

# 当社における不正アクセスに関するお詫びとお知らせ

2026年8月21日

このたび、楽天ブックスネットワーク株式会社（以下「当社」）にて使用する一部の PC 端末に対して、社外の第三者による不正アクセスがあったことを確認いたしました。当社では不正アクセスを検知後、直ちに調査を開始し、対象となる一部の PC 端末をネットワークから隔離するなどの対策を実施しております。お客様および関係者の皆様にご迷惑とご心配をお掛けする事態となりましたことを、深くお詫び申し上げます。

本件の概要と当社の対応につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

## 1. 概要・原因

2026 年 4 月 5 日、当社が使用する一部の PC 端末において、社外の第三者による不正アクセスを検知し、直ちに対象となる PC 端末をネットワークから隔離のうえ、外部専門機関とともに調査を開始いたしました。調査の結果、一部の PC 端末内に当社従業員および取引先担当者様に関する情報のほか、楽天グループ株式会社（以下「楽天グループ」）が運営する「楽天ブックス」の配送業務に連関するお客様情報が保存されていたことが判明しております。

なお、これまでの調査では上記の各情報が漏えいしたという事実は確認されておりません。

## 2. 当該 PC 端末内に保存されていた情報

(1) 「楽天ブックス」をご利用いただいた一部のお客様情報 33,333 件

- ・氏名
- ・郵便番号
- ・住所
- ・電話番号

※2022 年 5 月 18 日から同 19 日まで、2023 年 12 月 19 日から同 21 日までの「楽天ブックス」の注文データに含まれていた配送先の情報となります。

※クレジットカード番号などの金融情報は含まれておりません。

(2) 取引先担当者様の連絡先情報 2,101 件

- ・氏名
- ・メールアドレス
- ・電話番号

(3) 当社従業員情報 339 件

- ・氏名

- ・業務用メールアドレス
- ・電話番号
- ・生年月日

### 3. 当社の対応

主に以下の対応を行っております。

- ・対象となる PC 端末のネットワークからの隔離
- ・外部専門機関と連携した調査
- ・セキュリティ対策の強化など、再発防止に向けた継続的な対応の実施
- ・個人情報保護委員会への報告
- ・当社サイトでのお知らせ掲載およびお客様、取引先担当者様、当社従業員へのメールによる本件の通知

お客様および関係者の皆様にご迷惑とご心配をお掛けしておりますことを重ねて深くお詫び申し上げます。当社では本件を厳粛に受け止め、再発防止に努めてまいります。現時点において、本件に起因すると考えられる二次被害等は確認されておりませんが、当社や楽天グループを装った不審な電話、メール、SMS 等にご注意いただきますようお願い申し上げます。本件につきましてご不明な点がございましたら、以下のお問い合わせ先までご連絡いただきますようお願いいたします。

【「楽天ブックス」をご利用のお客様】

楽天ブックス カスタマーサポート

お問い合わせフォーム： <https://books.faq.rakuten.net/s/ask>

メールアドレス： [books-reference@faq.rakuten.co.jp](mailto:books-reference@faq.rakuten.co.jp)

【楽天ブックスネットワーク（株）のお取引先様】

ご確認事項等がある場合は、お取引のある当社窓口担当または当社担当部署までご連絡ください。