News

ニュースリリース

2026.11.06 NEWS

当社公式通販サイトにおける
個人情報漏えいの可能性に関するお詫びとお知らせ

当社公式通販サイト「ドトール オンラインショップ」（以下「当社ECサイト」といいます）において、外部の第三者よる不正アクセスが発生し、お客様の個人データが漏えいした可能性があることが判明いたしました。

本件により、お客様をはじめ関係者の皆さまに多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在、当社ECサイトの開発・保守管理委託会社（以下「委託先」といいます）とともに事実関係および影響範囲の調査を進めております。現時点で判明している内容について以下のとおりご報告いたします。

なお、現時点で、本件に関連する二次被害は確認されていません。

本件について、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。

記

１．本件の概要及び原因

2026年10月28日、決済代行会社より当社に対し、当社ECサイトにおいて不審な動きが確認された旨の連絡がありました。

これを受け、委託先において調査を実施した結果、2026年10月24日から25日にかけて、外部の第三者が本件サイトの管理画正アクセスし、会員情報が出力・閲覧されていたことが判明いたしました。

当社は2026年10月30日に本件の報告を受け、現在、委託先と協力のもと、原因および影響範囲の詳細調査を進めております。

２．漏えいが発生したおそれがある個人データの項目

10月25日までに、「ドトール オンラインショップ」に会員登録いただいたお客様の、以下の個人データの項目が外部に流出した可能性があります。

【対象者】「ドトール オンラインショップ」会員情報24,762件およびお届け先情報9件

何かお困りですか？
チャットボットがお答えします

【項目】

会員情報　会員ID、会員氏名、会社名（*）、住所、メールアドレス、電話番号、生年月日(*)、性別(*)、職業(*)、購買情報、My店舗情報(*)、

お届け先情報（氏名・住所（都道府県のみ））

＊：ご登録のある方のみ

※なお、ログインパスワードおよびクレジットカード情報は、外部に漏えいしていないことを確認しております。

３．現在の対応

現在、以下の対応を実施しております。

・当社ECサイトの一時停止

・アクセス制限の強化その他必要なセキュリティ対策の実施

・個人情報保護委員会への報告

・所轄警察への相談・連携

※既にお申し込みいただき受注が確定した商品は、随時発送の手続きを行っております。

なお、大変恐縮ではありますが、定期購入は一時休止とさせていただきます。

４．お客様へのお願い

現時点において、本件に起因する二次被害は確認されておりません。

しかしながら、漏えいした情報が悪用される可能性がありますので、当社または関係会社を装った不審なメール、SMS、電話等には十分ご注意ください。

当社がメールや電話でパスワード、クレジットカード番号、セキュリティコード等をお伺いすることはありません。

本件に関するお問い合わせ

【お客様窓口】

E-mail: online-toiawase@doutor.co.jp

電話番号：0120-840-555（11月11日 10時より開設いたします）

受付時間：平日10:00～17:00（土・日・祝日を除く）

株式会社ドトールコーヒー

Copyright 2026 Doutor Coffee Co., Ltd. All Rights Reserved.