お客さま各位

2026 年 11 月 17 日
株式会社ドコモ・ファイナンス

個人情報漏えいの可能性に伴う当社対応について

当社が利用している、株式会社プレイド（本社：東京都中央区、代表取締役：倉橋 健太、以下「プレイド社」）提供の「KARTE」（以下、「同サービス」）において、第三者による不正アクセスが発生し、当社が同サービス上で管理していたお客さまの個人情報等について、外部に漏えいした可能性があることが判明しております。

当社では、お客さまの個人情報等の保護を最優先に考え、影響範囲の確認および安全性の確保が完了するまでの間、会員サイトへの Web サイト経由でのログインを一時的に停止し、自動音声応答システムによるガイダンスおよび一部サービスは、オペレーターによる対応に切り替えております。

■会員サイトへの Web サイト経由でのログイン一時停止について

・当社 Web サイト（PC・スマートフォン）経由での会員サイトへのログインを、2026 年 11 月 17 日（火）15：45 より、一時的に停止しております。
・「ドコモ・ファイナンス公式アプリ」からは、会員サイトへログインいただけます。
※アプリのダウンロードとログイン方法についてはこちらをご確認ください。アプリは、当社 Web サイト（PC・スマートフォン）の会員サイトでご利用中の「専用 ID とパスワード」でログインいただけます。

■自動音声応答システムによるガイダンスおよび一部サービスについて

・自動音声応答システムでご提供している以下のガイダンスおよび一部サービスについて、現在はオペレーターによる対応に切り替えております（受付時間：平日 9:00～18:00）。
① 音声ガイダンスによるご案内　（TEL：0120-94-8008/TEL：0120-68-7000）
② 海外からの音声ガイダンスによるご案内　（TEL：+81-42-528-1646）
③ カード暗証番号変更専用ダイヤル　（TEL：0120-919-457）

現在、プレイド社と連携しながら、漏えいの有無および影響範囲の調査を進めるとともに、必要なセキュリティ対策を実施しております。

お客さまには、多大なるご心配とご不便をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。なお、調査の進展や対応状況につきましては、当社 Web サイト等を通じて随時お知らせいたします。

また、お客さまの個人情報等が外部に漏えいしている場合、当社を装った不正なサイトに誘導される可能性があるため、引き続き、不審なサイトへのアクセスや個人情報・認証コード等の入力には十分ご注意ください。

■本件に関するお問合せ先

株式会社ドコモ・ファイナンス
TEL：0120-20-8765　受付時間：平日 9:00～18:00（年末年始を除く）

以上