

## 不正アクセスによるお客様個人情報漏洩に関するご質問と回答

### Q 1.

不正アクセスとは、具体的にどのようなことですか？

#### A 1.

インターネット上から「SQLインジェクション」という攻撃を受け、情報が不正に窃取されました。

### Q 2.

漏洩発覚後の措置および今後の対策について

#### A 2.

今回の不正アクセスを防止するための措置は、2010年4月17日付で完了しております。また、万全を期すためさらに第三者機関によるセキュリティ調査を実施いたしました。今後とも、システム構築及び運用面でのセキュリティ強化対策に取り組んで参ります。

### Q 3.

どうして発表まで時間がかかったのか？

#### A 3.

万全を期すため、第三者機関による調査を実施した結果となります。

### Q 4.

クレジットカードの再発行・再発行手数料について

#### A 4.

クレジットカード情報の漏洩があったお客様につきましては、再発行に伴う手数料のご負担がないようご対応させていただきます。手数料等が発生した場合には、弊社で負担させていただきます。

尚、クレジットカードの再発行は、個人情報取り扱いにおける制限の為、お客様自身からのお申し出でなければ手続きができなくなっております。大変お手数をおかけいたしますが、ご加入のクレジットカード会社へご相談くださいますようお願いいたします。

### Q 5.

GAMECITY の市民から退会したい

#### A 5.

退会手続きは、GAMECITY のホームページにアクセスしていただき、そちらより手続きをお願いいたします。お手数をおかけいたしますが、手続きに間違いが発生しませんよう万全

を期すため、所定の手続きをお願いいたします。この度は、お客様のご期待に沿えず、大変申し訳ありませんでした。

**Q 6.**

**警察には報告しているのか**

**A 6.**

2010年5月11日に被害について届出ました。

本件に関するお問い合わせは以下にて受け付けております。

フリーダイヤル：0120-258-747（携帯電話からもご利用できます）

メール                   : infogc@koeitecmo.co.jp

受付時間               : 月～金 10:00～18:00

※フリーダイヤルにつきましては、土曜日、日曜日ならびに祝祭日は受け付けておりません。