2026 年 11 月 6 日
株式会社ビックカメラ
株式会社コジマ
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お客様情報漏えいに関する お詫びとお知らせ （第 2 報）

2026 年 11 月 2 日に公表いたしました、ビックカメラグループ（株式会社ビックカメラ、株式会社コジマ、株式会社ソフマップ）（以下「当グループ」）がメール配信を委託しているアララ株式会社（以下「アララ社」）のメール配信システムへの不正アクセスによるお客様情報の漏えいについて、その後の調査により判明した内容をお知らせいたします。

当グループは、大切なお客様情報の取扱いを委託する立場として、本件を重く受け止めております。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、改めて深くお詫び申し上げます。

1. 漏えいしたお客様情報

調査の進捗に伴い、当初確認できていなかった当グループに係るデータや過去の登録データが確認されたため、対象件数が増加し、合計 15,204,757 件であることが確認されました。

なお、対象となるお客様には、当グループ各社から順次ご案内いたします。ご案内の開始時期につきましては、別途各社ホームページにてお知らせいたします。個別のご案内では、お客様に関係する対象情報の内容および、本件に関してご注意いただきたい事項についてお知らせいたします。

既に会員を退会されている場合やメールマガジンの配信を停止されている場合でも、本件の対象となるお客様には必要なご案内を行います。

漏えいが確認されたお客様情報は、以下のとおりです。

対象会社	漏えいが確認されたお客様情報	件数
株式会社ビックカメラ	メールアドレス、お名前、性別、都道府県コード、生年月日、ポイントカード番号、会員登録日　※注 1	14,218,934 件
	メールアドレス、お名前、ポイントカード番号、ご注文番号、ご注文金額、商品名　※注 1	183 件

※注 1）株式会社ビックカメラにおけるお客様情報の項目は最大種別を記載しており、お客様毎の対象項目につきましてはご登録いただいたサービスにより異なるため、別途個別にお知らせいたします。

対象会社	漏えいが確認されたお客様情報	件数
株式会社コジマ	メールアドレスのみ	960,688 件
株式会社ソフマップ	メールアドレスのみ	24,854 件
	メールアドレス、お名前、ご注文番号、ご注文金額、商品名、お届け日、キャンペーンコード、レビュー用 URL　※注 2	41 件
帰属先確認中　※注 3	メールアドレスのみ	57 件
グループ合計　※注 4		15,204,757 件

※注 2）本項目に該当するお客様につきましても、注 1 と同様に別途個別にお知らせいたします。
※注 3)「帰属先確認中」は、当グループ各社のいずれに係る情報か現時点で特定できておりません。
※注 4）会社間で重複するメールアドレスは各社でそれぞれ 1 件として集計しているため、合計件数は対象となるお客様の実人数とは一致しておりません。

現時点の調査において、当該メール配信システムでは、クレジットカード情報、セキュリティコード、お電話番号、ご住所、および各社 EC サイトのログインパスワードは保有しておらず、これらの情報は本件の漏えい対象には含まれておりません。

また、現時点において、本件に起因すると考えられる具体的な被害は確認されておりません。

2. 対象となるお客様の範囲

（1）株式会社ビックカメラ

本件の対象は、2026 年 10 月 29 日時点でアララ社のメール配信システムに情報が保存されていたお客様です。現在のメールマガジンの配信設定にかかわらず、ビックカメラ・ドットコム会員、アプリ会員（退会済みを含む)、過去にメールマガジンの配信を希望されたお客様の情報が含まれます。

また、楽天ビックおよびビックカメラ JRE MALL 店をご利用のお客様のうち、2026 年 7 月 1 日以降にメールを受信されたお客様の一部が対象となります。

（2）株式会社コジマ

本件の対象は、2026 年 10 月 29 日時点でアララ社のメール配信システムに情報が保存されていたお客様となります。現在のメールマガジンの配信設定の有無にかかわらず、 過去にメールマガジン配信を希望され、配信対象となったお客様の情報が含まれる場合があります。

（3）株式会社ソフマップ

本件の対象は、当社 EC サイト（ソフマップ・ドットコム、アキバ☆ソフマップ、リコレ！）および楽天市場、Yahoo!ショッピングに出店している当社店舗をご利用いただいたお客様のうち、2026 年 7 月 1 日以降にメールを受信されたお客様の一部となります。

3. 本件の経緯

アララ社からの報告によると、同社が提供するメール配信システムが第三者による不正アクセスを受け、当グループ各社が同社に提供していたお客様情報の一部が外部へ漏えいしたことが確認されました。

・2026 年 10 月 28 日　アララ社において不正アクセスを確認
・2026 年 11 月 2 日　当グループがアララ社から本件に関する連絡を受領
・同日　当グループ各社サイト上に本件に関するお詫びとお知らせを公表し、当該システムへのお客様情報の連携および利用を停止
・2026 年 11 月 6 日　対象となる情報項目および件数を確認
・同日　第 2 報を公表

不正アクセスの具体的な原因および侵入経路については、引き続きアララ社において調査が行われております。当グループは引き続きアララ社と連携し、原因の究明および再発防止策の構築に取り組んでまいります。

4. 店舗・EC サイト・アプリへの影響

本件は、アララ社が提供するメール配信システムへの不正アクセスであり、当グループ各社の EC サイト、アプリ、店舗システムおよび決済システムへの不正アクセスが確認されたものではありません。各社の店舗、EC サイトおよびアプリは、通常どおりご利用いただけます。

5. 当グループの対応

当グループは、本件の判明後、当該メール配信システムへのお客様情報の連携および利用を停止しました。また、本件をアララ社側の問題のみに帰することなく厳粛に受け止め、委託先管理のさらなる強化および情報セキュリティ体制の向上を図るため、以下の対策を実施してまいります。

・セキュリティ体制、安全管理措置に対する総点検
・委託先に対するセキュリティ監査および評価体制の強化
・委託先との契約内容および管理基準の見直し
・委託先が取り扱う個人情報の範囲および保管期間の適正化
・情報セキュリティインシデント発生時の体制の強化

6. お客様へのお願い

本件に便乗し、当グループ各社またはアララ社を装った不審な電子メールが発信される可能性があります。不審な連絡を受けた場合は、記載されたリンクを開いたり、添付ファイルを閲覧したりせず、送信元を十分にご確認くださいますよう、何卒お願い申し上げます。

当グループ各社およびアララ社が、本件に関してクレジットカード番号、セキュリティコードまたはログインパスワードをお尋ねすることはありません。

7. 今後の情報開示

今後、調査により新たな事実が判明した場合、または公表内容に重要な変更が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

8. 本件に関するお問い合わせ窓口
株式会社ビックカメラ
電話番号：0120-615-777
受付時間：10 時 00 分から 19 時 00 分まで

株式会社コジマ
コジマダイレクト
電話番号：0120-39-0007
受付時間：10 時 00 分から 18 時 00 分まで
メール受付：ec-support@kojima.net

株式会社ソフマップ
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 00 分から 19 時 00 分まで
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

当グループは、お客様情報の取扱いを委託した立場としての責任を改めて認識し、委託先の管理・監督の強化および当グループの情報セキュリティ体制の一層の向上に努めてまいります。
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