2026年10月29日
株式会社ソフマップ

業務委託先への不正アクセスによるソフマップメルカリ店をご利用された お客様情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

平素より株式会社ソフマップをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社がメルカリ Shops における受注管理等に利用している、株式会社ワサビ（以下「ワサビ社」といいます。）提供のシステム「WASABI SWITCH」（以下「当該システム」といいます。）が第三者による不正アクセスを受け、当社が出店しているソフマップ メルカリ店（以下、メルカリ Shops）をご利用いただいた一部のお客様のご注文情報が外部に漏えいしたことが、ワサビ社からの報告により判明しました。

なお、本件はワサビ社が管理・提供する当該システムへの不正アクセスに起因するものであり、当社が管理するシステムへの不正アクセスは確認されておりません。対象となるお客様をはじめ、関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。現時点で判明している内容および当社の対応について、以下のとおりお知らせいたします。

■対象となるお客様および件数

2026年9月30日から10月15日までの期間に当社メルカリ Shops でご注文いただいた一部が対象です。

対象となる注文情報：314件

対象となるお客様には、当社から個別に書面にてご案内いたします。
※上記の件数は注文情報の件数であり、お客様の実人数とは異なる場合があります。

■漏えいしたおそれのあるお客様情報

・氏名
・住所
・電話番号
・注文情報

なお、メールアドレス、クレジットカード情報、金融機関の口座情報およびパスワード等は、漏えいした情報には含まれておりません。

■当社およびワサビ社の対応

ワサビ社では、外部のセキュリティ専門機関と連携し、不正アクセスの侵入経路の特定および遮断等の一次対応を完了しており、引き続き詳細な調査を進めています。

当社では、お客様の安全確保および被害拡大の防止を図るため、以下の対応を実施しています。
・メルカリ Shops への出品を停止
・ワサビ社への対応状況確認（回答：不正アクセスの経路特定と遮断を実施済）

■ワサビ社より不審なメール、SMS 等へのご注意
現在、流出した注文情報を悪用し、商品代金の返金等を装って、LINE 等の外部サービスへの連絡や、クレジットカード情報・口座情報の入力を求める不審な連絡が確認されていると報告を受けております。

当社では発生を確認しておりませんが、当社、ワサビ社、メルカリその他の関係先を装った不審なメール、SMS、電話等が届く可能性がありますので、十分にご注意ください。
※当社から LINE 等で返金を案内することは一切ございません

■本件に関するお問い合わせ窓口
本件の詳細、調査状況および当該システムに関するお問い合わせについては、ワサビ社が設置する以下の専用窓口にて受け付けています。

＜株式会社ワサビ「WASABI SWITCH」お客様専用窓口＞
・購入者向けご案内ページ：https://incident-support.wasabi-inc.biz/customers
・お問い合わせフォーム：https://incident-support.wasabi-inc.biz/contact#customer

＜株式会社ソフマップ お問い合わせ窓口＞
・電話番号：0077-78-8686(フリーコール)／050-3032-8686(IP 電話/携帯電話から)
・受付時間：10 時～19 時
・メール受付：ソフマップドットコム受付フォーム
https://www.sofmap.com/inquiry/index.aspx

当社は本件を重く受け止め、お客様情報の適切な管理および委託先に対する管理・監督の強化を徹底し、再発防止と信頼回復に取り組んでまいります。
改めまして、お客様をはじめ、関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

以上