

2026 年 10 月 13 日

各位

ブックオフグループホールディングス株式会社

不正アクセスによる個人情報漏えいについて よくお寄せいただくご質問と回答

このたびの不正アクセスによる個人情報漏えいに関し、お客様からお寄せいただいている主なご質問について、現時点での回答を以下のとおりご案内いたします。

本件の概要、影響範囲及び当社の対応については、下記の公表資料にてお知らせしておりますので、あわせてご確認ください。

[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\(第1報\)](#)

[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\(第2報\)](#)

なお、以下の回答は現時点で判明している情報に基づくものであり、今後の調査により新たに公表すべき事実が判明した場合には、内容を更新いたします。

(2026 年 10 月 13 日現在)

■本件に関するよくお寄せいただくご質問と回答

1. 私の個人情報は漏えいしたのか。またどのような情報が漏えいしたのか。

本件の対象となる会員の皆様には、2026 年 10 月 15 日(木)から、登録されているメールアドレス宛てに順次ご連絡いたします。対象となる会員数が多数に及ぶため、皆様へのご連絡が完了するまでに一定の期間を要する見込みです。なお、登録メールアドレスの変更等の理由により、個別メールをお届けできない場合があります。

漏えいした可能性のある情報は、氏名、生年月日、性別、メールアドレス、電話番号、会員情報として登録された郵便番号・住所、パスワードのハッシュ値(※)、ポイントカード番号及び会員番号です。ただし、すべての会員について、これらすべての情報が漏えいしたものではありません。

詳細は、「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2報)」をご確認ください。

※ パスワードのハッシュ値は、パスワードを一定の方式で変換した情報であり、そのままでは元のパスワードを読み取ることはできません。

2. 店頭買取時に提示した運転免許証等の本人確認書類に関する情報は、漏えいの対象となるか。

店頭買取時にご提示いただいた本人確認書類の読み取りによる文字情報は、今回対象となった会員管理システムで管理していないため、本件による漏えい対象には含まれておりません。

3. ブックオフ公式オンラインストアに登録したクレジットカード番号は、漏えいの対象となるか。

クレジットカード番号等の決済情報は、今回対象となった会員管理システムで管理していないため、本件による漏えい対象には含まれておりません。

4. 宅配買取を利用した際に提出した運転免許証やマイナンバーカード等の本人確認書類の画像は、漏えいの対象となるか。

宅配買取時にご提出いただいた本人確認書類の画像は、今回対象となった会員管理システムとは別のシステムで管理しているため、本件による漏えい対象には含まれておりません。

5. 宅配買取で振込先の銀行口座情報を登録したが、漏えいの対象となるか。

銀行口座情報は、今回対象となった会員管理システムで管理していないため、本件による漏えい対象には含まれておりません。

6. 登録したパスワードは変更したほうがよいか。

本件の対象となる会員の皆様には、念のため、ブックオフ公式オンラインストア及びブックオフ公式アプリでご利用のパスワードを変更していただくようお願いいたします。

また、同一又は類似のパスワードを他のサービスでも使用している場合は、当該サービスについても異なるパスワードへの変更をお願いいたします。

なお、当社からお送りするご案内メールに、パスワード変更画面へ誘導するリンクを掲載することはありません。パスワードを変更する場合は、公式アプリ又は公式サイトへ直接アクセスのうえ、お手続きください。

7. 不審なメール、SMS、電話等を受けた場合、どのように対処すればよいか。

身に覚えのない連絡に記載された URL や添付ファイルは開かず、個人情報、パスワード等を入力しないでください。

当社グループから、メール、SMS、電話等により、パスワード、クレジットカード情報、銀行口座情報等をお尋ねすることはありません。不審な連絡や身に覚えのない利用を確認された場合は、下記のお問い合わせ窓口へご連絡ください。

お問い合わせフォーム：<https://www.bookoffgroup.co.jp/contact-us/contact-us-261009/>

8. 会員カードのみを利用している場合も、漏えいの対象となるか。

会員カードのみをご利用で、アプリ登録又はウェブ登録をされていないお客様は、本件の対象には含まれません。本件の対象となる会員は、アプリ会員、オンラインストア会員及び Web 会員です。

対象となる会員の皆様には、2026 年 10 月 15 日(木)から、登録されているメールアドレス宛てに順次ご連絡いたします。

お客様には、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。
記載のないご質問につきましては、下記の窓口までお問い合わせください。

＜お客様からのお問い合わせ窓口＞

お問い合わせフォーム：<https://www.bookoffgroup.co.jp/contact-us/contact-us-261009/>

お客様窓口電話番号:0570-01-2902(ナビダイヤル) 営業時間 10:00～18:30

※フリーダイヤルを準備中ですので、開設でき次第、お知らせいたします。

以上