ドコモからのお知らせ

ドコモ口座を利用した不正利用についてのお問い合わせ窓口設置について

2020年9月11日

この度は一部の銀行において、ドコモ口座を利用した不正利用が発生しており、お客様に大変ご迷惑をお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。
本不正利用は、第三者が銀行口座番号やキャッシュカードの暗証番号等を不正に入手し、ドコモ口座に銀行口座を新規に登録することで発生しておりました。
お客さまにより安心・安全にご利用頂けるよう、本人確認をオンライン本人確認システム（eKYC）で確実に行う対策等、更なる対策強化に努めてまいります。
またお問い合わせ専用窓口を設置いたしましたのでお知らせいたします。
通帳の明細にて心当たりのない「ドコモコウザ」や「デイーバライ」からの引き落としがある場合はご連絡ください。

受付開始日時：2020年9月12日（土曜）午前9時
受付時間：午前9時～午後8時
専用フリーダイヤル：0120-885-360

・お問い合わせの際は、番号をよくお確かめの上おかけください。
・一部のIP電話からは接続できない場合があります。

ドコモは今後もお客さまへの一層のサービス向上に取組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

※eKYCとは「electronic Know Your Customer」の略称で、オンライン上での本人確認となります。d払いアプリにてお客さまご自身と運転免許証等の写真付きの本人確認書類を撮影及び撮影画像のアップロードを行い、撮影画像の人物と本人確認書類上の人物の同一性を確認します。