

## 【お知らせ】ネットスーパー運営委託先(株)NEO BEATへの不正アクセスに伴うクレジットカード情報流出についてのQ&A

この度、フジネットスーパー「おまかせくん」の運営を委託しております(株)NEO BEAT(ネオビート)のWebサーバに対して不正アクセスがあり、その内容を調査いたしましたところ、ネオビートのサーバに登録されているお客様のクレジットカード情報が流出したことを確認いたしております。

お客様には、多大なるご心配とご迷惑をお掛けしております事、ここに深くお詫び申し上げます。

以下、この件に関しましてのQ&Aをまとめましたので、ご参照ください。

### ■クレジットカード情報の流出について

Q 流出した情報とは具体的にどのようなものか？

A ご心配をおかけしております。現在確認している内容は、クレジットカードの番号、有効期限およびカード名義でございます。住所や電話番号など、他の個人情報流出の事実はございません。

Q どのような対応をしているのか？

A 現在、クレジットカード会社に第三者による不正な利用を阻止すべく、不審な利用の監視をしていただくようお願いしております。何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### ■クレジットカードについて

Q 自分のクレジットカードは安全なのか？

A クレジットカードの漏洩があったお客様については、8月4日にメールを送付し、合わせてお手紙にてご連絡をさせていただいております。ご連絡を差し上げたお客様につきましては、大変お手数ですが、クレジットカード会社にご相談くださるよう、お願い申し上げます。漏洩がないお客様におかれましては、今までと同様お使いいただけますので、ご安心下さい。

Q クレジットカード番号を変えて欲しい

A 大変お手数でございますが、発行元のクレジットカード会社にご連絡の上、カード番号変更の旨をお伝え下さい。

Q 公共料金などをクレジットカードの引き落としにしているが、カード変更に伴いどのように手続きしたらよいか？

A カードの変更に伴い、ご契約されているカード会社様では引き落としができなくなります。手続きといたしましては、お客様がカード引き落としのご契約をされておりますお取引会社(電力会社など)にあらためて新しいカード番号を申請していただく必要がございます。お手数をおかけいたしますが、よろしくお願い申し上げます。

Q クレジットカードが不正利用されていないかをどのように確認すればいいのか？

A クレジットカード会社の「お客様お問合せ窓口」で、確認する事が可能です。また、ホームページなどで利用状況を確認できるサービスを実施しているクレジットカード会社もございます。

Q 身におぼえの無いクレジットの請求がきたが。

A 大変申し訳ございません。弊社では、クレジットの請求内容を確認する事ができません。お手数をおかけいたしますが、発行元のクレジットカード会社にご確認していただくよう、お願い申し上げます。

Q 関係者を名乗り、パスワードやクレジット情報を打ち込むように、とのメールや電話が届いた。

A 弊社から、このような情報を入力するようなお知らせは一切しておりません。パスワードや暗証番号をお尋ねすることも一切ございません。関係者に成りすまし、情報を不正に入手しようとする者にご注意願います。

#### ■不正使用について

Q 今後、被害が拡大する可能性はないか？  
(後から流出や被害の連絡が来ることはないか)

A ご心配をおかけしております。全件確認し、クレジットカード会社に該当カード番号を連絡し対応をお願いしております。カード番号の変更については、恐れ入りますがカード会社にご相談くださいますよう、お願い申し上げます。

Q 被害があった場合、どのような手続きをとればよいか？

A 発行元のクレジットカード会社に連絡をして頂き、使用覚えがない事をお伝え下さい。

#### ■ネットスーパーの運営について

Q ネットスーパーの退会手続きをしたいが

A 大変申し訳ございません。ただいまサーバが停止中のため退会手続きが出来ない状態となっております。弊社でもお客様の個人情報を一切確認できない状態となっております。サーバが復旧致しましたらこちらでお手続きを行いますので、ご登録時のお名前・電話番号をお客様窓口までご連絡ください。

Q ネットスーパーの会員情報を完全削除して欲しい

A 大変申し訳ございません。ただいまサーバが停止中のため手続きが出来ない状態となっております。サーバが復旧致しましたらこちらで削除を行いますので、ご登録時のお名前・電話番号をお客様窓口までご連絡ください。

Q 今後、情報の流出がないようにどのような対応をとるのか？

A ご心配をおかけしております。システム会社が、第三者機関であるセキュリティ専門会社のアドバイスのもと、セキュリティシステムの強化とマネジメント体制・チェック機能の強化を同時に進めております。

■ネットスーパー会員以外のお客様について

Q ネットスーパーの会員以外の情報流出はないのか？

A ご心配をおかけしておりまして大変申し訳ございません。今回の流出は、ネットスーパー会員様の分のみでございます。

今回の個人情報流出に関するお問い合わせは、お手数ですが下記へお問い合わせください。

【今回の件へのお問い合わせ窓口】

☎ 0120-241-924  
089-926-3396 (有料)  
(受付時間：9：30～18：30)

eメール：madoguti@fujinetsuper.com

お問い合わせが集中した場合は、お返事にお時間をいただく場合もございます。誠に申し訳ございませんが、何卒ご容赦いただきますようお願い申し上げます。