2026年11月6日

各　位

ブックオフグループホールディングス株式会社
代表者　　代表取締役社長　　堀内康隆
（コード番号:9278 東証プライム）
問合せ先　執行役員グループ戦略企画部長　長谷川　孝
電話番号　　042-750-8588

不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（第3報）

2026年10月9日に公表いたしました「不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（第1報）」、同月13日に公表し、同月16日に一部訂正いたしました「不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（第2報）」、並びに同月23日に当社ウェブサイトにてお知らせいたしました「不正アクセスによる個人情報漏えいに関するWEB照会機能の追加及び専用フリーダイヤル開設のお知らせ」に関し、その後の調査結果やお客様への対応状況、再発防止策等について、第3報としてお知らせいたします。

現時点において、漏えいした会員情報が外部に公開された事実、ポイントが不正に利用された事実、又はお客様の会員情報が書き換えられた事実は確認されておりません。また、第2報でお知らせした影響範囲（対象サービス、対象者数、漏えいした可能性のある情報）に変更はありません。当社グループの各システムは正常に稼働しており、本件による事業継続への影響はありません。

お客様をはじめ、関係者の皆様には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。

記

1．本件の経緯と現在の状況

2026年10月6日、当社連結子会社ブックオフコーポレーション株式会社の会員管理システムに対する第三者による不正アクセスを確認し、同月4日から6日にかけて会員情報が外部から取得されていたことを確認いたしました。

判明後、直ちに攻撃元からの通信及び不正アクセスに利用された経路を遮断し、遮断完了後は新たな会員情報の不正取得は確認されておりません。

その後、外部専門家の協力を得て原因調査を進めた結果、会員情報を取り扱うシステムの一部機能におけるアクセス制御上の問題を第三者に悪用され、会員情報が取得されていたことが判明いたしました。本事案に関する調査の結果、不正アクセスの経路及び原因を特定いたしました。

個人情報保護委員会へは既に速報として必要事項を報告しており、12月初旬に確報を提出する予定です。また、警察による捜査に対し、要請に応じて必要な資料を提出する等、引き続き協力してまいります。

なお、現在、当社グループの店舗、公式オンラインストア、公式アプリその他の各サービスは通常どおりご利用いただけます。

本件対象サービス範囲 （2026 年 10 月 16 日訂正後の第 2 報から変更ございません）

対象／対象外	システム	当社グループ　サービス	事業セグメント
対象範囲	ブックオフ 会員管理システム	BOOKOFF SUPER BAZAAR BOOKOFF PLUS BOOKOFF BOOKOFF 公式オンラインストア あそビバ BOOKOFF FASHION BINGO B・SPORTS B・STYLE	国内ブックオフ事業
		Rehello by BOOKOFF（店舗）	プレミアムサービス事業
対象範囲外	上記とは 別システムで管理	hugall aidect Rehello by BOOKOFF（EC サイト）	プレミアムサービス事業
		Japan TCG Center ブクログ 青山ブックセンター ブックオフおかたづけサービス	その他事業

2. 影響範囲　（2026 年 10 月 16 日訂正後の第 2 報から変更ございません）

(1) 対象となった会員データ数及び人数

項目	確定内容
漏えい対象会員データ数	会員番号ベース　6,427,735 件
漏えい対象者数	6,383,279 人 （内訳：有効会員 6,170,908 人、退会会員 212,371 人）

漏えい対象会員データ数は、会員情報が外部に送信されたことをシステムの記録で確認した会員番号の件数です。一方、漏えい対象者数は、同一のメールアドレスで登録された複数の会員データを 1 人として集計した、本件の影響を受ける人数です。この集計方法の違いにより、会員データ数と対象者数に差が生じています。

対象となる会員は、アプリ会員、オンラインストア会員及び Web 会員です。会員カードのみをご利用で、アプリ登録又はウェブ登録をされていないお客様は対象に含まれません。

(2) 漏えいした可能性のある情報

クレジットカード情報等の決済情報、銀行口座情報は、今回対象となった会員管理システムで管理していないため、本件による漏えい対象には含まれておりません。また、店頭買取時にご提示いただいた本人確認書類については、画像の保存・保管を行っておりません。

BOOKOFF 公式オンラインストアの宅配買取の際にご提出いただいた本人確認書類の画像は、今回対象となった会員管理システムとは別のシステムで管理しており、本件による漏えい対象には含まれておりません。また、現時点で、会員情報の書き換え及びポイントの不正利用は確認されておりません。

情報の区分	漏えいの対象／対象外
アプリ会員、オンラインストア会員、Web 会員いずれかの情報に登録された以下の情報 氏名、生年月日、性別、職業、ニックネーム、メールアドレス、電話番号、会員情報として登録された郵便番号・住所、パスワードのハッシュ値（※1）、ポイントカード番号、会員番号	対象
店頭買取時に入力した住所及び免許証等の本人確認書類の読み取りによる文字情報	対象外
商品注文時に、会員登録住所とは別に指定した配送先情報（氏名、住所、電話番号等）	対象外
宅配買取時に、会員登録住所とは別に指定した集荷先住所及び本人確認書類の画像	対象外

※1　パスワードのハッシュ値は、パスワードを一定の方式で変換した情報であり、そのままでは元のパスワードを読み取ることはできません。

3. 対象となる会員の皆様への対応状況

本件の対象となる会員の皆様への個別メールは、2026 年 10 月 15 日から順次送信し、当社において送信可能であることを確認できたメールアドレスへの送信は同月 22 日をもって完了いたしました。また、2026 年 10 月 26 日から同月 29 日にかけてブックオフ公式アプリのお知らせ通知により、本件の対象となる会員の皆様へ個別にご案内いたしました。

あわせて、お客様ご自身で本件の対象かどうかをご確認いただける WEB 照会機能をブックオフ会員サイト内に追加するとともに、同月 22 日より本件専用のフリーダイヤルを開設し、お問い合わせに対応しております。

今後も、お客様から寄せられるご意見やお問い合わせに真摯に向き合い、対象となる会員の皆様との継続的な対話を通じて、信頼の回復に努めてまいります。

4. 再発防止策

当社グループは、本件を重く受け止め、本件の原因調査の結果及び外部専門家の助言を踏まえ、再発防止に向けた対策を順次実施しております。また、本件の直接的な原因への対策にとどまらず、当社グループ全体のセキュリティ管理体制の強化を進めてまいります。

(1) 実施済みの対策

・不正アクセスに利用された経路の遮断及びアクセス制御の強化

本件で不正アクセスに利用された経路を遮断するとともに、外部からアクセス可能なシステム及び機能について点検を行い、公開範囲の見直し及びアクセス制御の強化等を実施しました。

・本件対象システムにおけるセキュリティ対策の強化

本件の不正アクセスに至った直接的な要因への対策を実施するとともに、システムの認証・認可、通信制御等を見直し、セキュリティ対策を強化しました。加えて、本件対象システムについて横断的な点検を行い、確認された課題への是正を継続しています。

・不正アクセスの監視強化

本件対象システムへのアクセス状況について監視を強化し、通常と異なるアクセスや挙動を早期に検知できる体制を整備しました。

(2) 実施中の対策

・外部専門家の知見を活用した安全性の確認

本件対象システムについて、外部専門家の知見も活用しながら、システム全体の脆弱性への対応及び安全性の確認を進めています。加えて、対策の有効性を客観的かつ継続的に確認するため、第三者評価を含む検証体制の強化を進めています。

・当社グループのシステムに対するセキュリティ点検の強化

インターネットからアクセス可能なシステム及び外部接続機能を中心に、当社グループのシステムについてセキュリティ上のリスクを改めて点検し、必要な是正措置を順次実施しています。

・インシデント検知・対応体制の見直し

セキュリティ上の異常をより早期に把握し、適切な判断及び対応につなげるため、監視、報告、エスカレーション及び初動対応のプロセスを見直しています。

(3) 今後実施する対策

・継続的な監視・検知体制の強化

サイバー攻撃の高度化・巧妙化を踏まえ、セキュリティの常時監視・検知体制の強化を進めます。

・システム開発・運用におけるセキュリティ管理の強化

システムの企画・設計・開発・運用の各段階におけるセキュリティ基準を見直し、外部接続機能について、認証・認可やアクセス制御等の観点を含めたセキュリティ確認を徹底するとともに、脆弱性診断や第三者評価等を継続的に実施する仕組みを強化します。

・グループ全体のセキュリティガバナンスの強化

当社グループ全体を対象として、セキュリティリスクの継続的な把握、重要システムの管理、インシデント対応体制及び教育・訓練等を含むセキュリティ管理体制を強化してまいります。

これらの再発防止策については、経営層及び取締役会による継続的な監督のもと、外部専門家の知見も活用しながら、実施状況及び有効性を定期的に確認し、必要に応じて見直し・改善を行ってまいります。なお、具体的なシステム構成、セキュリティ製品、設定内容その他の技術的詳細については、今後の不正アクセス等に悪用されるおそれがあるため、公表を差し控えます。

5. 会員の皆様へのお願い(二次被害の防止のために)

本件に関連した情報の不正利用等による二次被害を防止するため、誠にお手数ではございますが、本件の対象となる会員の皆様におかれましては、引き続き以下の点にご注意くださいますようお願い申し上げます。

- BOOKOFF 公式オンラインストア及びブックオフ公式アプリでご利用のパスワードの変更をお願いいたします。また、同一又は類似のパスワードを他のサービスでも使用している場合は、当該サービスについても異なるパスワードへの変更をお願いいたします。
  なお、当社からお送りするご案内メールに、パスワード変更画面へ誘導するリンクを掲載することはありません。パスワードを変更する場合は、公式アプリ又は公式サイトへ直接アクセスし、お手続きください。
- 当社グループや関係先を装った不審なメール、SMS、電話にご注意ください。
- 身に覚えのない連絡に記載された URL や添付ファイルを開いたり、個人情報や認証情報を入力したりしないようお願いいたします。
- 当社グループから、メール、SMS、電話等により、パスワード、クレジットカード情報、銀行口座情報等をお尋ねすることはありません。
- 不審な連絡や身に覚えのない利用を確認された場合は、下記のお問い合わせ窓口へご連絡ください。

6. 二次被害が発生した場合の対応について

現時点において、本件に起因するお客様情報の不正利用を含む二次被害の事実は確認されておりません。当社グループは、今後も、追加調査と監視を継続するとともに、二次被害の防止に努めてまいります。

万が一、本件に起因する具体的な被害が発生した場合、又はその疑いがある場合は、下記の＜お客様からのお問い合わせ窓口＞までご連絡ください。本件に起因する二次被害が確認された場合には、個別に事実関係を確認のうえ、適切に対応してまいります。なお、本件に起因してポイントが不正に利用されたことが確認された場合には、当該ポイントを当社グループにて全額補塡いたします。

7. 当社グループ業績への影響

本件に係る調査、お客様へのご連絡、お問い合わせ窓口の運営及びセキュリティ対策の強化に要する費用は、2027 年 5 月期第 2 四半期以降に計上される見込みです。また、本件判明後も当社グループの店舗及び公式オンラインストアの営業は通常どおり継続しております。現時点において、本件による売上高及び費用面への影響はいずれも限定的です。

以上の状況を踏まえ、2026 年 7 月 13 日に公表した 2027 年 5 月期の連結業績予想に変更はありません。今後、業績予想の修正その他開示すべき事項が生じた場合には、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先

＜お客様からのお問い合わせ窓口＞

お問い合わせフォーム：https://www.bookoffgroup.co.jp/contact-us/contact-us-261009/

お客様窓口電話番号：0120-300-663（フリーダイヤル） 営業時間 10:00～18:30（年中無休）

※本件に際しお客様から多くいただくご質問を掲載しております。下記 URL からご確認ください。
https://ssl4.eir-parts.net/doc/9278/ir_material10/287328/00.pdf

＜株主・投資家の皆様からのお問い合わせ窓口＞
お問い合わせフォーム：https://www.bookoffgroup.co.jp/contact-us/top/contact-us-01/

＜報道関係者からのお問い合わせ窓口＞
お問い合わせフォーム：https://www.bookoffgroup.co.jp/contact-us/top/contact-us-02/

当社は本件を重く受け止め、引き続きお客様へのご案内と対応を最優先に進めるとともに、セキュリティ体制の見直しと再発防止に取り組んでまいります。今後、新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

以　上