NEWS RELEASE

話せるところ 頼れるところ
南日本銀行
鹿児島市山下町１番１号
https://nangin.jp/

2026年11月20日
株式会社 南日本銀行
株式会社 鹿児島銀行
鹿児島相互信用金庫
鹿 児 島 信 用 金 庫

Ｐａｙどん外部委託先への不正アクセス事案に関する お問い合わせ専用窓口の開設について

南日本銀行（頭取 田中暁爾）、鹿児島銀行（頭取 碇山浩美）、鹿児島相互信用金庫（理事長 永倉悦雄）ならびに鹿児島信用金庫（理事長 市川博海）は、2026年11月20日（金）に公表いたしました「Ｐａｙど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関するお詫びとサービスの停止について」に関連し、お客さまおよび加盟店の皆さまからのお問い合わせに対応するため、以下のとおり専用窓口を開設いたしますので、お知らせいたします。

＜お問い合わせ専用窓口＞
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）
【受付期間①】2026年11月21日（土）　7：00～19：00
2026年11月24日（火）～27日（金）7：00～19：00
上記の期間の電話番号（フリーダイヤル）
0120-947-230および0120-047-123
【受付期間②】2026年11月30日（月）～　9：00～17：00
上記の期間の電話番号（フリーダイヤル）
0120-947-230
※問い合わせの多い事項につきまして、次頁へ掲載しております。

以　上

【本件リリースに関するお問い合せ先】
南日本銀行　事務システム部　上園・松下
TEL：0120－422－373　（フリーダイヤル）
鹿児島銀行　デジタル統括部　濵田・又木
TEL：099－257－3289　（ダイヤルイン）
鹿児島相互信用金庫　業務企画部　石塚
TEL：099－202－0094　（ダイヤルイン）
鹿児島信用金庫　お客様応援部　伊地知
TEL：099－224－8414　（ダイヤルイン）

受付時間：銀行営業日 9：00～17：00

お問い合わせの多いご質問

	ご質問	回答
1	Ｐａｙどんアプリが開かない、使えない。	現在、第三者による不正アクセスの影響を受け、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おります。 再開時期を含む最新情報は、ホームページ等でお知らせいたします。
2	11月20日販売予定の「天文館・かんまちエリア応援プレミアムポイント」はどうなりますか。	販売を延期いたします。 開始時期は未定であり、決まり次第、ホームページ等でご案内いたします。
3	利用期限が近い地域振興券はどうなりますか。	現在、対応方針を検討・協議中です。
4	いつ復旧・再開しますか。	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、ホームページにてお知らせいたします。
5	残高・チャージ分・口座のお金は大丈夫ですか。	現時点で、残高データの改ざんは確認されていません。 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。
6	不正利用の被害は確認されていますか。	現在、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。 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。 なお、Ｐａｙどんでは銀行届出の携帯電話番号を用いたSMS認証を採用しているため、本件で漏えいした情報のみをもって第三者が直ちに取引を行えるものではありません。