

クレジットカード情報漏洩について、ご質問とご回答

クレジットカード情報漏洩に関するご質問について、ご回答をご用意させていただきました。
お電話がつながりにくい場合などにこちらの「ご質問とご回答」をご確認くださいますようお願い申し上げます。

- 被害の確認に関して
- 対象のお客様へのお願い
- クレジットカード再発行と補償について
- その他

【被害の確認に関して】

Q.情報漏洩の対象期間はいつですか？

A. 2019年11月29日～2020年11月20日の期間に、「カステラ本舗長崎異人堂」でクレジットカード決済をされたお客様が対象です。

クレジットカード情報が漏洩した可能性があるお客様には、本公表日より順次書面または電子メールあるいはその両方にてご通知を差し上げております。

Q.上記以外の期間に利用したのですが、流出の可能性はありますか？

A. 2019年11月29日～2020年11月20日の期間に該当しないご注文に関してはクレジットカード情報漏洩の可能性は第三者調査機関より指摘されておりません。2020年11月21日以降につきましてはショッピングサイトを停止しております。

Q.漏洩したクレジットカード情報の中に住所などの個人情報に含まれていますか？

A. 第三者調査機関による調査の結果、漏洩した可能性のある情報は以下の4つとなります。

- ・カード名義人名
- ・クレジットカード番号
- ・有効期限
- ・セキュリティコード

上記以外の個人情報の漏洩は確認されておりません。

Q.自分が対象者かどうか確認できますか？

A. 早急に確認いたしますので、下記フリーダイヤルへご連絡をお願いいたします。ご注文いただいたお客様のお名前からお調べさせていただきます。同姓同名の方もいらっしゃるため、ご登録の住所、電話番号などもお知らせください。

なお、お電話が混みあっている場合は、下記のメールからでもお受けしております。

<お客様相談窓口>

- ・電話番号 : 0120-960-553 (フリーダイヤル)
- ・受付時間 : 10:00～17:00(日・祝日除く)

但し4月17日(土)18日(日)についてはお受付しております。

- ・メールアドレス : web-admin@ijindo.co.jp

Q. 情報漏洩の対象期間中にクレジットカード決済を行いました、その後注文をキャンセルしました。もしくは、対象期間中にクレジットカード情報を入力したものの、注文を完了せずにページを閉じました。この場合は情報漏洩の対象になりますか？

A. いずれの場合もクレジットカード情報を入力されご注文確認画面にお進みいただいた時点で漏洩の可能性がございます。クレジットカード情報が漏洩した可能性があるお客様には、本公表日より順次書面または電子メールあるいはその両方にてご通知を差し上げておりますのでご確認をお願い申し上げます。

Q. 異人堂の商品をショッピングサイト「カステラ本舗長崎異人堂(<https://shop.ijindo.co.jp>)」以外でクレジット決済で購入をしました。こちらも漏洩したのでしょうか？

A. ショッピングサイト「カステラ本舗長崎異人堂(<https://shop.ijindo.co.jp>)」で「2019年11月29日～2020年11月20日」の期間、クレジットカード情報を入力されたお客様が対象です。

以下の場合には別途運営および決済システムが異なっているため、情報漏洩は確認されておられません。ご安心ください。

- ・「異人堂の店頭」でのクレジット決済の購入
- ・お電話、お葉書、FAX 注文からクレジット決済で購入
- ・その他ネットショッピング(楽天市場様など)で異人堂の商品をクレジット決済で購入

なお、現在「お電話」「お葉書」「FAX」からのご注文につきましては、セキュリティの見直し、整備のためクレジットカード決済がご利用になれません。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。

Q. どのクレジットカードを使用したか覚えていません。

A. どのクレジットカードを使用されたか、当社ではお答えできかねます。入力したと思われるクレジットカードのご利用明細をご確認いただくか、クレジットカード裏面に記載のクレジットカード会社にご連絡をお願いいたします。

弊社が運営するショッピングサイト(カステラ本舗長崎異人堂)でご注文いただいた場合、カード発行会社によっても記載が異なる可能性があります。クレジットカードのご利用明細には「長崎 異人堂」「異人堂」等と記載されています。

Q. 不正利用されていないかどうか確認できますか？

A. クレジットカードの利用明細をご確認いただき、不審な請求があれば、ご利用されているクレジットカード会社へお問合せをお願いいたします。「カステラ本舗長崎異人堂」で買い物をしてクレジットカード情報が流出した恐れがあると連絡がきた旨お伝えください。弊社では、クレジットカード会社と連携し、漏洩した可能性のあるクレジットカードによる取引のモニタリングを継続して実施し、不正利用の防止に努めております。

Q. クレジットカードのご利用明細を紛失した(または破棄した)のですが、どのように調べたら良いですか？

A. 大変お手数をおかけいたしますが、お客様から直接クレジットカード裏面に記載のクレジットカード会社にご連絡の上、ご確認いただきますようお願い申し上げます。

Q. 身の覚えのない請求がありました。どうすればよいですか？

A. 大変申し訳ございません。お客様のクレジットカード情報が不正利用された可能性がございます。大変お手数ですが、クレジットカード会社に身に覚えのない請求があることを至急ご連絡ください。クレジットカ

ードが不正利用された場合、お客様からのご連絡があればお客様自身にご請求されることはございませんが、身に覚えのない請求であることをクレジットカード会社にお伝えいただく必要がございます。必ずクレジットカード会社へご連絡をお願いいたします。

【対象のお客様へのお願い】

2019年11月29日～2020年11月20日の期間に、「カステラ本舗長崎異人堂」でクレジットカード情報を入力されたお客様が対象です。情報漏洩の可能性があるお客様には、本公表日より順次書面または電子メールあるいはその両方にてご通知を差し上げております。また対象お客様には次の2つの対応をお願い申し上げます。

①クレジットカードのご利用明細・履歴をご確認の上、身に覚えのないご利用履歴がないかをご確認ください。

クレジットカードご利用明細を今一度ご確認ください。万が一不審な請求がございましたら、大変お手数ですがクレジットカード裏面に記載のカード会社へお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

②クレジットカード再発行の手続きをお願い申し上げます。

現時点で身に覚えのないご利用履歴がない場合でも、今後不正利用されてしまう危険性があります。大変お手数をおかけいたしますが、クレジットカード裏面に記載のクレジットカード会社へお問い合わせいただきクレジットカードの再発行の手続きをお願い申し上げます。

Q:クレジットカード再発行の手続きなど、全て対応して欲しいのですが？

A:ご迷惑とご不便をおかけし大変申し訳ございません。個人情報保護の観点から、弊社から直接クレジットカード会社に対して個別のお客様に関する対応を行うことができないようになっております。大変お手数をおかけいたしますが、クレジットカード会社にお問い合わせをお願い申し上げます。

【クレジットカード再発行と補償について】

Q.クレジットカードを再発行する場合はどうすれば良いですか？

A.お客様から直接クレジットカード裏面に記載のお問合せ先にご連絡の上、お手続きいただきますようお願い申し上げます。その際には「カステラ本舗長崎異人堂」で利用したクレジットカード情報が流出した恐れがあると連絡がきた」旨お伝えください。

Q.クレジットカード会社の連絡先はどこですか？

A.通常、クレジットカードの裏面に記載されていますのでご確認をお願い申し上げます。

Q. クレジットカード会社にはどのように伝えたらよいですか？

A. 「カステラ本舗長崎異人堂」で利用したクレジットカード情報が流出した恐れがあると連絡がきた」旨お伝えください。

Q.クレジットカードの再発行をしたら安全ですか？

A.クレジットカードを再発行していただくと、新しいクレジットカード番号が発番されます。漏洩した情報と異なりますので安全です。ご安心ください。

Q.いつまでにクレジットカード会社に連絡すれば良いですか？

A.できるだけ早くご連絡ください。特に見覚えのない請求があった場合、不正利用が繰り返される可能性がありますので、早急にご連絡くださいますようお願い申し上げます。

Q.漏洩期間内に商品を購入していないが、無償でクレジットカードを再発行することはできますか？

A.漏洩の対象でないお客様は対象外となります。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。

Q.すでにクレジットカードを変更しました。費用は負担してもらえますか？

A.情報漏洩の可能性があるクレジットカード再発行の手数料につきましては、お客様のご負担とならないよう弊社よりクレジットカード会社各社へ依頼しております。お手数料をおかけしますが、クレジットカード会社各社へお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

Q.クレジットカードの再発行後に、公共料金の支払いなど登録情報の変更手続きの対応をしてほしいのですが？

A.この度は大変なご迷惑をおかけし申し訳ございません。個人情報保護の観点から弊社から変更手続きの対応をすることができないようになっております。誠にお手数をおかけいたしますが、新しいクレジットカードがお手元に届きましたら、各ご利用先へ登録変更のお手続きをお願い申し上げます。変更方法につきましてもご利用先ごとに異なりますので、お手数ですが、各ご利用先へお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。

【その他】

Q.今回、どのような原因で漏洩が発生したのですか？

A.弊社が運営しておりますショッピングサイト「カステラ本舗長崎異人堂」に不正アクセスがあり、システムの一部の脆弱性をつかれたことが原因です。

Q: 公表まで時間がかかっているのはなぜですか？

A: 本来ならば、情報流出の疑いがある時点でお客様に個別にご連絡差し上げ、注意を喚起するとともにお詫び申し上げるところではございましたが、不確定な情報の公表はかえって混乱を招き、お客様に十分な対応が出来ず、さらなるご迷惑をおかけすることが懸念されたため、第三者機関の調査結果、およびクレジットカード会社ほか関係機関との連携を確保した上で行うことにいたしました。今回の公表までお時間を要しましたことを心よりお詫び申し上げます。

Q.ショッピングサイトに登録した個人情報を削除することはできますか？

A.個人情報削除のお手続きを承ります。下記「お客様相談窓口」までご連絡をお願い申し上げます。なお、情報削除により過去のご注文のお問い合わせへの対応が出来なくなるほか、所有ポイントも削除さ

れますのでご注意ください。

Q.ショッピングサイト「カステラ本舗長崎異人堂」の再開時期はいつ頃の予定ですか？

A.再開時期は現在のところ未定となっております。システムのセキュリティ対策、監視体制の強化を行い再発防止策が整ったのち、再開する予定です。

改めて、今回のクレジットカード情報の漏洩について多くのお客様に多大なるご迷惑をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。

株式会社 異人堂

<お客様相談窓口>

- ・電話番号 : 0120-960-553 (フリーダイヤル)
- ・受付時間 : 10:00~17:00(日・祝日除く)
但し4月17日(土)18日(日)についてはお受付しております。
- ・メールアドレス : web-admin@ijindo.co.jp