# ご質問について

このたびは、お客様の個人情報漏えいの可能性に関しまして、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。お客様から寄せられる主なご質問とその回答を、以下のとおりまとめてご案内いたします。

## ■ 発生事実・経緯について

**Q1. 個人情報保護委員会への届出は行うのですか？**

A. はい、行っております。今回の件につきましては、個人情報保護法の規定に基づき、個人情報保護委員会へ届出（報告）を行っております。

**Q2. 今回の件について、報道発表や公表はしないのですか？**

A. 情報が漏えいした可能性のあるお客様につきましては、対象の方を特定し、お一人おひとりに個別にご連絡しております。あわせて、ホームページおよびアプリでもご報告いたします。

**Q3. なぜこのようなことが起きたのですか？原因は何ですか？**

A. 通常とは異なる大量のアクセスを検知したことが発端です。詳しい原因につきましては現在調査中であり、セキュリティ上の観点から詳細は差し控えさせていただきます。

## ■ 漏えい情報の内容について

**Q4. 何の情報が漏れたのか、教えてください。**

A. 調査の結果、氏名・生年月日・住所・郵便番号・電話番号・電子マネー残高・LaCuCa ポイントカード番号・LaCuCa ポイント残高が、外部に漏えいした可能性があることを確認いたしました。対象となるお客様には、郵送にて個別にご連絡を差し上げております。

**Q5. クレジットカード情報も漏れていますか？**

A. 今回確認された漏えい内容は、氏名・生年月日・住所・郵便番号・電話番号・電子マネー残高・LaCuCa ポイントカード番号・LaCuCa ポイント残高の 8 項目です。クレジットカード情報は含まれておりません。該当のシステムでは、クレジット情報を保有しておりません。

## ■ お客様への影響と対応について

**Q6. 住所や電話番号が漏えいしたことで、どのような被害が考えられますか？**

A. 不審な郵便物やお電話でのご連絡、身元を装った勧誘・詐欺などにご注意ください。当社や提携会社が個人情報（クレジットカード番号、暗証番号等）の提供をお願いすることは一切ございません。そのようなご連絡があった場合は、ご回答いただかず、お客様相談窓口までご連絡ください。

**Q7. 不審な電話や郵便物が届いた場合、どうすればいいですか？**

A. 内容をお控えのうえ、お客様相談窓口までご連絡ください。詐欺や悪質な勧誘の可能性がある場合は、最寄りの警察署や消費生活センターへのご相談もあわせてお願いいたします。

**Q8. 自分のポイントが不正に使われていないか、確認する方法はありますか？**

A. 現在サイトを停止しているため、WEB 上でのご確認が一時的にできない状況です。ポイント残高や利用履歴をご確認されたい場合は、お客様相談窓口までご連絡ください。なお、現時点でポイントカードや電子マネーの不正利用は確認されておりませんので、ご安心ください。

**■ サービスのご利用について**

**Q9. スマートフォンアプリは安全に使えますか？**

A. はい、アプリ経由でご利用いただいているサービスにつきましては、今回確認された事象による影響はございません。安心してご利用ください。

**Q10. ポイントカード自体は、これまで通り店舗で使って大丈夫ですか？**

A. 店舗でのポイントカードのご利用に問題はございません。今回影響があるのは、WEB 上で LaCuCa への新規ご入会やポイント情報のご照会ができるサイトに限られます。

**Q11. LaCuCa への新規入会サイトやポイント情報照会サイトはいつ復旧しますか？**

A. 現在、安全性を十分に確認するため調査を進めております。復旧の見通しが立ち次第、改めてホームページにてご案内いたします。

**■ 再発防止について**

**Q12. 今後、同じようなことが起こらないようにどう対策するのですか？**

A. 今回の事象を受け、関連システムの停止や総点検を行っております。調査完了後は、安全管理の強化に取り組んでまいります。

**■ お問い合わせ先**

**Q13. 問い合わせはどこにすればいいですか？**

A. 下記のお客様相談窓口までご連絡ください。

受付時間　9:00～18:00

月～土曜日：0120-480-968

日曜日：06-6150-6111

※上記の内容は 2026 年 11 月 1 日（日）時点の情報です。調査の進捗に応じて、内容を更新する場合がございます。あらためてお客様にご不便・ご迷惑をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。