登録のお願い

送信元：[webinfo@kamakuraim.jp](mailto:webinfo@kamakuraim.jp)

※URL の有効期限は、72 時間です。お早めに利用設定を完了させてください。

※認証メールが迷惑メール BOX 等に格納されるケースもあります (outlook、hotmail で発生するケースが多いようです)。受信 BOX 全体を確認ください。

### Q3. パスワード再設定をおこないましたが、再設定用 URL のメールが届きません。

パスワードの再設定は、「利用開始登録」をお済ませの上、ご利用ください。

利用開始登録がお済みの方は、下記内容のメールをご確認ください。

表題：【鎌倉投信】会員サイト「My 鎌倉倶楽部」ログインパスワード再設定のお願い

送信元：[webinfo@kamakuraim.jp](mailto:webinfo@kamakuraim.jp)

※URL の有効期限は、24 時間です。お早めに利用設定を完了させてください。

※認証メールが迷惑メール BOX 等に格納されるケースもあります (outlook、hotmail で発生するケースが多いようです)。受信 BOX 全体を確認ください。

#### Q4. パスワードに使用できる記号の種類は何ですか？

次のとおりです。

# \$ % & = @ + \_ ? . < > : [ ] ^ ` ¥ | ( ' ; ) - ! \*

#### Q5. 口座番号が分かりません。

口座番号は、口座開設時のお客様控えまたは通知メール、各種取引報告書等の交付書類に記載しています。また、2021年8月27日に当社から連絡先メールアドレス宛に送信した「リニューアルのお知らせ」のメール本文に記載しています。

口座番号が分からない方は、ご本人様（または法定代理人等）からお電話で照会を承ります。

電話：050-3536-3300

営業時間：9時～17時 ※土日祝・年末年始を除く

#### Q6. 登録している連絡先メールアドレスは、現在使用していないため変更したい。

登録メールアドレスの変更手続きは、[こちら](#)をご確認ください。

#### Q7. 登録している連絡先メールアドレスがわかりません。

旧「My 鎌倉倶楽部」をご利用のお客様は、2021年8月26日時点の旧「My 鎌倉倶楽部」のログインIDが連絡先メールアドレスに登録されています。

なお、連絡先メールアドレスが分からない方は、[問合せフォーム](#)から下記要領で照会ください。

問合せ種別：『「My 鎌倉倶楽部」に関する問合せ』を選択ください。

問合せ内容欄：「連絡先メールアドレスの照会」と記載ください。

フォームに入力いただいた氏名・住所・電話番号と当社登録情報の一致を確認の上、フォームに入力いただいたメールアドレス宛に一部伏字で登録情報をお知らせします。

#### Q8. 利用開始登録をおこないましたが、認証メールが届きません。

迷惑メールフォルダ等に振り分けされている可能性がありますので、確認ください。

受信メールが見つからない場合は、「webinfo@kamakuraim.jp」の受信許可をおこない、[問合せフォーム](#)からご連絡ください。当社で、登録の初期化を実施した後に、お客様にご案内しますので、あらためて利用開始登録をお願いします。

#### Q9. 認証 URL をクリックすると「認証エラー」と表示されました。

[問合せフォーム](#)からご連絡ください。当社で登録の初期化を実施した後に、お客様にご案内しますので、あらためて利用開始登録をお願いします。

#### Q10. 認証 URL の有効期限が切れました。

有効期限日の翌日の午前9時に、認証 URL の初期化がおこなわれます。有効期限日翌日の午前9時以降に、あらためて利用開始登録をおこなってください。

#### Q11. 「既に My 鎌倉倶楽部に登録されているメールアドレスです」と表示されます。

ご家族様の口座で登録しているメールアドレスと重複が無いかご確認ください。

ご家族で鎌倉投信に複数の口座を開設されている場合は、口座毎に異なるメールアドレスを登録いただきます。登録メールアドレスの変更手続きは、[こちら](#)をご確認ください。

上記該当しない方は、[問合せフォーム](#)からご連絡ください。

#### Q12. 家族間で同じメールアドレスをログイン ID に使用できますか？

使用できません。家族で鎌倉投信に複数の口座を開設されている場合は、口座毎に異なるメールアドレスを登録いただきます。登録メールアドレスの変更手続きは、[こちら](#)をご確認ください。

#### Q13. 利用開始登録を実施しましたが、ログインできません。

下記をご確認ください。

1) ログイン ID※、パスワードを確認し、あらためてログインをお試しください。

2) 設定したパスワードが分からない方は、パスワードの再設定をお願いします。

パスワードの再設定はこちら：

[https://mkc.kamakuraim.jp/webcustomers/pass\\_forget](https://mkc.kamakuraim.jp/webcustomers/pass_forget)

上記で解決できない場合は、[問合せフォーム](#)からご連絡ください。

#### Q14. 利用開始登録時に「メールアドレスの形式が不適切です」と表示されます。

1. アドレスの文字または記号（「@」「.」など）が全角になっている
2. アドレスの前後に不要なスペースが入っている
3. アドレスを途中までしか入力していない（@の前までのみ入力など）

以上を確認ください。

なお、メールアドレス欄への直接入力がうまくいかない場合、端末に登録されているご自身のメールアドレスをコピーして入力欄に貼り付ける方法などもお試しください。

#### Q15. 取引報告書を郵送で受取りたい場合も、「My 鎌倉倶楽部」を利用できますか？

オンラインサービス「My 鎌倉倶楽部」の利用条件は、電子交付サービスをお申し込みいただくこととしているため（オンラインサービス取扱規定第4条3項）、郵送で法定交付書類を受け取りたいお客様には、「My 鎌倉倶楽部」を利用いただけません。

#### Q16. アカウントロックがかかりました。

ログインエラーが5回に達するとアカウントが1時間ロックされます。ご不便をおかけしますが、1時間後に再度ログインしてください。また、アカウントがロックされると、パスワードの再設定を行っても1時間ログインできませんのでご注意ください。

その他、一般的なご質問は、当社ホームページをご確認ください。

MY 鎌倉倶楽部について：

<https://www.kamakuraim.jp/customer-support/faq/---category-14.html>

電子交付サービスについて：

<https://www.kamakuraim.jp/customer-support/faq/---category-15.html>

以上

鎌倉倶楽部（顧客窓口）

☎ 050-3536-3300

✉ [contact@kamakuraim.jp](mailto:contact@kamakuraim.jp)

営業時間 9時～17時 ※土日祝・年末年始を除く