2023 年 11 月 2 日

お客様各位

株式会社セブン・カードサービス

再委託先元従業員による不正行為発生について

このたび、株式会社セブン・カードサービス（以下「弊社」）が発行する電子マネーnanaco（以下nanaco」）において、「nanaco お問合せセンター」の業務を委託している会社の元従業員による不正行為事案（以下「本事案」）が発生いたしました。

弊社が現在認識している本事案は、以下の通りです。なお、現在お手元の nanaco がご利用いただけているお客様は、本事案の対象ではございませんのでご安心ください。

１．本事案の概要

弊社再委託先※である株式会社 NTT ネクシアの元従業員が、在職時に一部のお客様の nanaco の情報を不正に利用し、nanaco の残高の詐取を行っておりました。現時点で被害が確認できているお客様は 1 名ですが、当該元従業員が約 400 件の不正利用を認めていることもあり、現在調査を進めております。

※弊社の業務委託先である株式会社ジェーシービーの委託先

２．お客様への対応

現在お手元の nanaco がご利用いただけているお客様は、本事案の対象ではございません。
本事案により被害に遭われたことを確認したお客様には、弊社より個別にご連絡し、被害相当額を全額補償させていただきます。

本事案に関するお客様からのお問合せについては、以下の番号にて 24 時間体制で対応いたします。身に覚えなく、nanaco がご利用いただけなくなったお客様は、こちらにお電話いただきますようお願い申し上げます。
電話番号：フリーダイヤル　0120-506710（24 時間年中無休）

３．今後の対応

弊社では、本件の発生を厳粛に受けとめ、再び同様の事態が発生しないよう、原因の究明と被害状況の把握を進め、再発防止に努めてまいります。
お客様には、ご迷惑とご心配をおかけすることとなりましたことを、深くお詫び申し上げます。

以上