株式会社
良品計画

News Release

https://www.ryohin-keikaku.jp/

2026 年 11 月 9 日

不正アクセスに関する追加のご報告と無印良品ネットストアの再開延期について

「無印良品の公式アプリ「MUJI アプリ」におけるお客さま情報流出の可能性について」（第四報）

無印良品を展開する株式会社良品計画（東京都文京区/代表取締役社長 清水 智）は、11 月 6 日（金）16 時より一時停止しております「無印良品ネットストア」（以後、ネットストア）の再開を延期することといたしました。

この度、ネットストアにおきまして、第三者が外部で不正に入手した可能性のあるパスワード等の情報を使用した、多数のログイン試行、いわゆる「リスト型攻撃」が行われており、お客さまご本人以外の第三者による不正なログインが行われた可能性があることが判明いたしました。

第一報以降、監視体制を強めていた中での更なる不正アクセスとなりましたこと、心よりお詫び申し上げます。

当社は、更なる総合的なセキュリティ強化が必要と判断し、ネットストアの再開を延期することといたしました。再開時期につきましては、必要な対策と確認を行ったうえで、あらためてお知らせいたします。

さらに、無印良品の店舗およびネットストアにおいて 2020 年 1 月 2 日から 2025 年 2 月 10 日までの間に代金引換配送の受取先となったお客さまの情報の一部につきましても、不正アクセスがなされたことを確認しております。また、これまでにお知らせしている件数にも一部変更がございますので、詳細は、下記 1 をご確認ください。

お客さまには、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。

1．外部からアクセスされた可能性のある対象者と情報（下線が更新情報）

1. 外部からアクセスされた可能性のある対象者と情報（下線が更新情報）

対象者	漏洩した可能性のある情報	件数
①MUJIアプリおよび無印良品ネットストアをご利用のお客さま ※退会者も含みます	〈1〉メールアドレス、生年月日、性別、会員ID	約2,726万件
	〈2〉〈1〉に加えて、氏名、住所、電話番号	〈1〉約2,726万件のうち **約75万件**
	〈3〉〈1〉〈2〉に加えて、購入履歴、ポイント **※当社以外からID（メールアドレス）、パスワードを入手し、当社ネットストアへ不正ログインしたことによる事象です。**	**約27万件**
②クレジットカード「MUJI Card」会員（クレディセゾン発行）のお客さま ※2021年7月までに入会されたお客さま	クレジットカード番号(全桁)、MUJI Card ID※1、生年月日 ※カード名義、有効期限、セキュリティコードは、含まれていません。 ※なお、社内のシステム上、現時点で有効なクレジットカード約34.5万件のうち、約16.8万件については上記①〈1〉の情報と、さらに約16.8万件のうち約2.5万件については上記①〈2〉の情報と、それぞれ閲覧が可能な状態でした。	約109万件 （うち現時点で有効なクレジットカードは約34.5万件、残りはすでに失効・解約済みのクレジットカード）
③MUJIアプリまたは無印良品ネットストアにおいてクレジットカード情報を登録されたお客さま	クレジットカード番号の先頭6桁＋下2桁、カード名義 ※有効期限、セキュリティコードは、含まれていません ※なお、社内のシステム上、上記①〈2〉の情報と、閲覧が可能な状態でした。	約120件
④無印良品の店舗およびネットストアにおいて代金引換配送の受取先となったお客さま **※2020年1月2日から2025年2月10日の間で当社が受注したものが対象。**	**配送先氏名、配送先郵便番号** **※依頼主の情報は含まれません。**	**約44万件**

※1 MUJI Card自体に記載されている無印良品メンバーID

現時点では閲覧された可能性のある情報を悪用した被害は確認されておりません。

2.対象となるお客さまへのご連絡について

１に記載しております対象となるお客さまには、2026 年 11 月 10 日より、当社および株式会社クレディセゾンより、メールもしくは郵送にて個別に順次ご連絡を開始いたします。ご連絡が遅くなり、大変申し訳ございません。なお、1④のお客さまのうち、当社が連絡先を保有していない方については、本ニュースリリースをもってご連絡に代えさせていただきます。

３.ネットストアの再開延期について

これまでの経緯を踏まえ、さらなる総合的なセキュリティ対策および確認が必要であると判断し、ネットストアの再開を延期いたします。

ネットストア再開時には、お客さま全員にパスワードの再設定をお願いする方向で準備を進めています。ネットストアは、セキュリティ対策を更に向上し、安心してご利用いただける環境を確認したうえで再開いたします。再開時期が決まり次第、改めてお知らせいたします。ご不便をおかけいたしますが、ご理解いただきますよう、お願いいたします。

４．お客さまへのお願い

複数のサービスで同じメールアドレスとパスワードを使用されている場合、不正ログインのリスクが高まります。お客さまの情報を安全に保護するため、無印良品ネットストアの再開後は、他社サービスとは異なるパスワードを設定していただきますようお願いいたします。

なお、本件に限らず、当社がお客さまにメールや電話、SMS などでパスワードやクレジットカード番号をお伺いすることはございませんので、ご留意くださいますよう重ねてお願い申し上げます。

当社では引き続き、原因および影響範囲の特定を進めるとともに、必要なセキュリティ対策を進めてまいります。新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかに公表してまいります。

お客さまをはじめ、関係する皆様に多大なるご心配とご不便をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

[お客さまからのお問い合わせ先]

株式会社良品計画 お客様相談室
フリーダイヤル：0120-64-0772（無料）
0120-36-0470（無料）※こちらは、2026 年 11 月 10 日開設
受付時間：9:30～17:00（2026 年 12 月 26 日まで毎日受付）
※2027 年 1 月 4 日からは、月曜日～土曜日となります

[報道関係の方のお問い合わせ先]

株式会社良品計画 広報・ESG 推進部 広報課 rk-pr@muji.co.jp

報道関係の方のお問い合わせ先：株式会社良品計画 広報・ESG 推進部 広報課 rk-pr@muji.co.jp