

個人情報漏えいに関するご質問とご回答（FAQ）

■漏えいについてのメールまたは書面を受け取ったがどうしたら良いですか。

今回メールまたは書面をお送りしたお客様につきましては、弊社でのご利用の際にカード情報等が流出した可能性がございます。大変お手数をおかけいたしますが、クレジットカードのご利用明細をご確認いただき、お心当たりのないご請求がないかをご確認ください。

もし、お心当たりのないご請求があった場合は、お手数ではございますがお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡くださいますようお願いいたします。

また、状況によってはクレジットカードの再発行が必要になることもございますが、この場合にも手数料は弊社にて負担し、お客様には手数料のご負担のないようにカード会社にお願いしております。

■対象期間（2020年9月25日～2022年8月12日）内にクレジットカード決済を利用しました。自分で対応すべきこと（カード会社への連絡）等はありますか。

現在、不正利用防止のため、クレジットカード会社による監視システムにて、流出した可能性のあるクレジットカードの取引モニタリングをお願いしておりますが、念のため、カードご利用明細を今一度ご確認いただき、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。

■カード会社にどういう風に連絡すればいいですか。

「GENTOS（ジェントス）公式ストア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来た」旨をお伝えください。

■どのカードを利用したか覚えていないのですが。

恐れ入りますが、お心当たりのあるお手持ちの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。大変お手数ですが、カード情報の確認には個人情報の確認も必要となりますため、カード会社へのお問い合わせをお願いしております。

■身に覚えのない請求が届いていたのですが。

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カード会社に身に覚えのない請求があることのご連絡をお願いいたします。

カード不正使用被害につきましては、お客様のご負担にならないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。

■さかのぼって弁償してくれるのですか。

カード不正使用被害につきましては、お客様のご負担にならないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。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。

■クレジットカードの再発行をしたら安全ですか。

クレジットカードの再発行の際は、新しいカード番号が発番され、流出した情報と異なりますので安全でございます。

■再発行の手続きはどのようにしたらよいですか。

たいへんお手数をおかけいたしますが、お客様ご自身でお手元のクレジットカードの裏面に記載されているカード会社の連絡先にご連絡いただき、ご相談くださいますようお願いいたします。

再発行の際の手数料につきましては、お客様のご負担にはならないようカード会社に依頼しております。

■再発行手数料についてはどうなりますか。

今回漏えいの可能性のあるお客様のクレジットカードにつきましては、発行元のカード会社にも連携をしており再発行手数料につきましては、お客様のご負担にならないようカード会社に依頼してございます。

■すでにカードを変えていたのですが費用は負担してもらえますか。

今回の情報公開前に不正利用を理由にクレジットカードを交換されていた場合も、お客様のご負担にならないよう、弊社よりクレジットカード会社に依頼しております。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。

■過去にクレジットカードを利用して買い物したか覚えていないため、対象かどうか調べてほしい。

クレジットカード情報流出の対象については、カードのご利用明細をご確認いただき、不審な請求や身に覚えのない請求がございましたら、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合せいただきますようお願いいたします。

■2020年4月1日～2022年8月24日の期間中に「GENTOS 公式ストア」において商品を購入する際に会員登録したのですが、私の情報が流出したのか確認したい。

このたびは、弊社運営サイトに外部からの不正アクセスをされた形跡があり、そのためお客様の情報が流出した可能性が考えられます。ただ、あくまで可能性であり、実際に流出したかどうかは判断できないことをご了承ください。

なお、2020年9月25日～2022年8月12日の期間中に「GENTOS（ジェントス）公式ストア」にてクレジットカードにて購買されたお客様におかれましては、誠にお手数ですが、まずはカードご利用明細を今一度ご確認いただき、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。

■今後クレジットカード決済の再開をしても問題ないですか。

クレジットカード決済の再開にはセキュリティ強化が必須となっております。
現在再開に向け、セキュリティ等の見直しと改修に努めております。

■事故の発覚から公表まで時間がかかっているのはなぜですか。

カード会社より弊社に対し情報漏えいの懸念があるとの連絡をいただいた時点で直ちにオンラインショップのカード決済を停止し、被害の拡大を防ぐように対処いたしました。
同時にカード会社認定の調査会社に調査を依頼し、漏えいの期間・原因・対策等について調査をいたしました。カード会社の協力も得つつ、判明した事実から漏えいの可能性のあるカード情報を全ての発行元のカード会社に連携し、不正利用の拡大防止を図るとともに、このたびの公表にて判明した該当のお客様がカード会社に連絡した際にも、カード会社側でお客様のカードが漏えいの可能性のあるカードであることが判明可能となるよう調整を進めることで、弊社をご利用された全てお客様を混乱させることなく、適切な対応ができるように準備していたためお時間を要することになりました。

ご理解のほど、何卒よろしくお願い申しあげます。

■GENTOS 公式ストアの会員を退会したい。

たいへんお手数をおかけいたしますが、g-store@gentos.jpまでメールにて下記情報を
送りくださいませ。

メールタイトル：退会希望

メール本文：①氏名、②電話番号、③ご登録のメールアドレス

退会処理完了後は、メールにてご連絡を差し上げております。

※ご返信までにお時間を頂戴する場合がございますが、何卒ご了承くださいませ。

■FAQ を見ても疑問が解消されない。

たいへんお手数をおかけいたしますが、下記フリーダイヤルまでお問い合わせくださいま
せ。

『GENTOS 公式ストア 専用窓口』

- ・受付時間：全日 10:00～19:00
- ・期間：2022年11月28日（月）～2023年1月26日（木）
- ・電話番号：フリーダイヤル 0120-499-135

※年末年始もお問い合わせいただけます。