

2025 年 6 月 16 日
株式会社 NTT ドコモ
マネックス証券株式会社

ドコモショップおよびドコモのコールセンターで マネックス証券の多要素認証機能の設定サポートを開始

株式会社 NTT ドコモ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：前田義晃、以下ドコモ）とマネックス証券株式会社（本社：東京都港区、取締役社長執行役員：清明祐子、以下マネックス証券）は、ドコモショップおよびドコモのコールセンターにおいて、マネックス証券のウェブサイトやアプリへのログインにおける多要素認証機能の設定サポート（以下、本サポート）を、2025 年 6 月 18 日（水）から開始いたします。

マネックス証券では、マネックス証券を装ったフィッシング詐欺に加え、不正なログインや取引を確認しております。フィッシングメールなどで偽のログインサイトへ誘導し、お客さまにパスワードなどを入力させて個人情報盗み取る手口のほか、マルウェア^{※1}やスパイウェア^{※2}を使った手口も報告されております。マネックス証券はこのような犯罪行為を防ぐための対策として、これまで任意としていたウェブサイトやアプリへのログインにおける多要素認証機能の設定を、2025 年 5 月 30 日（金）から必須化^{※3}いたしました。

ドコモは、マネックス証券の多要素認証機能の設定必須化に伴い、本サポートをドコモショップおよびドコモのコールセンターで開始いたします。

ドコモショップでは、スマホの操作方法や設定をスタッフが対面でサポートするサービス「あんしん店頭サポート^{※4※5}」、ドコモのコールセンターでは、スマホの操作方法や設定をオペレーターが遠隔でサポートするサービス「あんしん遠隔サポート」および「ネットトータルサポート」を提供しており、この度本サポートについてもご利用が可能となります。ドコモショップのスタッフやコールセンターのオペレーターが直接お客さまと向き合うことで、お客さまのペースで安心してマネックス証券の多要素認証機能を設定いただくことができます。各サービスのご利用料金などの詳細は、別紙をご確認ください。

ドコモとマネックス証券は、お客さま一人ひとりのライフステージにあわせた金融サービスを提案することで、お客さまの資産形成をシームレスにサポートするサービスを提供してまいります。

※1. コンピューターやその利用者に被害をもたらすことを目的とした、悪意のあるソフトウェア全般の総称です。

※2. マルウェアの一種で、ユーザーの許可なくコンピューターに侵入し、個人情報や行動履歴などを密かに監視・収集して外部に送信するプログラムを指します。

※3. 多要素認証機能の設定方法については、マネックス証券サイトからもご確認いただけます。

(https://info.monex.co.jp/news/2025/20250508_03.html)

※4. 「定額プラン」「定額ミニプラン」は、一部対象外の店舗があります。対象店舗についてはドコモショップサイトをご確認ください。(☞<https://shop.smt.docomo.ne.jp/>)

※5. サポートの範囲は多要素認証機能の設定のサポートまでであり、お客さまの証券口座へのログインや実際の設定作業についてはお客さまご自身で操作いただけます。また、本サポートは、当社が別途定める「あんしん店頭サポートご利用規約」(<https://ssw.web.docomo.ne.jp/tentosup/>)に基づき、スマホ・タブレットの操作や設定方法についてサポートします。お客さまのご相談内容の解決に努めますが、ご相談内容が解決されることを保証するものではありません。

マネックス証券の多要素認証機能の設定サポートについて

1. 概要

ドコモショップおよびドコモのコールセンターにおいて、マネックス証券のウェブサイトやアプリへのログインにおける多要素認証機能の設定をサポートいたします。これまでドコモが提供していた「あんしん店頭サポート」「あんしん遠隔サポート」「ネットトータルサポート」において、多要素認証機能の設定方法やログイン方法についてもサポートいたします。

2. サポート開始日

2025年6月18日（水）

3. 各サービス内容について

■あんしん店頭サポート

・あんしん店頭サポートとは

スマホの操作方法やアプリ設定に関する不安やお困りごとなど、ドコモショップでスタッフが対面でサポートするサービスです。

・申し込み方法

ドコモショップ

・提供プランと対象店舗※1※2

	定額サービス		その都度 相談したい方に！ 1回プラン
	回数を気にせず いつでも相談したい方に！ 定額プラン	おトクに 相談したい方に！ 定額ミニプラン	
回数	月内は何度でも (1日1回まで)	月内2回まで (1日1回まで)	都度
時間	最大30分/回		
料金(税込)	990円/月	550円/月	3,300円/回
店舗	定額サービス提供店舗		ドコモショップ全店舗

・サービスサイト

<https://ssw.web.docomo.ne.jp/tentosup/#anshin>

■あんしん遠隔サポート

・あんしん遠隔サポートとは

スマホやタブレットおよび周辺機器操作や設定に関する悩みを、オペレーターが電話や LINE などでサポートするサービスです。オペレーターがお客さまの画面を見ながら操作案内することや、お客さまに代わって操作設定^{※3}することも可能です^{※4}。

・申し込み方法

ドコモショップ、量販店、一般販売店

ドコモオンライン手続き（My docomo）

あんしん遠隔サポートセンター（ドコモの携帯電話から：15710／一般電話から：0120-783-360）

・料金

月額 440 円（税込） ※初回 31 日間無料^{※5※6}

・サービスサイト

https://www.docomo.ne.jp/service/remote_support/

■ネットトータルサポート

・ネットトータルサポートとは

インターネット回線サービスの接続方法やパソコン、プリンターの操作、設定方法など、お客さまの通信につながる機器^{※7}のお困りごとに対し、製造メーカーや購入店を問わず、解決に向けたサポートを行うサービスです。お電話でのサポートに加え、修理、訪問サポート、データ復旧、買取、オンラインパソコン教室が利用できます。

・申し込み方法

ドコモショップ、量販店、一般販売店

ドコモオンライン手続き（My docomo）

ネットトータルサポートセンター（ドコモの携帯電話から：15716／一般電話から：0120-825-360）

・料金

月額 550 円（税込）^{※8※9} ※初回 31 日間無料^{※10※11}

・サービスサイト

<https://www.docomo.ne.jp/service/ntsupport/>

- ※1. 「定額プラン」「定額ミニプラン」は、1 日あたりのご利用可能回数は 1 回までです。
- ※2. いずれのプランも 1 回最大 30 分で提供します。
- ※3. データの削除やパスワードの入力などは対象外となります。画面共有を利用したご案内は、通信料が発生いたします。
- ※4. アプリを利用した操作代行は Android™ OS 搭載機種に限ります。
- ※5. 「あんしんパック」「あんしんパックモバイル」「smart あんしんパック」の適用でおトクにご利用いただけます。
- ※6. 1 回線につき「あんしん遠隔サポート」の初回加入時の 1 回に限り、月額料金が最大 31 日間無料になります。
- ※7. 通信につながる機器とは、パソコン、パソコン周辺機器、テレビ、ルーターなど、ドコモが別途指定する機器をいいます。
- ※8. 画面共有を利用したご案内は、通信料が発生いたします。
- ※9. 修理、訪問サポート、データ復旧、オンラインパソコン教室をご利用の場合には、内容に応じた料金のお支払いが別途必要となります。
- ※10. 「あんしんパック」「あんしんパック ホーム」「home あんしんパック」の適用でおトクにご利用いただけます。
- ※11. 「ネットトータルサポート」の初回申し込みから 31 日間無料となります（「ドコモ光」または「ドコモ光／ahamo 光」とペア回線を設定されているお客さまは、「ドコモ光」の工事完了日から無料期間が適用になります。それ以外の場合は申込日から適用となります）。

*Android は Google LLC の商標です。