お知らせ

ケユカ

2026/11/11

当社システムへの不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお知らせとお詫び（第2報）

2026年10月28日にお知らせいたしました、KEYUCA事業の業務委託先が管理・運用するサーバーへの不正アクセスにつきまして、外部専門機関によるフォレンジック調査を進めておりました。その結果、当該サーバー上で運用されている名入れ・刺繍サービス等の受注システムから、お客さまの個人情報が外部に漏えいしたこと、および漏えいした可能性があることが判明いたしました。お客さまをはじめ関係者の皆さま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。調査は現在も継続しておりますが、現時点で判明している内容を、中間報告として下記のとおりご報告いたします。

記

1. 経緯

・2026年10月21日、当社がシステムの開発・運用を委託している株式会社ナノテック（以下「委託先」）が管理・運用するサーバーに対し、第三者による不正アクセスが行われました。
・2026年10月21日、不正アクセスを確認し、当該サーバーへの外部からのアクセスを遮断しました。同日より、「カーテン見積もりイージーオーダーシステム」「壁面収納シミュレーションシステム」の提供を停止しています。
・2026年10月28日、当社ウェブサイトにて第一報を掲載しました。
・2026年11月9日、外部専門機関の調査報告により、個人情報の漏えいを確認しました。

2. 漏えいした個人情報（現時点）

対象となるお客さま	件数	項目
2006年以降に、店舗またはKEYUCAオンラインショップで家具・カーテンをご注文いただいたお客さまの一部	最大530件	・氏名 ・住所 ・電話番号 ・注文情報 ※このうち4件については、上記に加えて性別も含まれます。
2015年12月～2026年10月 に、店舗で刺繍・箸・マグ・トートバッグの名入れをご依頼いただいたお客さま、壁面収納シミュレーションシステムを利用し見積りを作成したお客さま	最大76,575件	・氏名 ・電話番号 ・注文情報
合計	最大77,105件	

※上記の件数は現時点の調査結果に基づくものであり、今後の調査により変わる可能性があります。対象者を特定できないものは、最大の件数を記載しております。
※クレジットカード情報は、当該サーバーでは取り扱っておらず、今回の漏えいの対象ではありません。

3. 第1報の記載の訂正について

第1報において、「KEYUCAオンラインショップでのカーテン・家具のご注文、お見積もり」を今回の事象の対象外としてお知らせいたしましたが、調査の結果、オンラインショップでご注文いただいた家具・カーテンの受注情報の一部が、上記の漏えいの対象に含まれることが判明いたしました。訂正し、お詫び申し上げます。

4. 原因

5. 当社の対応

・当該サーバーへの外部からのアクセスを遮断し、不正なプログラムを削除しました。
・関連するシステムのパスワード、認証情報、証明書等を変更・無効化しました。
・個人情報保護委員会及び警察へ報告し、関係機関と連携して対応を進めています。
・上記2.の対象となるお客さまには、順次メールまたは郵送にて個別にご連絡いたします。ご連絡先が確認できないお客さまにつきましては、本公表をもってご通知に代えさせていただきます。

6. お客さまへのお願い

現時点で、今回の漏えいによる二次被害の報告はございません。
しかしながら、漏えいしたお名前、電話番号、ご住所が悪用され、当社や配送業者などを装った不審な電話、SMS（ショートメッセージ）、郵便物、ご自宅への訪問などが行われる可能性がございます。
当社からお客さまに、お電話やSMSでクレジットカード番号、パスワード、暗証番号等をお伺いすることはございません。心当たりのない連絡を受けた場合は、個人情報をお伝えしたり案内に応じたりせずに、下記のお問い合わせ先までご連絡ください。

7. 再発防止策

現時点で、以下の対策を進めております。

・委託先を含めたシステムのセキュリティ診断を実施し、脆弱性を解消したうえで、停止中のサービスの再開を判断します。
・委託先のセキュリティ管理状況を定期的に確認する体制を整備します。

8. 停止中のサービスについて

「カーテン見積もりイージーオーダーシステム」「壁面収納シミュレーションシステム」は、引き続き停止しております。再開の時期は決まり次第お知らせいたします。店舗での家具・カーテンのご相談やご注文は、通常どおりご利用いただけます。

9. お問い合わせ先

本件に関するお問い合わせは、下記の窓口より承ります。
専用フォームURL：https://forms.cloud.microsoft/r/UL5GT1wG33
TEL：0120-821-645　※受付時間：9時～18時（土日祝除く）

10. 今後について

外部専門機関による調査は継続しております。今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合は、速やかに本ページにてお知らせいたします。また、調査が完了した際には、その結果を本ページにてご報告いたします。

改めまして、お客さま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。

以上

ホテル事業部

メディカル事業部

ThreeS事業部

ケユカ事業部

海外事業

製造・品質管理・物流

会社概要

沿革

営業所・SR・Shop

お問い合わせ

Design,Technology and Quality

ご利用条件 プライバシーポリシー

Copyright KAWAJUN Co.,Ltd. All Right Reserved