



製品を探すキーワードやカテゴリから探す

情報漏洩に関するよくあるご質問

総合サポート購入案内、製品に関するFAQ

この度は、お客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、深くお詫び申し上げます。
本件に関する「よくあるご質問」を以下のとおりまとめました。

1. 今回の事象・原因について

(1)いつ、どのような経緯で漏洩したのですか？また、原因は何ですか？

2026年10月13日、当社が管理するサーバーに対し、外部の第三者による不正アクセスが行われたことが発覚いたしました。この不正アクセスが原因となり、当社に会員登録いただいているお客様の個人情報の一部が外部に流出した可能性が高いことが判明しております。

(2)全体で何件の個人情報が流出したのですか？

今回の不正アクセスにより流出した可能性のある個人情報は、対象件数で22,519,960件です。

2. 対象となるお客様・情報について

(1)具体的にどのような情報項目が漏洩したのですか？

今回流出した可能性があるお客様情報の項目は以下の通りです。

- メールアドレス
- パスワード
- 氏名
- 氏名カナ
- 住所
- 性別
- 電話番号
- FAX番号
- 生年月日
- 会社名
- 役職名
- 部署名
- システム固有の識別情報（加入サービス・登録日・ログイン日等）

※上記は流出した可能性のある情報の全項目であり、すべてのお客様について上記すべての情報が流出したわけではございません。お客様のご登録状況によって対象となる項目は異なります。

(2)クレジットカード情報は漏洩していませんか？安全ですか？

クレジットカード情報につきましては、今回不正アクセスを受けた対象システムにおいては情報を保有しておらず、流出の対象には一切含まれておりません。ご安心ください。

(3)私の情報は漏洩の対象に含まれていますか？

2026年10月13日13時36分までに当社にご登録があるお客様が対象の範囲となっております。

(4)対象者には連絡がありますか？

漏洩の対象となった可能性があるお客様へは、10月15日以降、順次個別にご案内のメールをお送りしております。また、メールアドレスのご登録がないお客様へは書面（郵送）でのご連絡を予定しております。

(5)私の名義が悪用されて、勝手に携帯電話の契約や借金をされる危険はありませんか？

弊社では、会員登録にあたりご本人様確認書類（運転免許証や健康保険証のコピー等）のご提出はいただいております。

携帯電話の新規ご契約やお借り入れ等の手続きにつきましては、通常、厳格なご本人様確認書類の提示が義務付けられております。そのため、今回漏えいした可能性のある情報（氏名、メールアドレス、パスワード等）のみを用いて、第三者がお客様の許可なく契約や借金などを行うことは極めて困難であると認識しております。

弊社といたしましても、引き続き二次被害の防止に向けた監視・警戒体制を強化してまいります。

3. お客様へのお願い・ご対応について

(1)クレジットカードの利用停止や再発行は必要ですか？

クレジットカード情報は漏洩しておりません。そのため、本件に起因するクレジットカードの利用停止や再発行のお手続きは不要でございます。

(2)漏洩に関するお知らせ（メール・書面）が届きましたが、どうすればよいですか？

多大なるご心配をおかけし、誠に申し訳ございません。二次被害を防止するため、誠にお手数ではございますが、ご案内文に記載の手順に沿ってパスワードの変更をお願い申し上げます。

現在、パスワード再設定サイトへのアクセスが集中しており、つながりにくい状況となっております。お客様にはご不便をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。すべてのお客様のパスワードはすでに変更済みであり、従来のパスワードはご利用いただけない状態となっておりますのでご安心ください。恐れ入りますが、しばらく時間をおいてから、新しいパスワードを再設定いただきますようお願い申し上げます。

(3)急にログインできなくなりました。今回の情報漏洩と関係がありますか？

はい。お客様のアカウントの安全を確保し、第三者による不正利用を防ぐため、弊社にて順次パスワードのリセット（初期化）を実施しております。大変お手数をおかけいたしますが、パスワードの再設定をお願い申し上げます。

(4)退会（アカウント解約）をしたいのですが、どうすればよいですか？

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。退会をご希望のお客様は、専用のお問い合わせ窓口（メールまたはお電話）にてお手続きを承っております。お手数ですが、窓口までご連絡をお願いいたします。

《ソースネクスト お客様相談窓口》

- 受付時間：10:00～18:00（土・日・祝日も受付しております）
- 電話番号：フリーダイヤル 0120-035-116
- メールによるお問い合わせフォーム：

<https://support.sourcenext.com/fa/support/web/form167.html>

4. 今後の対策・安全性について

(1)現在、情報漏洩は完全に止まっていますか？サービスを使い続けても安全ですか？

発覚後直ちに、原因となったシステムの脆弱性（セキュリティの弱点）を修正し、漏洩対象に含まれるパスワードをリセットする措置を完了しております。あわせて、他に脆弱性がないかどうかの調査も開始しており、現在のところサービス自体は安全にご利用いただける状態を確認しております。

(2)監督官庁等への報告は行っていますか？

はい。個人情報保護委員会へは10月15日に報告を行いました。また、10月16日に所轄警察署へ相談いたしました。引き続き関係機関と密に連携し、適切に対応してまいります。

(3)外部の専門機関による調査は行っていますか？

外部の独立したセキュリティ専門機関による第三者調査の準備を進めております。

5. その他

(1)なぜ即日発表しなかったのですか？

10月13日の発覚直後より、まずは被害の拡大を食い止めるための初動対応や影響範囲の特定を最優先で行ってまいりました。不確実な情報による混乱を避けるため、一定の事実確認と所管官庁への報告を済ませた上で、10月15日に公表させていただき運びとなりました。ご報告にお時間をいただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。



トップへ戻る

＞ 製品一覧

＞ セール・優待一覧

＞ サポート

＞ ご購入ガイド

＞ 法人向けライセンス購入

＞ 製品の登録

＞ お持ちの製品一覧

（旧マイページはこちら）

＞ ご注文履歴

＞ お客様情報

＞ 企業情報

＞ プレスリリース

＞ IR情報

＞ 採用情報



[利用規約](#) | [個人情報保護方針](#) | [プライバシーポリシー](#) | [カスタマーハラスメントに対する基本方針](#) | [利用者情報の外部送信について](#) | [特定商取引法に基づく表示](#) | [古物営業法に基づく表記](#) | [その他の規約一覧](#)

次の、うれしい♪  **SOURCENEXT®**

Copyright (C) SOURCENEXT CORPORATION All Rights Reserved.