アプリ情報分析業務における顧客情報の誤送信に関するお詫びとお知らせ

2026.10.29

　このたび、当社が提供するバンドルカードアプリおよびサポートサイトから、当社が分析に利用している委託先サービスに、本来送信すべきではない情報を送信していたことが判明いたしました。お客さまおよび関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

　本件に係る情報の新規送信を停止する措置は完了しております。引き続き、送信済みデータの削除状況の確認および原因の詳細調査を進めております。なお、本件は、不正アクセス等によって当社および委託先の環境が侵害されたものではございません。また、委託先サービスへ送信された情報が、送信先からさらに第三者へ流出した事実は確認されておりません。委託先は、当社との契約の範囲内で情報を取り扱うこととなっており、その範囲を超えて情報を利用することはできません。

　現時点で確認できている事実関係および対応状況について、以下のとおりお知らせいたします。

記

1．経緯

　バンドルカードアプリおよびサポートサイトでは、利用状況を分析するために委託先サービスを使用しております。このたび、そのサービスに、本来送信すべきでない情報（アプリ：メールアドレス・氏名（漢字、かな）・ユーザー名、サポートサイト：メールアドレス・電話番号・ユーザー名）を、アプリおよびサポートサイトから送信していたことを確認いたしました。すでに、当該情報の新規送信を停止する措置およびアプリの強制アップデートを実施し、現在、当該情報が送信される状態は解消しております。

2．対象となるお客さまおよび個人情報

　2019年11月22日から2026年10月22日までの期間にバンドルカードアプリにて特定の操作をされたお客さま、および2017年11月21日から2026年10月22日までにバンドルカードアプリからサポートサイト（support.vandle.jp）のお問い合わせフォームを開いたお客さまの、下記の情

	バンドルカードアプリ	サポートサイト
対象期間	2019年11月22日から2026年10月22日	2017年11月21日から2026年10月22日
対象情報	メールアドレス・氏名（漢字、かな）・ユーザー名 アプリで上記の情報を登録又は変更する操作をされた際のもの。	メールアドレス・電話番号・ユーザー名 アプリから問い合わせフォームを開いた方のもの。（送信せずに閉じた場合も含む）
対象人数	5,161,998人	590,594人

※公表時点で確認している人数です。該当者には重複があります。

3．原因

委託先サービスへ情報を送信するためのプログラムに不備があり、送信対象に含めるべきでない情報（アプリ：メールアドレス・氏名（漢字、かな）・ユーザー名、サポートサイト：メールアドレス・電話番号・ユーザー名）が、送信データに含まれていたことを確認しております。

4．対応状況

2026年10月22日にデータ送信に係るプログラムを修正し、バンドルカードアプリおよびサポートサイトから委託先サービスへのデータ送信を停止いたしました。 加えて、10月23日までに委託先サービス側に蓄積された2026年10月22日までの該当データの削除申請を速やかに実施いたしました。データの削除完了が確認されましたら、あらためてお知らせいたします。また、10月22日にすべてのお客さまを対象にアプリの強制アップデートを実施いたしました。

5．お客さまへのご案内

このたびはご心配をおかけすることとなり、誠に申し訳ございません。本件は、不正アクセス等により当社および委託先の環境が侵害されたものではございません。なお、委託先サービスへ送信された情報が、送信先からさらに第三者へ流出した事実は確認されておりません。本件に関連して、お客さまご自身で行っていただくお手続きや対応はございません。バンドルカードは、引き続きこれまでどおりご利用いただけます。

一方、バンドルカードにつきましては、従前よりフィッシングサイトの存在と、それによる被害も確認されております。当社からも注意喚起を行っておりますが、不審なメールには引き続きご注意のほどお願いいたします。

本件についてご不明な点やご心配な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

本件により、該当のお客さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。今後は業務プロセスを改めて点検・見直し、再発防止に努めてまいります。

ご案内までにお時間をいただく場合かございます。ご不便をおかけし、誠に申し訳ございません。

現在、本件に関する臨時のお問い合わせ窓口（電話）の開設を準備しております。

開設され次第、あらためてお知らせいたします。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

報道関係者からのお問い合わせ先：contact@kanmu.co.jp

株式会社カンム
前払式支払手段（第三者型）発行者 関東財務局長 第00690号
第二種金融商品取引業 関東財務局長（金商）第3321号