多く寄せられているご質問（Ｐａｙどんパスワード･口座情報の再登録）

No	分類	質問	回答
1	再設定	パスワードの設定でエラーが表示される場合はどうすればよいですか？	直近４回分に使用したパスワードはお使いいただけません。これまで使用したことがない新しい文字列（7文字以上の半角英数混合）でお試しください。
2	再設定	**パスワードの再設定**において、SMSが届かない場合にはどうすればよいですか？	SMSが届かない場合は、以下をご確認ください。 1．Ｐａｙどんに登録している携帯電話番号と、現在ご利用中の携帯電話番号が一致しているか 2．端末または携帯電話会社の設定で、SMSの受信拒否をしていないか 機種変更などにより登録電話番号と現在の電話番号が異なる場合は、デジタルサポートプラザへお問い合わせください。また、受信拒否設定の解除方法については、ご利用の携帯電話会社へお問い合わせください。 【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）】 〔フリーダイヤル　0120-047-123、0120-947-230〕 【受付時間】 11月25日（水）～27日（金）　7：00～19：00 11月28日（土）～29日（日）　9：00～17：00 11月30日（月）～12月1日（火）7：00～19：00 12月2日（水）以降　9：00～17：00
3	再設定	**口座情報の再設定**において、SMSが届かない場合にはどうすればよいですか？	利用する金融機関の営業店窓口、または上記デジタルサポートプラザにて、銀行届出の電話番号をご確認いただき、必要に応じて電話番号を変更ください。 ※鹿児島銀行の場合、ATMで変更が可能です。
4	再設定	登録口座情報の再設定において、口座登録に必要な情報を入力後、「同意する」をタップしたが、処理中画面のまま完了しない。どうすればよいか？	別のＰａｙどんアカウントをすでにお持ちの場合などに、ご質問の画面状態となることがございます。 お手数ですが、お客様のご登録状況を個別に確認いたしますのでデジタルサポートプラザへお問い合わせください。
5	再設定	パスワードの再設定で再設定のメールが届かない。	①迷惑メールフォルダや振り分け設定をご確認ください。 ※メール送信先アドレス：notice@paydon.jp ②ご入力されているメールアドレスが正しいかご確認ください。 ※Ｐａｙどん加盟店申込書にてご確認いただけます。 上記①、②をご確認の上、事象が解決しない場合、お手数ですが、上記デジタルサポートプラザへお問い合わせください。
6	操作方法	操作方法が分からない場合はどうすればよいですか？	上記デジタルサポートプラザ、Ｐａｙどん運営４行庫の営業店窓口に加え、以下日程で、よかど鹿児島内で専用窓口を設置いたします。操作方法についてもサポートいたします。 2026年11月26日（木）　13：00～17：00 2026年11月27日（金）～12月1日（火） 10：00～17：00
7	地域振興券	天文館･かんまちエリア応援プレミアムポイントはいつ販売されますか？	2026年12月1日（火）10時から販売します。販売･利用期間は2027年1月31日（日）までです。

No	分類	質問	回答
8	地域振興券	利用期限が延長される地域振興券はありますか？	ありますが、対象事業ごとに延長される利用期限は異なります。 対象事業は、かもしんプレミアムポイント２６、武岡・明和プレミアムポイント、西陵プレミアムポイント、草牟田プレミアムポイント、郡山プレミアムポイント、サンシャイン向陽通り会プレミアムポイント、紫原プレミアムポイント、SHIROYAMA HOTEL kagoshima プレミアムポイントの8事業です。
9	地域振興券	利用できなかった地域振興券はどうなりますか？	2026年12月15日までに利用期限を迎える対象事業については、未利用分相当額（プレミアム分を含む）をＰａｙどんポイントとして付与します。お客さまによる手続きは原則不要です。
10	未利用分対応	未利用分相当額がＰａｙどんポイントで付与される地域振興券はどれですか？	かもしんプレミアムポイント２６、武岡・明和プレミアムポイント、西陵プレミアムポイント、草牟田プレミアムポイント、郡山プレミアムポイント、サンシャイン向陽通り会プレミアムポイント、紫原プレミアムポイント、SHIROYAMA HOTEL kagoshima プレミアムポイント、第2弾dankenプレミアムポイントの9事業が対象です。
11	未利用分対応	未利用分相当額のＰａｙどんポイントはいつ頃付与されますか？	各地域振興券の利用期限終了後、1ヵ月以内を目途に順次付与いたします。
12	未利用分対応	Ｐａｙどんポイント付与のために申請は必要ですか？	いいえ。対象のお客さまにはアプリ上で自動付与されるため、原則としてお手続きは不要です。
13	未利用分対応	付与されるＰａｙどんポイントの有効期限は？	獲得した日の前月末から1年間です。
14	その他	なぜパスワードの再設定が必要なのですか？	漏えいしたパスワードはハッシュ化されており直ちに悪用される可能性は低いものの、安全性確保のため全てのお客さまに再設定をお願いしております。
15	その他	なぜ銀行口座の再設定も必要なのですか？	お客さま保護の観点から、サービス再開後の初回ログイン時にパスワードとあわせて金融機関口座の再設定をお願いしております。
16	事案概要	今回の事案の詳細について教えてください。	外部委託先の決済システムに対して第三者による不正アクセスが行われ、お客さま情報が漏えいした可能性があることが判明しました。調査の結果、会員情報・決済手段情報・取引履歴等の情報が漏えいした可能性が確認されましたが、不正送金や残高改ざんは確認されておりません。
17	事案概要	なぜこのような事案が発生したのですか？	システムの脆弱性を悪用した第三者による不正アクセスが原因とみられています。現在、原因究明と再発防止策の策定を進めています。
18	事案概要	なぜサービスを再開できたのですか？	原因となった脆弱性への対策を完了し、第三者機関による安全性評価および再開に必要な確認が完了したためです。現在まで新たな不正アクセスは確認されておりません。