2026年11月2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メールマガジン登録のお客様情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

平素より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）をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、当グループがメール配信等を委託しているアララ株式会社（以下、アララ社）提供のメール配信システムにおいて不正アクセスが発生し、お客様情報の一部が外部に流出した可能性があることが判明いたしました。
お客様ならびに関係する皆様にご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現時点で確認している内容および対応については下記の通りです。

■対象となる情報種別、件数
・対象情報　お客様のメールアドレス　等

・対象となる情報件数　グループ合計約１，４９０万件

なお、お客様のクレジットカード情報および各社インターネット通販サイトへのログイン情報は当該サービスでは取り扱っておらず、本件対象には含まれません。

■当グループおよびアララ社の対応
当グループでは本件把握後、当該サービスへのデータ連携を停止するなど必要な措置を実施するとともに、アララ社と連携し影響範囲の確認を進めております。
当該対象となったお客様に対しては、当グループ各社よりご案内いたします。

なお、現時点で、本件に関連した具体的な二次被害は確認されておりません。
新たな情報が判明した場合は改めてお知らせいたします。

■お客様へのお願い
現在二次被害は確認されておりませんが、当グループ各社もしくはアララ社を装った不審なメール等には十分ご注意ください。

■本件に関するお問い合わせ窓口

本件に関するお問い合わせは、下記窓口にて対応いたします。

＜株式会社ビックカメラお問い合わせ窓口＞

臨時お問い合わせ窓口（池袋西口店コールセンター）

電話番号 03-5960-1111

受付時間：10：00～19：00

＜株式会社コジマお問い合わせ窓口＞

コジマダイレクト

電話番号：0120-39-0007

受付時間：10：00～18：00

メール受付：ec-support@kojima.net

＜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：10：00～19：00

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さま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