

#	質問	回答
1	何が起きたのですか。	本市へのふるさと納税の窓口の一つであります「志布志市ふるさと納税特設サイト」において、外部の第三者によるサイバー攻撃を受け、当サイトを通じて本市にご寄附をいただいた方の一部のクレジットカード情報が漏えいした可能性があることが判明いたしました。 今回、継続中だった利用者情報についての調査が完了し、当サイトに利用者登録された方や、当サイトを通じて本市にご寄附をいただいた方の一部について、利用者情報が漏えいした可能性があることが判明いたしました。
2	どのようなデータが漏えいした可能性があるのですか。	氏名、ふりがな、郵便番号、住所、メールアドレス、電話番号、生年月日、性別、ログインパスワード、クレジットカード情報、有効期限、セキュリティコードのうち、利用者様が当サイトで登録又は利用されていた情報です。
3	漏えいの期間はいつからいつまでですか。／漏えいの対象者はどのような人ですか。	① クレジットカード情報が漏えいしたおそれがあるのは、令和3年3月12日から令和3年12月29日までの間に、当サイトでクレジットカードによるご寄附をいただいた方です。 ② 利用者情報が漏えいしたおそれがあるのは、令和元年6月28日から同年7月5日までの間、および令和3年3月11日から同年12月24日までの間に会員登録または寄附をされた方です。
4	利用者情報については、何人分のデータが漏えいした可能性があるのですか。	利用者情報が漏えいしたおそれがある方として判明しているのは、2280件です。
5	クレジットカード情報については、何人分のデータが漏えいした可能性があるのですか。	クレジットカード情報が漏えいしたおそれがある方として判明しているのは910件です。なお、この件数には、重複が含まれている可能性があります。
6	特設サイト以外の志布志市のサイトや、ふるさと納税のポータルサイトに影響はありますか。	今回の被害は、当サイトが改ざんされ、当サイトへのクレジットカード情報の入力時に情報が窃取されることにより生じたものであることから、当サイト以外のサイトには影響はないものと考えております。
7	クレジットカード情報が不正に利用されたかどうかはどのように確認できますか。	大変お手数をおかけし恐縮ですが、クレジットカード会社のサイトにて利用明細をご確認ください。不正利用が確認された場合、直ちにクレジットカード会社様にご連絡ください。再発行手数料は寄附者様の負担にならないよう対応いたします。
8	何がきっかけで被害を認知したのですか。	クレジットカード会社から漏えいの可能性について情報提供を受け、構築・管理の委託先である保守管理会社に依頼して調査を行った結果、被害を認知しました。
9	被害の認知から第一報の公表まで時間がかかったのはなぜですか。	時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。 寄附者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公表を行うべきと考えたこと、初期的な調査からさらなる漏えいのおそれは小さいと判断されたことから、対応準備を整えた後に公表いたしました。

10	利用者情報の漏えいに関する公表までさらに時間がかかったのはなぜですか。	時間を要しましたことお詫び申し上げます。 当初クレジットカード情報の漏えいの可能性について調査を行いました。その過程で、利用者情報の漏えいの可能性が新たに判明しました。そこからさらに追加調査を行ったため、さらにお時間をいただくこととなりました。
11	クレジットカード情報の漏えいと利用者情報の漏えいを2回に分けて公表したのは、なぜですか。	当初クレジットカード情報の漏えいの可能性について調査を行いました。その過程で、利用者情報の漏えいの可能性が新たに判明しました。追加調査にはさらに時間を要すると見込まれたことから、クレジットカード情報漏えいについて先行して報告させていただきました。
12	これまで志布志市としてどのような対応を行いましたか。	4月6日に被害を認知した後、クレジットカード会社、当サイトの構築・運用を委託していた保守管理会社と連携し、セキュリティ業者に依頼して調査を行うとともに、セキュリティを専門とする弁護士に依頼して対応を進めてきました。また、鹿児島県警察及び個人情報保護委員会にも、被害申告や報告を行っております。
13	私のクレジットカード情報は漏えいしたのですか。	クレジットカード情報が漏えいしたおそれがあるのは、令和3年3月12日から同年12月29日までの間に、当サイトでクレジットカードによる寄附の決済手続きをしていた方です。 対象の方には個別にご連絡を差し上げておりますが、ご心配のある方は、お持ちのクレジットカード会社のご相談窓口までご連絡ください。
14	私の利用者情報は漏えいしたのですか。	利用者情報が漏えいしたおそれがあるのは、令和元年6月28日から同年7月5日までの間、および令和3年3月11日から同年12月24日までの間に会員登録または寄附をされた方のデータです。 対象の方には個別にご連絡を差し上げておりますが、ご心配のある方はご相談窓口までご連絡ください。