

No	問合せ	回答
1	自分や家族が今回の漏えい対象かどうかを知りたいです。	上記のお問い合わせ先までお電話ください。 確認いたします。
2	個人情報の漏えい対象なのですが、悪用のおそれはないでしょうか？	Amazonを装ったフィッシングメールが来ており、個人情報の再入力を求める内容を求めるものである旨のご連絡をいただいております。 不審なメール・判断がつかないメールがありましたら、お客様相談窓口までご連絡ください。
3	クレジットカード情報は漏えいしていたのですか？	クレジットカード情報の外部流出の事実は確認されておりません。
4	漏えいした個人情報の項目は何ですか？	詳細について市ホームページ中「公式インターネットショップとっとり市およびふるさと納税会員情報の流出概要について」をご確認ください。
5	とっとり市とふるさと納税以外の顧客情報の漏えいはないですか？	今回、漏えいを確認したデータと漏えいが発生したデータベースは、とっとり市とふるさと納税サイトに限定されるもので、他システムのデータは含まれておりません。
6	いつ流出したのか？	令和元年（2019）7月12日と令和2年（2020）2月18日、3月15日（計3回）
7	パスワードも流出したのか？	流出いたしました。
8	IDとパスワードで他のサイト（amazonなど）で悪用されていないか？	お客様ご自身でご確認いただく必要があります。 他サイトで「鳥取市ふるさと納税スペシャルサイト」及び「とっとり市」と同じパスワードを使用している場合は、そのサイトでご利用のパスワードの変更をお願いします。
9	こうしたことを防ぐ対策はとっていなかったのか？	システム運営会社に対し、鳥取市としては対策をとるよう契約上定めておりましたが、運営会社において、対策に不備がありました。
10	原因は何か？	システム運営会社のセキュリティ対策に不備があったことが原因です。
11	2019年7月の時点で攻撃を認識できなかったのか？	運営会社において、認識できていなかったため鳥取市においても認識しておりませんでした。
12	会員データの改ざん、削除等はされていないか？	現時点では確認されておりません。
13	被害の件数は。	詳細について市ホームページ中「公式インターネットショップとっとり市およびふるさと納税会員情報の流出概要について」をご確認ください。
14	ふるさと納税側では攻撃されていないか？	ふるさと納税側では攻撃は確認出来ていません。
15	現在のパスワードを確認したい	上記のお問い合わせ先までお電話ください。
16	今回流出したパスワードが他サイトに使用しているものと同じか確認するため、流出したパスワードを教えてください。	上記のお問い合わせ先までお電話ください。
17	退会したい。	上記のお問い合わせ先までお電話ください。
18	登録してある個人情報を完全に抹消してほしい	上記のお問い合わせ先までお電話ください。
19	出回っている個人情報を全部消してほしい	不可能です。大変申し訳ありません。出回ってしまった情報は削除できませんので、パスワード等の変更をお願いします
20	会員のパスワードを変更するにはどうしたらいいか。	サイト再開時には、既存のパスワードとは異なる仮パスワードを設定しご連絡します。 その後、再開したサイトには、仮パスワードでログインしていただき、パスワードの変更を行っていただきます。
21	こちらは何をしたらいいか。	他サイトで「鳥取市ふるさと納税スペシャルサイト」及び「とっとり市」と同じパスワードを使用している場合は、そのサイトでご利用のパスワードの変更をお願いします。
22	とっとり市だけに使っていたパスワードだったので他のサイトのパスワードの変更に必要はないか。	はい、必要ありません。その他、登録していただいておりますメールアドレスに不審なメールが届いた場合はURL等ログインされないようにお願いします。

23	会員になった覚えはないが、メールが来ているといことは会員だということではないか。	上記のお問い合わせ先までお電話ください。確認いたします。
24	外部ポータルサイトのIDとパスワードが流出したのか。	いいえ、外部ポータルサイトのID、パスワードは流出しておりません。 ※外部ポータルサイトとは以下のふるさと納税サイトを指します ふるさとチョイス、ふるなび、ふるさとプレミアム、楽天、さとふる、ふるば、ANAのふるさと納税、Yahoo!ふるさと納税、ふるとり
25	情報漏洩があったことを知らずに外部ポータルサイトからふるさと納税をしたが、受付は停止していないのか。また、今回申込みしたふるさと納税に影響はあるか。	外部ポータルサイトは、このたび漏えいを確認したとっとり市およびふるさと納税サイトシステムとは切り離された環境にあるため受付は停止しておりません。また、漏えい確認後、外部ポータルサイトのシステム上にある情報は、鳥取市ふるさと納税サイトシステムとの情報の連携は行っていないため影響はありません。
26	外部ポータルサイトからふるさと納税をしたが、情報漏洩があったことを知らなかった。返金してほしい。	大変申し訳ございませんでした。申し込み状況を確認し、折り返しご連絡いたしますので、お名前、住所、連絡先をお願いします。
27	いつも銀行振込か郵便振込でしかふるさと納税を利用していないが、漏えいの対象か。	はい、対象となります。銀行振込、郵便振込の方の個人情報についてもこちらのシステムに会員情報として登録させていただいており、今回の漏えい情報に含まれております。
28	保有ポイントを確認したい。	鳥取市ふるさと納税係（0120-567-210）までお電話ください。確認いたします。
29	保有ポイントを使いたい。	鳥取市ふるさと納税係（0120-567-210）までお電話ください。確認いたします。
30	利用停止している間の発送手配や会員照会などの業務処理は？	【ふるさと納税】業務処理を継続しておりますので、鳥取市ふるさと納税係（0120-567-210）までご連絡いただきますようよろしくお願いいたします。 【とっとり市】配送作業は随時行っています。会員照会など、個人情報に係るものは、上記のお問い合わせ先までお電話ください。確認いたします。
31	サイトはいつ再開するのか。	現在、再開の目途は立っておりません。
32	ふるさと納税ポイントを使って、ふるさと納税の返礼品を選択し受け取りたい。	受付は継続しておりますので、鳥取市ふるさと納税係（0120-567-210）までご連絡いただきますようよろしくお願いいたします。
33	ふるさと納税ポイントを使って、とっとり市の商品を選択し受け取りたい。	とっとり市は安全性が確認されるまで停止します。とっとり市サイトが再開されるまで、とっとり市でのふるさと納税ポイントの利用はできません。
34	ふるさと納税サイトが停止している間、ふるさと納税ポイントの有効期限はどうなるのか。	サイト停止期間に応じて、ポイントの有効期限を延長します。

※ 現時点でお知らせできる情報です。今後も準備出来次第追記していくものもございます。