お客様各位

2026 年 11 月 9 日
株式会社ニトリホールディングス

当社システムへの不正アクセスによる
個人情報漏えいの可能性に関するお詫びとお知らせ

平素より、当社グループをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

2026 年 11 月 6 日、当社が管理するシステムにおいて第三者による不正アクセスを確認しました。現在までの調査により、当社がサーバー上に保有する個人情報について、最大 3,762 万件が外部に流出した可能性があることが判明しています。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、流出した可能性のある情報には含まれておりません。

流出した可能性のある情報は、ニトリグループの個人会員情報及びニトリグループでの商品の購入者情報（会員番号、氏名、フリガナ、メールアドレス、住所、電話番号、生年月日、性別）、法人会員情報（会員番号、会社名、部署名、代表者氏名、会社住所・電話番号、担当者氏名・メールアドレス・電話番号）、ならびに EC モールのニトリ公式ショップを通じて当社商品をご注文いただいたお客様の注文情報です。情報の組み合わせは、お客様ごとに異なります。

お客様、お取引先様をはじめ、関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけする事態となりましたことを、心より深くお詫び申し上げます。現時点で判明している内容と当社の対応について、下記のとおりお知らせいたします。

記

現時点で判明している内容は、以下のとおりです。

1．本件の概要

2026 年 11 月 6 日、当社が管理するシステムへの不正アクセスが判明したことから、直ちに当該アクセスを遮断し、外部専門機関と連携して影響範囲の調査を開始しました。その後の調査により、11 月 6 日以前にも第三者による不正アクセスが行われた可能性があることを確認しており、詳細な経緯を引き続き調査しています。攻撃者からのアクセスは遮断しています。なお、影響範囲と件数については、引き続きログ解析およびデータ照合を行っており、今後の調査により変更となる可能性があります。

2．不正アクセスの経緯

日時	確認した事象	確認状況
10 月中旬から下旬	第三者によるアクセスの可能性	11 月 6 日の判明後に実施したログ解析等により、同日以前にも第三者によるアクセスが行われた可能性を確認しています。詳細は引き続き調査中です。
11 月 6 日（金）	不正アクセスの判明・初動対応	不正アクセスの判明後、当該アクセスを遮断し、外部専門機関と連携して原因、侵入経路および影響範囲の調査を開始しました。

3. 外部からアクセスされた可能性がある個人情報

件数：最大 3,762 万件

対象となる情報は次のとおりです。情報の組み合わせは、お客様ごとに異なります。

・個人会員およびニトリグループでの商品購入者：会員番号、氏名（フリガナを含む）、メールアドレス、住所、電話番号、生年月日、性別

・法人会員：会員番号、会社名、部署名、代表者氏名、会社の住所・電話番号、担当者の氏名、メールアドレス、電話番号

・対象サービス：ニトリネットならびに EC モールのニトリ公式ショップを通じた当社商品の注文データ

なお、クレジットカード情報およびログインパスワードは、今回の漏えいの対象には含まれておりません。

4. 現在の対応状況

・攻撃者からのアクセス遮断を継続しています。また、脆弱箇所への対応を実施し監視体制の強化を完了しています。

・外部専門機関と連携し、原因、侵入経路、影響範囲および二次被害の有無について調査を継続しています。

5. 対象となるお客様へのご連絡について

対象となるお客様には、メールまたは郵送にて順次ご連絡を差し上げます。

6. お客様へのお願い

漏えいした可能性がある個人情報が、なりすましメール、フィッシング詐欺、不審な電話等に悪用される可能性があります。当社や配送事業者、EC モール等を装った連絡には十分ご注意いただき、身に覚えのないリンクや添付ファイルを開かないようお願いいたします。

また、当社からメールや電話でパスワード、クレジットカード番号、暗証番号等をお伺いすることはありません。不審な連絡を受けた場合は、記載された連絡先には返信せず、当社公式サイトに掲載するお問い合わせ窓口へご連絡ください。

7. 今後の対応

当社は、本件を厳粛に受け止め、引き続き外部専門機関の協力のもと、事実関係の確認と原因究明を進めます。調査結果を踏まえ、アクセス制御、認証・権限管理、監視体制等の見直しを行い、再発防止策を実施してまいります。新たに公表すべき事項が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

8. 関係機関への報告

本件については、個人情報保護委員会および警察等の関係機関への報告・相談を進めています。関係機関の指導・助言を踏まえ、必要な対応を適切に実施してまいります。

お客様および関係者の皆様には、重ねて深くお詫び申し上げます。

以上

【お客様・関係者様お問い合わせ先】
株式会社ニトリホールディングス　お客様相談室
電話番号：0120-209-993
受付時間：平日・土日祝　10:00～20:00
お問い合わせフォーム：
https://www.nitori-net.jp/ec/input-inquiry?inquiryRecordCode=04000000

【報道関係者様お問い合わせ先】
株式会社ニトリホールディングス　広報部
メールアドレス：koho@nitori.jp
電話番号：03-6741-1213（受付時間　平日 10:00～18:00）