重要なお知らせ

2026 年 11 月 4 日(水)18:00

当社ホームページへの不正アクセスによる個人情報漏えいに関する お詫びとお知らせ【第3報】

～専用お問い合わせ窓口の開設および対象のお客さまへのご連絡について～

2026 年 10 月 26 日(月)に確認されました当社ホームページへの不正アクセスに関して、2026 年 11 月 5 日(木)から本件専用のお問い合わせ窓口を開設するとともに、対象となるお客さまへ順次メールにてご連絡いたします。詳細は以下のとおりです。
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、改めて深くお詫び申しあげます。

1. 本件専用のお問い合わせ窓口の開設について

2026 年 11 月 5 日(木)9 時に、本件専用のお問い合わせ窓口を開設いたします。
電話番号：0120-400-507(受付時間：9 時～17 時、土日・祝日を除く)

2. 対象となるお客さまへのご連絡について

(1)対象者の更新について

第 2 報でお知らせした個人情報漏えい約 4 万件について精査した結果、現時点で 39,505 件であることを確認しました。また、本個人情報の内訳について、新たに下表④当社化粧品キャンペーンに WEB でご応募いただいた方の個人情報が含まれていたことを確認しました。これを踏まえ、対象者を下表のとおり更新するとともに、対象者ごとの件数および期間をお知らせいたします。

	対象者	漏えいした情報	件数	期間
①	当社ホームページのメールお問い合わせフォームからお問い合わせをいただいた方	氏名、性別、年齢層、住所、電話番号、メールアドレス、お問い合わせ内容	31,781 件	2015 年 4 月 ～2026 年 10 月
②	当社ホームページの給食サイト「たのしい給食」の会員登録をされている方	氏名、業態、勤務先、所属部署または受託会社、勤務先住所、勤務先電話番号、メールアドレス、登録パスワード(暗号化されたパスワード)、知ったきっかけ(任意)、興味がある商品(任意)、登録理由(任意)	5,698 件	2021 年 9 月 ～2026 年 10 月
③	当社ホームページの報道関係者向けお問い合わせフォームからお問い合わせいただいた方	氏名、職業、メディア種類、媒体名、会社名・組織名、部署名(任意)、役職名(任意)、会社住所、電話番号、メールアドレス、お問い合わせ内容	1,613 件	2011 年 2 月 ～2026 年 10 月
④	当社化粧品「お肌で体感！乳酸菌スキンケアキャンペーン(W チャンスプレゼント)」に WEB でご応募いただいた方	氏名、郵便番号、住所、年齢、電話番号、購入商品、購入理由、メールアドレス(任意)	354 件	2021 年 8 月 ～2022 年 2 月
⑤	上記①および③のお問い合わせに対応した当社社員	氏名	59 件	2015 年 3 月 ～2026 年 7 月

(2)対象となるお客さまへのご連絡について

対象となるお客さまへ順次メールにてご連絡いたします。
※登録メールアドレスの変更などの理由により、メールをお届けできないお客さまにつきましては、本お知らせをもって個別のご連絡に代えさせていただきます。

3. 当社の対応および今後の取り組みについて

(1)これまでの対応

当社では、以下の対応を実施しております。

・2026 年 10 月 26 日(月)、被害拡大防止のため、当社ホームページの機能を停止しました。現在も、調査および安全確認のため、停止を継続しております。

・外部の専門事業者と連携して技術調査を進めるとともに、システムの脆弱性対策および外部からの侵入に対する多重防御などのセキュリティ強化を順次実施しております。

・行政機関である個人情報保護委員会への報告および警察への相談を行っております。

(2)今後の取り組み

引き続き、原因究明などの詳細な調査を進めるとともに、再発防止に取り組んでまいります。今後、公表すべき新たな事実が判明した場合には、当社ホームページなどを通じて速やかにお知らせいたします。

【お客さまへのお願い】

・当社からお客さまに、パスワードや口座番号、クレジットカード番号をお尋ねすることはございません。

・本件に関するご案内を装った偽のメール・SMS が送られる可能性もございます。身に覚えのない連絡に記載されたリンクや添付ファイルは開かないでください。ご不安な場合は、メールに記載のリンクではなく、ご自身で当社ホームページを開いてお知らせをご確認ください。

・差出人不明の不審な電話・メール・SMS(懸賞の当選、配送のご連絡、返金のご案内など)にご注意ください。

・給食サイト「たのしい給食」の会員登録をされている方へ
登録パスワードは暗号化した状態で保管しておりましたが、念のため、同じパスワードを他のサービスでもご利用の場合は、当該サービスのパスワードを変更していただきますようお願いいたします。

【本件に関するお問い合わせ】

■お客さまからのお問い合わせ
本件専用お問い合わせ窓口〔11 月 5 日(木)9 時開設〕
電話番号:0120-400-507(受付時間:9 時～17 時、土日・祝日を除く)

■報道関係者からのお問い合わせ
株式会社ヤクルト本社 広報部 広報課　電話番号:03-6625-8971　E-mail:privacy-press@yakult.co.jp