

2025 年 12 月 5 日

お客さま各位

株式会社ドコモ・ファイナンス

【経過報】スマホアプリのパスキー登録・ログインができない事象について

平素より弊社の商品をご利用いただきましてありがとうございます。弊社サービスにつきまして、以下の事象が発生しております。

記

1. 発生事象

Android をご使用いただいている一部のお客さまにて、ドコモ・ファイナンス公式アプリでパスキー登録・ログインを行った際に「パスキー登録(ログイン)が中断されました」等と表示されアプリにログインできない状況です。

※パスキーについては[こちら](#)をご確認ください。

2. 発生日時

2025 年 11 月 4 日(火)

3. 発生原因

特定の Android 端末と OS のバージョンの組み合わせにおいて、パスキーの登録や認証時に不具合が発生している模様です。

なお、特定の Android のバージョンについては、Google 社が Google Pixel 以外の機種にて、パスキーの利用に不具合が発生している旨を公表しております。そのため、こちらが影響している可能性がございます。

以下、事象が発生しているとお申し出があった機種の一例となります。

- Samsung Galaxy A25
- Samsung Galaxy A31
- Samsung Galaxy S22 Ultra
- Sharp AQUOS wish2 SH-51C
- Sharp AQUOS R8
- Sony Xperia 1 III
- Sony Xperia 1 IV
- ZTE Libero 5G IV

4. 代替方法

Web ブラウザより会員サイトをご利用ください。

URL:<https://finance.docomo.ne.jp/dynamic/#/member/MemberSiteLogin>

※スマホ ATM 機能は会員サイトではご利用いただけません。

Android をご利用のお客さまでも、設定を見直しいただくことでご利用が可能な場合がございます。設定につきましては FAQ サイトをご確認ください。

URL:https://faq-docomo-finance.dga.jp/faq_detail.html?id=4200

お客さまにはご不便ご迷惑をおかけしますこと、お詫び申し上げます。

<本件に関するお問い合わせ先>

電話番号:0120-68-7000

受付時間:全日 9:00~18:00(1 月 1 日を除く)

以 上