

重要なお知らせ

悪質な迷惑行為（なりすまし等）に関する当社対応とおお客様へのお願い

2022年5月26日
永谷園オンラインショップ

最近、架空の情報を入力し、または他人の個人情報（氏名・住所・電話番号等）を無断利用した「いたずら注文」や「なりすまし注文」、注文者の「所在不明」、自己都合の「受取拒否」などの悪質な迷惑行為が発生しております。

これらの悪質な迷惑行為を防止するため当社では以下の対応を取ることにいたしました。お客様にはご不便をおかけしますが、ご理解ご協力いただきますよう、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

○防止策につきまして

- 1.ご注文時にご登録いただいた電話番号またはメールアドレスにて、ご注文者様に対し、注文内容やご本人様確認等のために連絡をさせていただく場合がございます。ご注文者様と連絡を取ることができない場合には、ご注文をお断りさせていただく場合がございます。
- 2.通常想定しない高額のご注文をいただいた場合や初めてご注文をいただくお客様についても、1と同様に確認のご連絡をさせていただく場合がございます。
- 3.過去のお取引の状況により、ご注文をお断りさせていただく場合がございます。

○悪質な行為が行われた場合の対応

- 1.いたずら注文・なりすまし注文・所在不明・受取拒否等の悪質な迷惑行為であると当社が判断した場合には、以下の対応を取らせていただく場合がございます。
 - (1)ご注文のキャンセル、キャンペーンの応募取消し
 - (2)その他会員規約および利用規約に基づくサービスの利用停止、アカウントの停止等の措置
- 2.悪質な迷惑行為により、当社や第三者へ損害を与えた場合、以下の対応を取らせていただく場合がございます。
 - (1)個人情報およびIPアドレスの関係機関への報告
 - (2)警察への被害届の提出
 - (3)迷惑行為を行った者に対する損害賠償請求

○被害にあわれたお客様へのお願い

大変お手数でございますが、コールセンターもしくはメールにてご連絡をいただけますようお願いいたします

コールセンター：0120-888-160 受付時間 9：00～20：00

※混みあっている際は順次折り返しご連絡いたします。

メール：onlineshop@nagatanien.co.jp