No	質問	回答
1	利用期限の近い地域振興券があるのだが、大丈夫か。	現時点で、明確な回答はいたしかねますが、お客さまの不利益にならないよう、実施主体である自治体等と対応について、協議を進めております。対応が確定しましたら、HP等であらためてご報告させていただきます。
2	今回何が起きたのですか？	Ｐａｙどんに対し第三者による不正アクセスが発生し、お客さま情報が漏えいした可能性があることが判明しました。現在、詳細について調査を進めています。
3	Ｐａｙどんは現在利用できますか？	被害拡大防止のため、Ｐａｙどんの全てのサービスを停止しています。サービス再開時期については、安全性の確認後にあらためてお知らせします。
4	私の個人情報は漏えいしたのでしょうか？	現時点では対象者や影響範囲を調査中であり、個別のお客さまごとの影響有無は確認できていません。
5	漏えいした可能性がある情報は何ですか？	漏えいした可能性がある情報は以下の通りです。 ・Ｐａｙどんユーザの会員情報（氏名、生年月日、電話番号、性別、メールアドレス、パスワード） ・決済手段（口座情報、ポイント残高、地域振興券ポイント残高） ・取引履歴（取引日時、店舗名、取引金額）
6	銀行口座から不正に引き出される可能性はありますか？	現時点で不正送金や残高改ざんは確認されていません。また、残高の整合性検査を実施し、改ざんがないことを確認しています。
7	Ｐａｙどんの残高やポイントは大丈夫ですか？	残高の整合性検査を実施し、残高データの改ざんがないことを確認しています。
8	利用履歴や決済情報も漏えいした可能性がありますか？	はい。取引日時、店舗名、取引金額などの取引履歴についても漏えいした可能性があり、現在調査中です。
9	不正利用の被害は確認されていますか？	現時点では、情報漏えいやデータ改ざんの影響範囲について調査を継続しており、確定した被害状況は判明していません。
10	パスワードは変更したほうがよいですか？	Ｐａｙどんと同じパスワードを他のサービスでも利用している場合は、速やかに変更することをおすすめします。
11	今後どのような点に注意すればよいですか？	Ｐａｙどんや金融機関を装ったメール、SMS、電話にご注意ください。不審なURLへのアクセスや、ログインID・パスワード・認証コード等の入力は行わないでください。
12	身に覚えのない取引を見つけた場合はどうすればよいですか？	万が一、不審な取引を発見された場合は、デジタルサポートプラザ キャッシュレスチーム（鹿児島銀行内）までご連絡ください。
13	原因は何ですか？	データ操作用APIの脆弱性が悪用され、不正アクセスが行われた可能性があると報告を受けています。詳細は引き続き調査中です。
14	現在どのような対策を行っていますか？	脆弱性対策パッチを適用し、不正アクセス経路を遮断しています。また、不正に作成された管理者アカウントの無効化や影響範囲の調査を進めています。
15	情報が改ざんされた可能性はありますか？	会員情報については一部改ざんの可能性があることを確認しており、現在詳細を調査しています。一方で、残高データの改ざんは確認されていません。
16	サービスはいつ再開されますか？	現時点では未定です。調査および安全性の確認が完了次第、お知らせします。
17	地域振興券やプレミアムポイント事業への影響はありますか？	一部の地域振興券・プレミアムポイント事業については発売延期等の影響が発生しています。詳細はホームページ等でお知らせします。
18	なぜこのような事案が発生したのですか？	システムの脆弱性を悪用した第三者による不正アクセスが原因とみられています。現在、原因究明と再発防止策の策定を進めています。
19	問い合わせ先を教えてください。	デジタルサポートプラザ キャッシュレスチーム（鹿児島銀行内） フリーダイヤル：0120-947-230（平日9:00～17:00）です。
20	アプリが起動しません	外部委託先への不正アクセスによる個人情報の漏えいに伴い、被害拡大の防止のため、Ｐａｙどんの全てのサービスを停止いたしております。 復旧後にサービス再開予定です。復旧が完了次第、あらためてお知らせいたします。
21	画面が固まる・読み込み中のまま進みません	外部委託先への不正アクセスによる個人情報の漏えいに伴い、被害拡大の防止のため、Ｐａｙどんの全てのサービスを停止いたしております。 復旧後にサービス再開予定です。復旧が完了次第、あらためてお知らせいたします。
22	ログインできません	外部委託先への不正アクセスによる個人情報の漏えいに伴い、被害拡大の防止のため、Ｐａｙどんの全てのサービスを停止いたしております。 復旧後にサービス再開予定です。復旧が完了次第、あらためてお知らせいたします。
23	エラーメッセージが表示されました	外部委託先への不正アクセスによる個人情報の漏えいに伴い、被害拡大の防止のため、てＰａｙどんの全てのサービスを停止いたしております。 復旧後にサービス再開予定です。復旧が完了次第、あらためてお知らせいたします。
24	サービス再開のお知らせはどこで確認できますか？	最新情報は、Ｐａｙどん公式サイトでご確認ください。復旧が完了しましたら、あらためて再開のお知らせを掲載いたします。
25	補償はありますか？	このたびは、本件によりご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。 現在、事実関係および影響範囲の確認を進めております。 現時点では補償等についてご案内できる内容はございませんが、個別のご事情がある場合はご相談を承ります。