

2020年1月10日

報道関係各位

株式会社モスフードサービス

プリペイドカード会員番号の誤発行に関するお詫び
ならびにお客様へのご対応について

株式会社モスフードサービス（代表取締役社長：中村栄輔、本社：東京都品川区）が発行するチャージ式プリペイドカード（モスカード）で、カード番号が重なって発行されるといふ事態が発生いたしました。同一番号のカードが最大2件発行され、それぞれで入金や使用、ポイント利用ができる状態となっていました。モスカード会員の皆様をはじめ、全国のモスバーガーのお客様、関係者の皆様に多大なご迷惑とご心配をお掛けしましたことを、お詫び申し上げます。

1. 事態の発覚

年末から年始にかけてカード会員様限定のポイント付与キャンペーンを実施したことにより、モスカード会員様からのお問い合わせを複数いただき発覚いたしました。

(ア)2019年12月31日（火）にモスカード会員様より、実際に使用していない利用履歴があることについてお問い合わせがありました。その後、2020年1月2日（木）にも数件の問い合わせがあり調査を開始。

(イ)モスカードの発行に関する委託先と運用に関する委託先にて調査を進め、2020年1月4日（土）に会員カード番号の重なりがあることが発覚いたしました。

2. 誤発行の状況

(ア)時期 2019年6月以降、新たに発行したモスカードの一部の番号を誤発行。

(イ)発行数 9674件のカード番号を二重発行。
この内1286件のモスカード番号で入金や使用の履歴あり。
※従って、2500名程度の方が重複利用されている可能性があります。

(ウ)情報漏えい 今回の事態でモスカード会員様の個人情報为他人に漏えいするなどの事態は発生しておりません。

3. 原因

- (ア)モスカードには、プラスチック製のカード（物理カード）とスマートフォンのアプリで登録するデジタルカードが存在します。
- (イ)既に製造されている物理カードの番号を、デジタルカードの新規登録会員に付与してしまうという誤りが発生いたしました。
- (ウ)委託先による業務フロー管理の誤りにより発生したものであり、弊社の監督管理の不徹底が原因です。

4. 弊社の対応

- (ア)1月10日（金）午前0時 二重発行した9674件の使用を停止
- (イ)1月10日（金）午前より モスバーガーWEBサイト、WEB会員向けのメール、スマートフォンアプリ、公式SNSにて本件をお客様へお知らせし謝罪
- (ウ)1月10日（金）午後1時 モスカード会員様からのお問い合わせ窓口を設置
- (エ)1月10日（金）以降

| 対象者 | ご案内方法 | 対応方法 |
|--------------------|------------------------|---|
| デジタルカードご登録のお客様 | メールにて個別にご連絡 | 1月下旬を目途に、新しいモスカード番号を採番し、全額補償並びに500ポイントを付与 |
| プラスチック製カードをご利用のお客様 | WEBサイト、スマートフォンアプリ等にて告知 | お客様からのお問い合わせに対し、緊急対応窓口にて状況を確認の上、全額補償並びに500ポイントを付与 |

※損金の発生していない同一番号カードをお持ちのお客様の分も全額補償し、500ポイントを付与いたします。

※ポイントは1ポイント=1円分としてモスバーガー商品をご購入いただけます。

5. 再発の防止

今件はカードの運営を委託した会社と弊社の確認の不徹底により発生したものです。今後、同様の事態が発生しないよう確認と管理体制を強化し徹底いたします。

6. カード会員様のお問い合わせ窓口

モスカード緊急対応窓口 【1月10日（金）午後1時受付開始】
専用フリーダイヤル：0120-110-060 受付時間：午前10時～午後7時

<報道関係者からのお問い合わせ先>
株式会社モスフードサービス広報 IR グループ
TEL. 03-5487-7371 FAX. 03-5487-7389
<https://www.mos.co.jp/company/>
E-mail. pr@mos.co.jp