ニュースリリース

2026.11.09

キンコーズ・ジャパン株式会社

メール配信サービス「アララメッセージ」への不正アクセスによるお客様情報流出に関するお詫びとお知らせ（第二報）

当社がスマートメンバーシップ会員*メールマガジンの配信に利用する、アララ株式会社のメール配信サービス「アララメッセージ」への第三者による不正アクセスにより、お客様の情報が流出したことについて、2026 年 11 月 2 日に第一報を公表いたしました。
第一報の公表時点では、流出が確認された情報はメールアドレスのみでしたが、その後アララ社からの追加報告により、メールアドレスに加え、氏名、生年月日、会員証番号等の情報についても流出していたことが判明いたしました。
お客様ならびに関係者の皆様には、多大なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。
なお、当社ではクレジットカード情報を保持しておらず、本件によるクレジットカード情報の流出はございません。

*スマートメンバーシップ会員
キンコーズ・ジャパンの店舗およびオンラインサービスをご利用いただくお客様向けの、登録料・年会費無料の個人向け会員制度。

現時点で判明している内容について、以下のとおりお知らせいたします。

1.　流出が確認された情報

今回、流出が確認されたスマートメンバーシップ会員メールアドレスは、266,395 件です。
内訳は以下のとおりです。

- メールアドレスとあわせて、その他の情報の流出も確認されたもの　262,875 件
- メールアドレスのみの流出が確認されたもの　3,520 件

メールアドレス以外に流出が確認された情報には、以下の項目が含まれます。

- 氏名
- 生年月日
- スマートメンバーシップ会員証番号
- 会員ステージ
- よく利用する店舗
- 会員登録日時

2.　当社の対応

当社では、本件の判明以降、流出した情報の範囲および影響について確認を進めるとともに、当社 Web サイトおよび公式アプリを通じて、お客様への情報提供を行っております。
また、安全性が確認されるまでの間、「アララメッセージ」を利用したメール配信を停止しております。
現在、個人情報保護委員会への報告など、必要な対応を進めております。
今後も、事実関係および安全性の確認を進め、新たな情報が判明した場合には、速やかに当社 Web サイト等を通じてお知らせいたします。

キンコーズ・ジャパン コーポレートサイト
https://www.kinkos.co.jp/corporate/

本件に関するこれまでのお知らせについては、以下をご確認ください。

- 第一報
  https://www.kinkos.co.jp/corporate/archives/news/261102/
- 関連情報　アララ株式会社「アララメッセージ」への不正アクセスに関するお知らせ
  https://www.arara.com/dcms_media/other/arara_20261102__.pdf
  https://www.arara.com/dcms_media/other/arara_20261106.pdf

当社は、多数のお客様の個人情報が流出するという今回の事態を極めて厳粛に受け止めております。
現在、関係事業者と連携して原因究明を急ぐとともに、再発防止に向けて全社を挙げて厳正に対処してまいります。
お客さまをはじめ、関係者の皆さまにご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。

3.　お客様へのお願い

アララ株式会社は、当社を含む同サービスの契約企業をかたるメール、SMS、電話、郵便物等への注意を呼びかけています。心当たりのない連絡に記載された URL へのアクセス、ID・パスワードやクレジットカード情報等の入力、添付ファイルの開封を行わないようご注意ください。
当社のお客様におかれましても、不審なメールや心当たりのない連絡を受け取った場合には、記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報等の入力を行わないよう、十分ご注意ください。

【お客様お問い合わせ先】
キンコーズ・ジャパン株式会社
お客様相談センター
フリーコール　0120－001－966　受付：平日 午前 9 時～午後 6 時まで
問い合わせフォーム：　https://www.kinkos.co.jp/contact/personal/other/

【報道機関からのお問合せ先】

キンコーズ・ジャパン株式会社　広報・サステナビリティ推進部

TEL　03-6324-1000　受付：平日 午前 9 時～午後 6 時まで

MAIL： koho@kinkos.co.jp

会社名　：　キンコーズ・ジャパン株式会社
所在地　：　東京都港区三田 3-4-10　リーラヒジリザカ 3 階
代表者　：　代表取締役社長　渡辺浩基
設立　　：　1991 年 12 月 24 日
資本金　：　100,000 千円
従業員数：　720 名（2026 年 8 月 1 日現在）
URL　　：　https://www.kinkos.co.jp/corporate/

