

N26 Bank ビデオチャットでの認証方法

ビデオチャットの事前準備！

- ・ ネット環境は安定していますか？
- ・ スマフォのバッテリーは充分ですか？
- ・ 部屋は静かで、誰かが入ってきたり電話が鳴ったりしませんか？
- ・ 部屋の照明は充分に明るく、また必要に応じて窓際などに移動することも可能ですか？
- ・ 十分に余裕のある机、テーブルの前にいますか？
- ・ パスポートを手元に準備していますか？
- ・ スマフォのメディア音量は充分大きくなっていますか？
- ・ 念のためにメモとペンを手元に用意してください

・ **スマフォの背面カメラで自分のパスポートを写してみてください。写真のあるページ全体が反射せずに文字が全部はっきりと見える角度を探してみてください。**

・ 逆にわざと光反射をさせてホログラムの透かしをうまく見せられる角度も探してください。顔写真下部のさくらの花や、旅券番号下の富士山などを示します。スマフォに対してパスポートを並行にする必要はありません。

いよいよビデオチャット！

ビデオチャットが始まると、以下のようなことを英語で聞かれます。（この通りとは限りません。）

- ・ N26 Bankの口座を開きたいのですか？
- ・ これからあなたの写真を撮りますが問題はありますか？
- ・ このビデオを録画・録音しても問題ないですか？
- ・ 途中でこちらからあなたのスマフォのカメラを切り替えたりするが問題ありませんか？
- ・ 認証に使うものはパスポートですか？IDカードですか？

そして、あなたの顔写真が撮られる前に、「もう少し明るい場所に移動して」「メガネを外して」などと指示が出る場合があります。

- ・ 正面から顔写真撮影
- ・ スマフォと自分の顔の間に手のひらを入れて、上下または左右に手のひらを一往復させ「このようにやってみてください」と指示があります。

そして質問開始。

- ・ メールアドレスは？
 - ・ ファーストネームは？
 - ・ ラストネーム（サーネーム、ファミリーネーム）は？
 - ・ 生年月日は？
- （先に申込みサイトにて入力した内容を確認している様子）

・ パスポートの表を示してください。
で、オペレーターはモニターをみながらシャッターを切る。こちらはスマフォのディスプレイにパスポートの表紙を写しているだけでOK。（以下同様に、自分でシャッターを切る必要はない）

- ・ パスポートの裏も示してください。

・ あなたの顔写真のあるページを示してください。
この時、机の上にパスポートを置きページを開くのですが、パスポートの四隅（4コーナー）が確実に画面に入ることが重要。ページがやや閉じかかっている問題なし。光の反射が激しい場合には、パスポートやカメラの位置を変えるように「もう少し右側へ移動して」などと指示が出る。

- ・顔の横にパスポートを示してください。
- ・パスポートを縦にゆっくり角度を変えてください。
- ・今度は横にゆっくり角度を変えてください。

パスポートの角度をゆっくり変えるのは、光の反射で見える模様を確認するためです。光の関係によっては見にくいこともあり、その場合は「パスポートに光が入るようにして示してください」と言われます。うまくいかない場合は電気の近くや窓ぎわに移動してください。

・パスポートの文字が読みにくくなるほど角度を付けて撮影をしても、オペレーター側で修正できるようです。とにかく、光の反射で白くなってしまふ部分ができないことが重要！

・特に顔写真の部分で光が反射する場合には、「顔写真の部分だけアップにしてください」「そのままスマホを右に移動して下さい」「ストップ!」「そこで顔の横を少し指で抑えて下さい。指が写り込んで問題ありませんよ。」などと細かい指示が出されます。

- ・パスポート番号（右上JAPANの文字の下）がアップになるようにスマホを調整

・右上の花のイラストがアップになるようにスマホを調整
特に、花の部分に紫の光が入るくらいまで傾けるように指示されることもあります。

- ・サインの部分がアップになるようにスマホを調整

など、その時のオペレーターの指示に合わせてスマホを移動させるだけです。相手側からカメラの光の調整や切り替えなどが行われるので、こちらではパスポートとスマホの位置を調整するだけで、その他の操作することはありません。

- ・その他、ホログラムの富士山の絵を写すように指示されることもあります。
- ・パスポートを閉じて、再度表紙を撮影
- ・他にも質問があればここで聞かれる
- ・その後、オペレーター側で入力確認を行うため、暫く待たされるがアプリを停止しないように注意。

「あなたのスマホ宛てにSMSでIdent Codeを送りました。それを今、下の方に出ている場所に入力して下さい。」

と指示あり。 → 6桁の数字を入力

・入力したコードを確認の後、再度オペレーターがモニターをみながら操作。
その後「Thank you!」という言葉で手続きが全て終了。

ビデオチャットの回線はオペレーター側から切断されます。登録したメールアドレスには確認メールが届きます。

続いて同じアプリで口座とのペアリングを行います。こちらも、コード（4桁）はSMSが届きます。

これで終了です。数日後にはMasterCard が送られてきます。