PRESS RELEASE
報道関係者各位

2026年11月12日
ラクスル株式会社

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おそれについて（第2報）

2026年11月9日にお知らせした、「ラクスル」のデータ入稿の処理に関わるシステムへの第三者による不正アクセスおよび個人情報漏えいのおそれについて、お客様ならびに関係者の皆様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。

その後の調査で判明した事実と、当社の対応状況を以下のとおりお知らせします。

1. 現時点で確認している事実

今回の不正アクセスでは、第三者が当社システムの認証情報を不正に取得し、2026年11月7日3時頃から同年11月8日1時頃までの間、その認証情報の権限の範囲で、当社がクラウド上に保管していたデータにアクセスできる状態にありました。当社は11月8日1時頃に当該認証情報を無効化しています。

お預かりしているデータが破壊されたり、暗号化されて利用できなくなったりした事実は確認されておりません。

当社では、この間に当該認証情報でアクセスできたデータのうち、ストレージの利用状況の統計から第三者による読み取りが行われた可能性があると判断したものを、「漏えいしたおそれのある情報」としてお知らせします。

なお、ダイレクトメールの発送でお預かりしている宛名リストは、本件の対象外です。また、当社グループの「ダンボールワン」「トートバッグ工房」「ペライチ」も対象外です。

このほか、当社はクレジットカード情報を保有しておりませんので、クレジットカード情報については漏えいしていないことを確認しております。また、ログインIDとパスワードを管理するデータベースへの不正アクセスは確認されておりません。

2. 漏えいしたおそれのある情報

（1）対象となるサービスと情報

漏えいしたおそれのある情報は、以下のサービスで当社が保管していたデータに記載された個人情報を含む情報です。

ラクスル Adobe Express連携 ※でご入稿いただいた印刷データ

対象情報は、印刷データに記載された氏名、会社名、住所、電話番号、メールアドレスなどです。読み取られた可能性のあるファイルは最大249ファイルです。

※アドビ社の提供する「Adobe Express」を当社のサイト内で起動して入稿する機能（2025年3月提供開始）です。当社のサイト上でAdobe Expressを利用していないお客様は対象外となります。

対象期間は、ラクスル Adobe Express連携の提供を開始した2025年3月から2026年11月8日までです。

（2）読み取られた可能性のあるファイルの数について

上記のファイル数は、11月6日9時から11月8日9時までにストレージの統計で記録された読み取りの回数から、当社の通常のサービスによる読み取りであることが確認できたものを除いて算出した上限の値です。ファイルの数は、個人情報の件数や人数とは一致しません。1つのファイルに複数の方の情報が記載されている場合や、個人情報が含まれていない場合があります。

3. 当社の対応

11月8日に、不正に利用された認証情報を無効化し、データ入稿を伴うサービスを停止しました。11月9日7時より順次再開しており、「ラクスル パッケージ」は11月10日12時より、「デザイン制作依頼サービス」は11月11日12時より再開いたしました。ラクスル Adobe Express連携、カタログサイトについても、安全の確認が取れ次第、再開いたします。

あわせて、入稿データの検査の強化、データの読み取りを記録する設定の追加、認証情報の権限の見直しを進めております。個人情報保護委員会へは11月11日に報告いたしました。

4. 今後について

引き続き原因および影響範囲の特定を進め、追加で公表すべき事項が判明した場合は、速やかにお知らせします。

お客様および関係者の皆様にご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、改めてお詫び申し上げます。

5. お客様へのお願い

現時点で、本件に関連する個人情報の不正利用などの二次被害は確認されておりません。

念のため、当社や関係事業者を装った不審なメール、SMS、電話などにご注意ください。ご注文の内容や金額、請求に触れた連絡であっても、記載されたURLにはアクセスせず、当社のWebサイトから直接ご確認ください。お客様ご自身のお手続きによらず、当社からメールやSMSでパスワードやクレジットカード番号の入力をお願いすることはございません。

6. お問い合わせ先

ラクスル株式会社

お問い合わせフォームにて「個人情報保護相談窓口」をご選択の上、送信をお願いいたします。

https://corp.raksul.com/contact/

お問い合わせは24時間受け付けており、平日10:00～18:00に順次ご回答いたします。お問い合わせが集中した場合、ご連絡までにお時間をいただくことがございます。あらかじめご了承ください。