

決済会社「株式会社メタップスペイメント」の不正アクセスによる情報流出への対応について

よくある質問と回答

Q. 今回の案内の対象となるのは誰ですか？

2021 年 10 月 14 日から 2022 年 1 月 25 日の期間中に、当社アプリケーション部にて提供している Web セミナーの登録予約サイト経由でカード決済を行われたお客様が対象となり、すでに個別にメールおよびお電話にてご連絡をしております。

Q. 具体的に何を確認すればよいですか？

クレジットカードのご利用明細書より、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、同クレジットカードの裏面に記載のカード会社へお問い合わせください。カード会社へお問い合わせの際は、「メタップスペイメントの不正アクセスの件」である旨をお申し付けください。

Q. クレジットカードを複数枚持っていて、どのカードを利用したのかわかりません。また不正利用された可能性のある対象期間を教えてください。

2021 年 10 月 14 日から 2022 年 1 月 25 日の期間にご利用いただいた、クレジットカードの明細をご確認ください。

Q. 現時点で不正利用がなかったとしても、今後クレジットカードが不正利用されることはありますか。また、カードの利用停止、パスワード変更、再発行の必要はありますか。

クレジットカードのご利用継続、再発行または停止などのご相談につきましては、クレジットカード裏面に記載のカード会社へお問い合わせください。カード会社へお問い合わせの際は、「メタップスペイメントの不正アクセスの件」である旨をお申し付けください。

Q. 今後の Web セミナーの支払いでは対策が講じられますか。

現時点におきましては、流出原因の防止や排除等の対策は完了しており、第三者調査機関により安全性が認められているとのことです。ただし、お客様により安心してご利用いただけるよう、弊社の Web セミナーの支払いに関しては代替え決済手段も含め改めて検討をしております。お客様にはご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

不正アクセスの状況と調査経緯の詳細につきましては、メタップス社ホームページに掲載の「不正アクセスによる情報流出に関するご報告とお詫び」（以下 URL）をご確認下さい。

<https://www.metaps-payment.com/company/20220228.html>

* 外部サイトにアクセスします

Q. 今後 Web セミナーは予定通り開催されますか？

すでにお申込みいただいている有償 Web セミナー、また無償 Web セミナーについては予定通り開催いたします。
今後の有償の Web セミナーについては一部スケジュールを変更して開催を予定しています。

Q. カード再発行の手数料について教えてください。

クレジットカードの交換をご希望される場合、カード再発行の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、メタップス社よりクレジットカード会社に依頼しております。

Q. どのような組織からの攻撃だったのでしょうか。

— 詳細につきましては、下記の電話窓口までお問い合わせください。

＜＜株式会社メタップスパイメント お客様電話相談窓口＞＞

- ・ 電話番号：0120-816620 (フリーダイヤル)
- ・ 受付時間：9:00～21:00（土日祝日も受付）
- ・ 案内内容：情報流出の経緯・原因・対策の説明
お客様へのお願い事項に関する説明

2022 年 3 月 8 日

シーメンスヘルスケア株式会社