各位

2026 年 11 月 20 日

会社名　株式会社ヌーラボ
代表者名　代表取締役　橋本 正徳
（コード番号：5033　東証グロース市場）
問合せ先　経営管理本部長　内田　祥彦
E-mail: ir@nulab.com

当社サービス「Cacoo」の再開の目処および不正アクセスに関する現在の状況について（第三報）

当社は、2026 年 11 月 16 日付「当社サービス「Cacoo」における不正アクセスの発生について（第一報）」および 2026 年 11 月 18 日付「当社サービス「Cacoo」における不正アクセスに関する現在の状況について（第二報）」にて、当社が提供するオンラインホワイトボードツール「Cacoo」に対する第三者による不正アクセスについてお知らせいたしました。

不正アクセスへの対応のため 2026 年 11 月 14 日 18 時 45 分より停止しております「Cacoo」について、安全性を確保するための対策が進み、来週（2026 年 11 月 24 日～27 日）に再開できる目処が立ちましたので、下記のとおりお知らせいたします。

お客様、株主・投資家の皆様をはじめ、関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。とりわけ、Cacoo を業務でご利用のお客様には、長期間にわたりサービスをご利用いただけない状態が続き、ご不便をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

記

1．再開の見込み

・再開の目処：来週（2026 年 11 月 24 日～27 日）

具体的な再開日時は、決まり次第、当社ウェブサイトおよびステータスページでお知らせいたします。今後の進捗状況等により日程に変更が生じる場合は、速やかにお知らせいたします。

2．再開に向けた対応

当社は、お客様に安全にご利用いただけるよう、システムの認証情報の入れ替え、システム構成の見直し、不正アクセス対策を進めております。

不正に使用されたシステムの認証情報はすでに無効化しております。加えて、第三者に取得された可能性がある認証情報も含めて入れ替えを進めております。再開時点では、今回の件で第三者の手に渡った可能性のある認証情報は、いずれも使用できない状態といたします。

また、セキュリティを重視して、Cacoo のシステム構成を見直しております。侵入経路への対策に加え、アプリケーションとシステム基盤の両面で、不正アクセスを防ぐ仕組みと、万が一の際に早期に検知する仕組みを強化しております。

これらの対応を終え、動作と安全性を確認したうえで、サービスを再開いたします。

なお、停止前に作成した図やデータは、再開後も引き続きご利用いただける予定です。再開後のご利用にあたっての詳細は、当社ウェブサイトにて再開のお知らせとあわせてご案内いたします。

3．調査の状況

当社は、実際に閲覧されたことが確認できていない情報も含め、第三者がアクセスできる状態にあった情報まで範囲を広げて調査を進めてまいりました。現時点までの調査では、流出した情報および流出のおそれがある情報は、第二報でお知らせした以下の 3 項目であり、これら以外に流出のおそれがある情報は確認されておりません。対象となるお客様には、個別にご連絡しております。

(1) お問い合わせ記録【流出を確認】

・対象：当社が管理するお問い合わせ記録

・件数：765 件

・主な項目：氏名、メールアドレス、電話番号、住所等。一部にはクレジットカード情報の下 4 桁等

(2) 外部決済サービスの請求情報【流出のおそれ】

・対象：Cacoo 旧プランの決済に外部決済サービス（PayPal）をご利用いただいたお客様の請求情報

・件数：890 件

・主な項目：氏名、メールアドレス、電話番号、お取引の内容（取引金額、ご契約プラン名等）

・現在の状況：外部決済サービスと連携するための認証情報をすでに無効化したうえで、実際に閲覧されたかどうかを決済事業者に確認しております。なお、現時点では請求情報が閲覧された事実は確認されておりません。

(3) 過去の社内調査で作成し、運用環境に保存されていたデータの一部【流出のおそれ】

・件数：310 件

・主な項目：氏名、メールアドレス（一部のお客様は認証情報を含みます）

・現在の状況：当社システムの認証情報の入れ替えにより、第三者がアクセスできない状態にしたうえで、実際に取得されたかどうかを確認しております。

なお、Cacoo で作成された図やアカウント情報を保存しているデータベースへの不正アクセスは確認されておりません。また、当社では、サービスごとにシステムの運用環境を分けて管理しており、「Cacoo」と「Backlog」の運用環境は分離されております。現時点で、Backlog その他のサービスをご利用のお客様のデータへの不正アクセスは確認されておりません。

4．今後について

確認の結果を含め、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。当社は今回の事態を重く受け止め、セキュリティ体制の一層の強化に取り組んでまいります。

5．業績への影響

本件による当期連結業績への影響は軽微と見込んでおりますが、業績に与える影響が生じた場合には、詳細が確定次第、東京証券取引所における適時開示規則に基づき適時適切に公表いたします。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

（お問い合わせ窓口）https://help-center.nulab.com/contact

以上