

TOMS ストア個人情報漏洩に関する FAQ

不正アクセス被害に関するお問い合わせ

Q クレジットカード情報漏洩の対象期間はいつになりますでしょうか

A 2021年4月22日(木)～2022年8月31日(水)の期間に、「Toms ストア」でクレジットカードを利用して購入をされたクレジットカードを利用したお客様が対象となります。

Q 自分がクレジットカード情報漏洩の対象者か調べる事は出来ますでしょうか

A 該当するお客様には、メールおよび書状にて個別にご連絡を差し上げております。ご不安な方は下記窓口にお問い合わせください
<双日インフィニティ株式会社 お客様サービスセンター>
メールアドレス: info@tomsjapan.jp
電話番号: 0120-604-267
受付時間: 10:00～17:00(土・日・祝日除く)

Q クレジットカードの不正利用の有無を確認する事は出来ますでしょうか

A 当社では、漏洩した可能性のあるクレジットカードに対する継続したモニタリングをクレジットカード会社様に依頼しておりますが、クレジットカードのご利用明細をご確認いただき、身に覚えのない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様へお問い合わせをお願い致します。
※クレジットカード会社様の連絡先は、カード裏面に記載されております。

Q 身に覚えのない請求がありました。どうすれば宜しいでしょうか

A

大変申し訳ございません。非常に恐縮なのですが、至急、請求のあったクレジットカード会社様に身に覚えのない請求があることをご連絡願います。お客様にご負担をお掛けしないよう、当社から、クレジットカード会社様へ依頼しております。※クレジットカード会社様の連絡先はカード裏面に記載されております。

Q いつまでにクレジットカード会社に連絡すれば宜しいでしょうか

A

お手数をお掛けいたしますが、身に覚えのない請求があった場合には、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いたします。
※クレジットカード会社様の連絡先はカード裏面に記載されております。

クレジットカード再発行等に関するお問い合わせ

Q クレジットカードの再発行を実施する場合、どのようにすれば宜しいでしょうか

A

クレジットカード情報が漏洩した可能性があるとの通知を当社からのメールや書状でお受け取りになられたお客様で再発行をご希望されるお客様は、大変お手数をおかけいたしますが直接クレジットカード裏面に記載されている問い合わせ先にご連絡の上、お手続き願います。
なお、この度の情報漏洩の可能性のあるクレジットカード再発行に関する手数料につきましては、お客様にご負担をお掛けしないよう、当社よりクレジットカード会社様に依頼致しております。

Q 再発行手続きを行いたいが、クレジットカード会社の連絡先はどこに書いてありますでしょうか

A

対象の期間にご利用頂いたクレジットカードの裏面をご確認の上、直接クレジットカード会社様へご連絡いただきますようお願いいたします。なお、当社ではお客様のクレジットカード情報を保持しておりませんので、当社からクレジットカード会社様の連絡先を案内することはできかねます。

Q **すでにクレジットカードを再発行して費用が発生したのですが、その費用は負担して頂けますでしょうか**

A

クレジットカード情報が漏洩した可能性があるとの通知を当社からのメールや書状でお受け取りになられたお客様が、クレジットカード再発行にかかった手数料は、お客様にご負担をお掛けすることのないよう、当社よりクレジットカード会社各社様へ依頼しております。

当社からの通知を受けられたお客様の中で、すでに再発行が完了され、費用を負担された場合、お手数料をおかけしますが、当社からのクレジットカード情報漏洩を理由とする再発行である旨をクレジットカード会社様に直接ご連絡いただきますようお願いいたします。

Q **クレジットカード再発行の手続きなど、そちらで行っていただけませんか**

A

お手数料をお掛けし誠に申し訳ございませんが、個人情報の観点から当社から直接クレジットカード会社様に対して個別のお客様に関する対応を行うことはできませんので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

大変恐れ入りますが、クレジットカードのご利用履歴をご確認の上、身に覚えのないご利用履歴がないかご確認をお願い申し上げます。

また、万一、身に覚えのないご利用履歴があった際はクレジットカード会社様へご連絡いただきますようお願いいたします。

Q **クレジットカード変更後に公共料金などの継続利用の手続きをそちらで対応して頂く事は出来ますでしょうか**

A

お手数料をお掛けし誠に申し訳ございませんが、個人情報の観点から当社から直接利用先に対して個別のお客様に関する対応を行うことはできませんので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

お客様ご自身でのご対応をお願いすることになってしまい、大変心苦しい限りではございますが、新しいカードがお手元に届きましたら、各ご利用先へのお手続きをお願いいたします。また、変更方法に関しましても、お手数料をおかけしますが、各ご利用先にお問い合わせをお願いいたします。

Q 不正利用された場合、そちらで弁償してくれるのでしょうか

A この度のクレジットカード情報漏洩が原因で不正利用されたものとクレジットカード会社様が判断された場合につきましては、お客様にご負担をお掛けしないよう、当社よりクレジットカード会社様に依頼しております。

大変お手数をお掛けいたしますが、不審な請求がございましたら、クレジットカード裏面に記載のクレジットカード会社様へお問い合わせいただけますようお願いいたします。

その他のお問い合わせ

Q 現在の TOMS スタアのシステムは安全なのでしょうか

A TOMS スタアに関しては、2022 年 8 月 31 日に販売を終了し、お客様のお問い合わせ対応期間を経て、2022 年 10 月 1 日にサイトを閉鎖しております。

Q 警察には被害届を提出していますでしょうか

A 所轄警察署である麻布警察署への相談を行っており、その指導に従い、再発防止に努めてまいります。