

お客さま各位

2026年6月
ちばぎん証券株式会社

オンライントレードにおける一部のお客さまでのパスキー認証機能のエラー事象について

現在、オンライントレードにおいて、一部のお客さまのご利用環境により、パスキーの登録・認証時にエラーが発生する場合がございます。

ご出金、リアルタイム口座振替におけるパスキー認証でエラーとなる場合など、正常にご利用いただけない場合には、コールセンターまたは取引店へご連絡ください。

【発生しうる主な事象】

- ・パスキーの登録が完了しない
- ・登録済みのパスキーで認証ができない

【お客さまへのお願い】

本事象が発生した場合は、以下の対応策をお試しください。

1. ご利用環境のご確認

パスキーの登録・認証時には、オンライントレードの推奨環境・推奨ブラウザをご利用ください。

また、ブラウザ・OSを推奨環境内の最新バージョンに更新いただくことで改善される場合があります。

スマートフォンをご利用の場合の推奨ブラウザは以下のとおりです。

- ・iPhone/iPad・・・Safari ブラウザ
- ・Android　・・・Chrome ブラウザ

なお、パソコンをご利用の場合も推奨ブラウザのご利用をお願いいたします。

2. 端末の再起動

端末を再起動することで、一時的な不具合が解消される場合があります。

3. 通信環境のご確認

通信環境が不安定な場合、エラーが発生することがあります。通信状況の良い環境で操作をお願いいたします。

【ご留意事項】

上記の対応で問題が解決しない場合は、お手数ですがパスキーの再登録をお願いいたします。

お客さまにはご不便、ご迷惑をおかけいたしますことをお詫び申し上げます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、ご出金、リアルタイム口座振替におけるパスキー認証でエラーとなる場合など、正常にご利用いただけない場合には、コールセンターまたは取引店へご連絡をお願いいたします。

【Windows パソコンをご利用のお客さまへ】

一部パソコンでパスキーをご登録したお客さまにおいて、パスキー認証ができないといった事象が発生しております。

パソコンでパスキーをご利用する場合は、Windows Hello でのパスキー登録を推奨しております。

Windows Hello でのパスキー登録方法については次ページを参考にしてください。

●Windows Hello でのパスキー登録方法

①「スタート」メニュー>「設定」>「アカウント」>「サインイン オプション」をクリックします。



②「サインイン オプション」より、利用する「顔認証/指紋認証/PIN」のいずれかを設定します。



なお、下記の点にもご注意ください。

○パスキー認証時にパスキー選択画面が表示された場合は、「**パスキー提供元 : Windows Hello**」を選択してください。

○Windows パソコンの設定画面で Windows Hello が有効になっていることをご確認ください。

ご不明な点等ございましたら、以下へお問い合わせいただきますよう、お願い申し上げます。

ちばぎん証券株式会社 コールセンター

電話番号 : 0120-154-702 平日 8 時~17 時