お客さま各位

2026 年 11 月 20 日
株式会社ドコモ・ファイナンス

当社が利用する「KARTE」への不正アクセスに伴う情報漏えいに関するお知らせとお詫び

当社が業務委託している、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、同サービスにおけるお客さまの個人情報の漏えいが判明いたしました。

漏えいした情報など、現時点で判明している事実について、下記のとおりお知らせいたします。

お客さまに、多大なるご心配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。

■経緯

2026 年 11 月 13 日（金）、プレイド社の同サービスに対し、第三者による不正アクセスが発生したため、プレイド社より全サービスを停止した旨の報告を受領いたしました。

当社としては、情報漏洩の可能性を鑑みて、順次、ローンカード券面番号および契約番号によるログイン機能を停止し、自動音声応答システムによるガイダンスを、有人対応に切り替えました。

2026 年 11 月 19 日（木）、プレイド社より、当社お客さま情報の漏えいについて改めて報告を受領し、当社での調査の結果、個人情報の漏えいに該当すると判断いたしました。

■漏えいした情報

【項目】ローンカード券面番号または契約番号

【件数】約 1,500 件

現時点で、本件に起因する不正利用等の被害は確認されておりません。

■今後の対応

漏えい対象となったお客さまには、メール等で個別に連絡いたします。新たにお知らせすべき事項が判明した場合は、速やかに当社 Web サイト等を通じて随時お知らせいたします。

■お客さまへのお願い

現時点では、電話番号、メールアドレスその他、お客さまに連絡するための情報は漏えいしておりません。ただし、当社等を装った電話・メール・SMS が送られる可能性がありますので、不審な連絡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）

（ご参考）プレイド社における本件のリリース状況
2026 年 11 月 13 日（金）：当社サービスへの不正アクセスに関するご報告
2026 年 11 月 16 日（月）：不正アクセスによる個人情報を含む可能性のある情報等の漏えいに関するお詫びとお知らせ

以上