

FAQ

■情報流出の概要・事実の確認について

Q：クレジットカード情報流出の可能性がある対象期間はいつですか？

A：下記①～③に記載のおお客様が対象です。

※この期間にクレジットカード決済にてご注文されたお客様、また、商品を受け取られず、後にご注文がキャンセルとなったお客様も対象でございます。

①2020年6月26日～2021年4月26日の期間中に「COLORFUL CANDY STYLE 公式オンラインショップ」(<https://www.ccstyle.jp/>)において、商品購入時、クレジットカード情報を入力し決済ボタンを押されたお客様

②2020年7月14日～2020年10月30日の期間中に「BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ」(<https://www.botanywatercolors.jp/>)において、商品購入時、クレジットカード情報を入力し決済ボタンを押されたお客様

③2021年5月18日～2021年6月29日の期間中に「Colorful Textile Market 公式オンラインショップ」(<https://colorfultextile.jp/>)において、商品購入時、クレジットカード情報を入力し決済ボタンを押されたお客様

Q：上記以外の期間にクレジットカードを利用したのですが、流出の可能性はありますか？

A：上記以外の期間にご注文いただいた方のクレジットカード情報の流出の可能性は第三者調査機関より指摘されておりません。

Q：「COLORFUL CANDY STYLE 南青山本店公式サイト」(<https://colorfulcandy.jp/>)や、「STYLE Decor by BOTANY & WATERCOLORS」(<https://styledecor-botanywatercolors.jp/>)でクレジットカードを利用したのですが、流出の可能性はありますか？

A：上記2サイトをご利用いただいたお客様は、流出の可能性はございません。

Q：個人情報流出の可能性がある対象期間はいつですか？

A：ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。

下記①②に記載のおお客様が対象となります。

① 2017年3月15日～2020年6月26日までの間に「BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ」にて商品を購入されたお客様及び同サイトにて会員登録をされたお客様すべて

② 2015年12月21日～2020年6月25日までの間に「Colorful Textile Market 公式オンラインショップ」にて商品を購入されたお客様及び同サイトにて会員登録をさ

れたお客様すべて

※「COLORFUL CANDY STYLE 公式オンラインショップ」は個人情報流出の可能性は第三者調査機関より指摘されておりません。

Q：個人情報に関して情報流出の可能性はあるのはどのような情報ですか？

A：流出した可能性のある個人情報は以下のとおりです。

- ・氏名
- ・住所
- ・電話番号／FAX 番号
- ・性別
- ・職業
- ・生年月日
- ・「BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ」、 「Colorful Textile Market 公式オンラインショップ」のログインID／メールアドレス
- ・上記2サイトのログインパスワード
- ・注文情報

Q：自分がいつ注文したかを確認出来ますか？

A：本件各サイトでご注文いただいたお客様には、注文完了時にご注文受付メールをお送りしております。件名が「【BOTANY & WATERCOLORS】ご注文内容のご確認（自動配信メール）」となりますので、恐れ入りますがメールの受信日時のご確認をお願い申し上げます。また、クレジットカード情報及び個人情報が流出した可能性のあるお客様には、2022年12月21日より順次、流出した可能性のある情報を記載致しました電子メールをお送りさせていただきます。電子メールをお送りすることが出来なかったお客様については、書状にて個別にご連絡をさせていただきます。

Q：どのクレジットカードを使用したかわかりません。

A：誠に恐れ入りますが、お客様のクレジットカード番号について、弊社に情報がいないため、大変お手数をお掛け致しますが、ご利用されたと思われるクレジットカードのご利用明細を今一度ご確認いただくか、またはお手元のクレジットカードの裏面に記載されておりますクレジットカード会社にご連絡をお願い致します。

Q：楽天市場、Amazon.co.jp、Yahoo!ショッピングストア、au PAY マーケットで商品を購入したのですが大丈夫ですか？

A：楽天市場、Amazon.co.jp、Yahoo!ショッピングストア、au PAY マーケットはそれぞれ別のシステムを使用し、運営しております。そのため、今回の不正アクセス被害の対象外に

なっております。ご安心ください。

Q：公表が遅れた理由は何ですか？

A：今回の発表までお時間をいただきましたこと誠に申し訳ございません。

「COLORFUL CANDY STYLE 公式オンラインショップ」、「BOTANY&WATERCOLRS 公式オンラインショップ」、「Colorful Textile Market 公式オンラインショップ」の3サイトに及ぶ調査の複雑性から流出情報の内容の特定が難航し、調査に時間を要しました。本来であれば疑いがある時点でおお客様にご連絡し、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、決済代行会社と協議し、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、おお客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が不可欠であるとの説明を受け、発表は調査会社の調査結果、およびカード会社との連携を待ってから行うことに致しました。

Q：何が原因で今回のことが起こったのですか？

A：第三者調査機関からは、弊社が運営する「Colorful Textile Market 公式オンラインショップ」のシステムの一部の脆弱性をついたことによる第三者の不正アクセスにより、本件各サイトのペイメントアプリケーションの改ざんが行われたことが原因と指摘されております。

Q：セキュリティ対策は整備していたのですか？

A：大変申し訳ございません。

弊社としてもできる限りのセキュリティ対策を施しておりましたが、不正アクセスを許すこととなり、深く反省を致しております。

■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したいです。

A：お手数をお掛けして誠に恐れ入りますが、対象の期間にご利用いただいたお手元のクレジットカードの裏面記載のお問い合わせ先へお手続きのご連絡をいただきますようお願い申し上げます。

Q：クレジットカード会社の連絡先を教えてください。

A：お手数をお掛け致しますが、ご利用されたお手元のクレジットカードの裏面に記載がございますので、ご確認いただき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をしたら安全ですか？

A：情報流出した可能性があるカード番号は無効となり、新しい番号となりますので、安全

にご利用いただけます。再発行のお手続きは、大変お手数をお掛け致しますが、お客様から直接お手元のクレジットカードの裏面記載のお問い合わせ先へお手続きのご連絡をいただきますようお願い申し上げます。再発行に関する手数料に関しては、お客様にご負担をお掛けすることのないよう弊社よりクレジットカード会社各社に依頼をしております。

Q：クレジットカード情報を抹消してください。

A：大変申し訳ございませんが、弊社ではクレジットカード情報を一切保有しておらず、お客様のカード情報がないためお役に立てず誠に申し訳ございません。クレジットカード自体の抹消や再発行につきましては、お手数をお掛け致しますが、ご契約のクレジットカード会社に直接お問い合わせいただきますようお願い申し上げます。

※クレジットカード会社の連絡先は、お手元のクレジットカードの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が大変申し訳ございませんか？

A：ご心配をお掛けし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に利用されている可能性がございますので、お手数をお掛け致しますが、ご利用されたクレジットカード会社へ身に覚えのない請求があることを可能な限り至急ご連絡いただけますようお願い申し上げます。

※クレジットカード会社の連絡先は、お手元のクレジットカードの裏面に記載されております。

Q：クレジットカード不正利用の有無の確認、及び、再発行の手続きとは何をしたらいいのですか？

A：対象期間内に、「BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ」にてクレジットカード決済でお買い物をされたお客様は、誠にお手数をお掛け致しますが、今一度お手元のクレジットカードご利用履歴のご確認をお願い申し上げます。万が一、身に覚えのない請求がございましたら、お手元のクレジットカード裏面に記載されておりますクレジット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。

Q：そちらで全て対応して欲しいのですが？

A：お客様にはご迷惑とご不便をお掛けし大変申し訳ございません。

弊社としましても、流出したと指摘を受けているクレジットカード情報が悪用される二次被害を防ぐためにできる限りの対応をさせていただきたいと考えておりますが、個人情報保護のため、お客様のご希望に沿えることができず、誠に申し訳ございません。お手数をお掛けし恐縮でございますが、お客様から直接お手元のクレジットカードの裏面記載のお問い合わせ先へお手続きのご連絡を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

再発行に関する手数料につきましては、お客様のご負担にならないよう弊社よりカード会社に依頼をしております。

Q：クレジットカード情報流出の可能性があるとの連絡を受けたが、どうしたら良いのですか？

A：今回メールでご連絡いたしましたお客様は、クレジットカード情報が流出した可能性がございます。大変お手数をお掛け致しますがクレジットカードのご利用履歴をご確認いただき、身に覚えのないご利用履歴がないかをご確認いただきますようお願い致します。万が一、身に覚えのないご利用履歴がございましたら、お手数をお掛け致しますが、クレジットカード会社へのご連絡をお願い申し上げます。

※クレジットカード会社の連絡先は、お手元のクレジットカードの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よいですか？

A：クレジットカード情報が流出した可能性があるとの通知を弊社からのメールでお受け取りになられた場合は、可能な限り早くお手元のクレジットカードご利用履歴のご確認をお願い申し上げます。

万が一、身に覚えのないご利用履歴がございましたら、不正利用が繰り返される可能性がございますので、可能な限り早急にご利用いただいたクレジットカード会社に、「株式会社スタイリッシュ・エイチ・アンド・エイの運営するBOTANY & WATERCOLORS公式オンラインショップで買い物をして、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。

※クレジットカード会社の連絡先は、お手元のクレジットカードの裏面に記載されております。

既に弊社からは、クレジットカード会社に対し、流出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するよう依頼し、不正利用の防止に努めておりますが、念の為ご確認をお願い申し上げます。

Q：対象の期間中にクレジットカード決済で注文をしたのですが、その後、キャンセルをしました。その場合も対象になりますか？

A：ご心配をお掛けし誠に申し訳ございません。ご注文の際、クレジットカード情報をご入力され、ご注文確定後にキャンセルをされた場合も流出の可能性がございます。クレジットカード情報が流出した可能性がございますお客様には、電子メールにて個別にご連絡をお送りさせていただいております。メールのタイトル「【弊社運営の公式オンラインショップ】クレジットカード情報等および個人情報の流出可能性のあるお客様へのお詫びとお知らせ」を受信されておりますか、お手数ですがご確認いただきますようお願い申し上げます。

Q：近日中にクレジットカードを使う予定があるのですが、どうしたらよいですか？

A：クレジットカード会社によって対応が異なると存じます。お手数をお掛け致しますが、まずはお手元のクレジットカード裏面に記載されておりますクレジットカード会社へご相談下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はしなくてはならないのですか？

A：恐れ入りますが、まずはクレジットカード会社へご相談いただければと存じます。その上で再発行のご判断をいただければと思います。

再発行に関する手数料につきましては、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。

※クレジットカード会社の連絡先は、お手元のクレジットカードの裏面に記載されております。

Q：「BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ」の会員情報を削除（退会）してください。

A：BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ カスタマーサポートセンターにて承らせていただきます。恐れ入りますが下記フリーダイヤル又はメールアドレス宛てにご連絡お願い致します。

■BOTANY & WATERCOLORS 公式オンラインショップ カスタマーサポートセンター

- ・受付時間：10：00～17：00（土・日・祝日除く）
- ・専用フリーダイヤル： 0120-552-531
- ・専用メールアドレス：customer-support@ccstyle.jp

以 上