



その他

2025年3月17日

不正アクセスの発生及び個人情報漏えいの可能性に関するご質問と回答

個人情報



アプリ・ポイント



店舗サービス



個人情報について

現在確認できている内容は、当社ホームページに記載している通りでございます。

今後開示すべき事項が発生した場合には当社ホームページにてお知らせいたしますので、何卒宜しくお願い申し上げます。

情報漏えいの可能性に関する個別のお問い合わせは、ご本人様確認が困難であるため、お答えする事が出来かねます。何卒、ご了承くださいませ。

Q. 自分の個人情報が漏えいしているか確認できますか？

A. 情報漏えいの可能性のある方へは、順次、個別のご案内を進めており、3月下旬までの完了を目指し対応中ですので、ご猶予をお願いいたします。時期に変更がある場合は、こちらでご案内させていただきます。

Q. 快活CLUBから、お詫びとお知らせ（メール、手紙など）が送られてきましたが、何をすれば良いでしょうか？

A. 今回お送りしたものは、情報漏えいの可能性のある方を対象にお詫びと通知をさせていただきました。ただし、本件に関わる個人情報が実際に漏えいした事実や、漏えいに伴う二次被害が発生した事実は確認されておりません。また、弊社からお客様の個人情報を新たに何うなどといった、お願いをすることはございません。不審なメールや電話、郵便物については、開封や返答をするようなことはお控えいただくことをお勧めいたします。なお、ご不安な場合は、『[フィッシング110番](#)』などへご相談くださいませ。

Q. SMSでお知らせがくるのはどの番号からですか？

A. SMSによる対象の方へのご案内については、【+81 50 5538 4008】の番号からメッセージをお送りしております。（記載の番号以外からお送りすることはございません）

快活CLUBのサービス

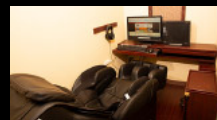
SERVICE



快活CLUBを使いこなす



設備



席・部屋タイプ



お得な情報

個人情報保護法第26条の定めによりご本人様への通知が義務付けられております。誠に恐れ入りますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

プライバシー設定

全て同意する

し対応中ですので、ご猶予をお願いいたします。時期に変更がある場合は、こちらでご案内させていただきます。

Q. 補償は何かありますか？

A. 情報漏えいの可能性のある方への個別の補償は予定しておりません。

Q. 知らない電話番号、SMS、メールアドレスから連絡がありました但今回の件が原因でしょうか？

A. 恐れ入りますが、今回の不正アクセス事案と直接的な関係があるかは、当社では把握することができません。不審な電子メールや電話、郵便物については、開封をお控えいただくことをお勧めいたします。なお、ご不安な場合は、『[フィッシング110番](#)』などへご相談くださいませ。

| アプリ・ポイントについて

最新バージョン(3.2.18)を公開しました。

以下内容は、最新バージョン(3.2.18)にアップデートが完了している場合の回答となります。予めご了承くださいませ。

Q. アプリのクーポン機能が使用できなかった期間のクーポンはどうなりますか？

A. アプリの機能を制限させていただいた期間のお詫びとして、以下のクーポンをクーポンBOXに配布しております。

[配布クーポン]

【特別クーポン】300ptクーポン×2枚

[使用期限]

2025年3月31日(月)23時59分まで

なお、1月18日(土)時点で使用期限内のクーポンを、使用期限を2025年3月31日(月)23時59分までに再延長しております。

※クーポンのタイトルは変更しておりません。

Q. クーボンの併用はできますか？

A. クーボンの併用は出来ません。一度のお会計で、クーポンのご利用は一つまでとなります。

Q. 「利用中」になったクーポンの取り消しはできますか？

A. 「利用中」の解除はお客様ご自身ではできませんので、店頭でスタッフにお申し付けくださいませ。

Q. 「利用する」ボタンを押したのに、ポイントが付与されません。

A. ポイントが付与されない(クーポンが利用できていない)原因は、以下が考えられます。

①お支払い金額がご利用クーポンのポイント数に満たない場合

例：100ptクーポンをご利用の場合、所有ポイント・割引券を使用後のお支払い金額が100円以上でポイントが付与されます。

※所有ポイント・割引券を使用後のお支払い金額が対象となります。

②お会計時刻が、クーポンの有効期限を過ぎている場合

③スタッフがレジ操作に入ってから「利用する」ボタンを押している場合

④アプリ上で情報が更新されていない場合

快活CLUBのサービス

SERVICE



快活CLUBを使いこなす



設備



席・部屋タイプ



お得な情報

当社では、当社ウェブサイトでの体験を向上させ、トラフィックを分析するためにクッキーを使用しています。当社は、お客様の当社ウェブサイトのご利用に関する情

パスワードがわかりません。

Q. 会員番号・パスワードともにわかりません。

A. ログイン画面下部の『※ログインができない場合の詳細はこちら』⇒『店舗会員番号・パスワードともにわからない』より案内に従ってお進みくださいませ。(詳しくは[こちら](#))

Q. SMS通知が届きません。

A. スマホのSMS通知が届かない原因は以下が考えられます。

①スマホ端末のSMS通知機能設定がOFFになっている
設定がOFFになっている場合は通知が届きませんので、通知機能をONに設定をご変更くださいませ。

②登録している電話番号が異なっている
本機能はご登録済の携帯番号にSMSでお知らせします。
登録内容の変更をご希望の場合は、ご本人様確認証をご持参の上、お近くの店舗にてお申し出くださいませ。

Q. 会員情報を変更したいです。

A. 会員情報の変更は、ご本人様確認証をご持参の上、お近くの店舗にてお申し付けくださいませ。

Q. 機種変更した際の手続きを教えてください。

A. 事前にアプリTOP画面より会員番号をお控えください。

・会員番号が確認できた方
会員番号とご登録済みのパスワードをご入力いただき、新しい端末で再度ログインをお試しくださ
いませ。

・会員番号が確認できない方
ログイン画面下部の『※ログインができない場合の詳細はこちら』⇒『店舗会員番号・パスワードと
もにわからない』より案内に従ってお進みくださいませ。

Q. プッシュ通知を止めたいです。

A. ご自身の端末より設定の変更をお願いいたします。

・Androidの場合
設定⇒通知⇒快活CLUB⇒『すべてをブロック』に設定をお願いいたします。

・iOSの場合
設定⇒通知⇒快活CLUB⇒『通知を許可をオフ』に設定をお願いいたします。
※端末により設定が異なる場合がございます。

Q. アプリの対応機種を教えてください。

A. iOS14.0以上、Android8.0以上となります。
※一部機種では正常に動作しない場合もございます。

Q. 会計金額および会員ランクに応じたポイントは付与されますか？

A. 会計金額および会員ランクに応じたポイントは、正常に付与されますのでご安心くださいませ。

Q. 退会したいです。

A. 退会をご希望のお客様は、アプリTOP画面右上の『≡』ボタン⇒『退会について』よりお手続き
をお願いいたします。
※一度退会処理された会員情報は復旧できなくなります。予めご了承くださいませ。

快活CLUBのサービス
SERVICE


快活CLUBを使いこなす


設備


席・部屋タイプ


お得な情報

当社は、当社ウェブサイトでの体験を向上させ、トラフィックを分析するためにクッキーを使用しています。
当社は、お客様の当社ウェブサイトのご利用に関する情

ブランドでのお支払いが可能です。

店内のネット及びWi-Fiは大丈夫でしょうか？

Q. 空席状況の確認や鍵付完全個室の予約はできますか？

A. 空席照会サービス・予約システムへの影響はございませんので、通常通り、快活CLUBアプリまたはホームページからご利用いただけます。

ポスト

0

いいね

関連するインフォメーション

不正アクセスの発生及び
個人情報漏えいの可能性に関する
お知らせとお問い合わせ

2025.03.17

その他

アプリに関する重要な
お知らせ

2025.03.17

その他

不正アクセスの発生及び個人情報漏えいの可能性に関するお知らせとお問い合わせ

アプリに関する重要なお知らせ

インフォメーショントップへ >

快活の情報をもっと身近に。最新情報はこちらから！



快活のお支払いは便利な、
電子マネー・クレジットカードもご利用頂けます

>

お会計実績により会員ランクアップ！
貯めたポイントをお支払いに利用できます。

>

入会費・年会費無料 法人会員のご案内

快活
CLUB

カサガク
CASA GAKU

FIT
E4

FIT
E4
インドア
ゴルフ

ビジネスマン必見！
仕事で役立つ

快活コラム

広告主募集

貴社の広告を
掲載しませんか？

アルバイト
スタッフ募集！

安心・安全・健全宣言！

お問い合わせ

会社概要

物件情報

会員規約

ご利用ルール

ポイント規約

サイトポリシー

プライバシーポリシー

当社は、当社ウェブサイトでの体験を向上させ、トラフィックを分析するためにクッキーを使用しています。
当社は、お客様の当社ウェブサイトのご利用に関する情