2026 年 11 月 27 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

株式会社ビックカメラの一部システムへの不正アクセスによる
お客様情報の漏えいの可能性に関するお詫びとお知らせ

このたび、ビックカメラの一部システムにおいて第三者による不正アクセスがあり、個人および法人のお客様情報を保管していたデータ領域への侵入の形跡があることを確認いたしました。

当該情報が外部に持ち出されたことを示す形跡は確認されておりませんが、情報が閲覧または取得された可能性を否定できないことから、情報漏えいのおそれがあるものと判断いたしました。

本件は、先般発生した業務委託先における情報漏えいを受け、当グループのシステムおよび情報セキュリティ体制を点検する過程で判明したものです。お客様、お取引先様ならびに関係する皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけいたしますこと、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当社の対応について、以下のとおりお知らせいたします。

1. 漏えいのおそれがある情報

(1) ご配送に関する情報

・対象件数

ビックカメラ：921 件
コジマ　　：199 件
ソフマップ：40 件

・対象項目：氏名、ご住所、お電話番号、ご配送商品、ご配送日

※メールアドレス、クレジットカード情報、その他のご決済に関する情報は含まれておりません。

※11 月 2 日および 6 日付で当グループよりお知らせした「業務委託先への不正アクセスによるお客様情報漏えい」とは別の事案です。

(2) 法人のお客様に関する情報

・対象件数

ビックカメラ：87,851 件
コジマ　　：42,838 件
ソフマップ　：22,185 件

対象項目：メールアドレス、ご担当者様氏名

※なお、お取引履歴、お取引金額、口座情報およびその他のお取引内容に関する情報は含まれておりません。

※11 月 10 日付でビックカメラよりお知らせした「法人顧客向けお問い合わせフォームにおける情報漏えい」とは別の事案です。

2. 本件の経緯

・2026 年 11 月 1 日　当該システムへの侵入の形跡を発見、当該システムの利用を停止、影響に関する調査を開始

・2026 年 11 月 11 日　当該システムのデータ領域に含まれる情報項目の精査を開始

・2026 年 11 月 18 日　当該システムのデータ領域に上記の個人情報が含まれることを確認

・2026 年 11 月 24 日
から 11 月 26 日　継続調査の結果、外部に情報を持ち出された形跡は確認されていないものの、個人情報を含むデータ領域への侵入による「漏えいのおそれ」がある事案として個人情報保護委員会、その他の関係機関に速報として報告

3. 現在の対応

これまでに以下の対応を実施しております。

・当該システムのネットワークからの遮断

・不正アクセスに使用された可能性のある経路の閉鎖

・影響を受けた可能性のある情報の種類および件数の特定

・他のシステムへの影響および侵入範囲の調査

・個人情報保護委員会その他の関係機関への報告および相談

現時点において、他のシステムへの侵入または影響は確認されておりません。

4. 該当するお客様およびお取引先様への対応

本件の対象となることが確認されたお客様およびお取引先様に対しては、順次個別にご案内いたします。

5. 今後の対応

当グループは、本件を重く受け止め、当グループが管理するシステムおよび業務委託先を対象として、引き続き、情報セキュリティ体制の総点検と対策を実施してまいります。

今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかに公表いたします。

6. 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、お問い合わせ内容に応じて、以下の窓口にて承ります。

■株式会社ビックカメラ

＜個人のお客様＞

株式会社ビックカメラ　お問い合わせ窓口

電話番号：0120-615-777

受付時間：10 時 00 分から 19 時 00 分まで

＜法人のお客様＞

株式会社ビックカメラ　法人顧客情報お問い合わせ窓口

電話番号：03-3987-8623

受付時間：平日 10 時 00 分から 18 時 00 分まで

メールアドレス：info-hojin@biccamera.com

■株式会社コジマ

お客様センター

電話番号：028-621-0001

受付時間：10 時 00 分から 18 時 00 分まで

メール受付：app_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

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、お客様およびお取引先様からお預かりした情報を管理する責任を改めて認識し、原因究明、再発防止および情報セキュリティ体制の強化に引き続き取り組んでまいります。

改めまして、お客様、お取引先様ならびに関係する皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

以上