不正アクセスによる個人データの漏えいに関する

お詫びとお知らせ

2026 年 11 月 10 日
ロート製薬株式会社
ロートニッテン株式会社

このたび、ロート製薬株式会社（以下「ロート製薬」といいます。）が管理し、ロートニッテン株式会社（以下「ロートニッテン」といい、ロート製薬と合わせて「弊社ら」といいます。）が利用するシステムへの第三者による不正アクセスに伴い、お客様に関する個人情報の一部が漏えいしたことが判明いたしました。
お客様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけする事態となりましたことを、深くお詫び申し上げます。
弊社らでは、今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止のための対策を講じてまいります。
本件に関する概要について、下記のとおりご報告いたします。

記

1，概要と経緯

2026 年 9 月にロート製薬において確認された第三者による不正アクセスに関し、外部の専門機関等の協力を得ながら調査を進めてまいりました。
2026 年 9 月 10 日、ロート製薬が通信販売で使用している電話システムのサービス事業者から、不審なアクセスがある旨の報告を受けました。2026 年 9 月 15 日、ロート製薬が管理し、ロートニッテンが使用する顧客管理システムにおいて、第三者による不正アクセスが行われ、一部の情報が不正に取得されたことを確認しました。

これに対し、2026 年 9 月 11 日、ロート製薬は、外部専門機関に調査を依頼するとともに、ウェブサイトで本件を公表しました。また、2026 年 9 月 14 日、所轄警察署へ被害申告を行いました。2026 年 9 月 15 日、ロート製薬は、個人情報保護委員会へ本件について報告を実施するとともに、調査状況をロート製薬ウェブサイトでお知らせしました。
2026 年 9 月 17 日以降は、ロート製薬は、外部弁護士とも連携を開始し、本件の調査および対応を進めてまいりました。
その後、調査を進める過程で、ロート製薬固有のお客様の情報のみならず、ロートニッテ

ンのお客様及び弊社らの共通のお客様の情報についても、不正アクセスの対象となっていたことが判明したため、2026 年 10 月 14 日、ロート製薬からロートニッテンにその旨を連絡し、同月 19 日、ロートニッテンからも個人情報保護委員会に本件について報告を実施しました。
以降も、外部の専門機関および外部弁護士等と連携し、影響範囲、対象となる情報および個別のお客様への影響について調査・対応を進めております。

結果として、調査結果および対応状況に関する十分な情報をお届けするまでに時間を要しましたことを、お詫び申し上げます。

２，不正取得されたお客様に関する個人データの情報

本件によって漏えいした、お客様の個人データの項目は、以下のとおりです。
- 氏名
- 住所
- 電話番号

※対象となる方やデータの内容により、含まれる情報項目は異なります。 お客様によっては、上記のうち一部の項目のみに限られる場合があります。
※お客様のクレジットカード情報が不正に取得された事実は、確認されておりません。
なお、弊社らではパスワード等の認証情報を保有しておらず、今回の漏えい対象には含まれておりません。

調査の結果、弊社らが利用する顧客管理システムに保存されていた情報のうち、漏えい等が発生したロートニッテンの個人データに関してはコンタクトレンズ製品についてお問い合わせをいただいたお客様の情報のみであり、対象人数は 5,867 人です。

３，原因

これまでの調査により、現時点で確認できている原因として、ロート製薬が通信販売のお客様対応に使用している電話システムの ID とパスワードが第三者に不正に利用され、同システムに不正アクセスが行われたことを確認しております。また、顧客管理システムに保存されていた情報については、電話システムと顧客管理システムを連携させる仕組みを経由して不正に取得されたことを確認しております

４，お客様への対応

弊社らでは、調査により確認された情報の内容を踏まえ、対象となるお客様に対し、順次、郵送またはメール等により個別のご案内を実施してまいりました。個別のご案内では、お詫びとともに、当該のお客様に関係する情報および必要な対応についてお伝えしております。
今後、追加のご案内または対応が必要と判断したお客様が確認された場合には、個別の影響を踏まえ、適切に対応してまいります。

５，お客様へのお願い

本件に関連して、弊社らや弊社らの通信販売を装った不審な電話、メール、SMS、郵便物等が送付・発信される可能性があります。再決済、本人確認、返金、アカウント確認等を理由に、個人情報、暗証番号、パスワード等の入力または提供を求める不審な連絡には、決して応じないでください。本件への対応を理由として、弊社らから個人情報、暗証番号、パスワード等の再入力または改めての提供をお願いすることはありません。不審な連絡を受けた際は、その連絡に記載された電話番号等への連絡、URL へのアクセス、添付ファイルの開封、情報の入力等は行わないようご注意ください。

６，再発防止策および今後の対応

事案発覚後、関係するアカウントのパスワードの一斉変更等の諸々の緊急措置を実施いたしました。また、外部専門機関による調査結果を踏まえ、システムおよび運用の見直しを行うなど、再発防止のための措置を講じる予定です。
今後も、外部専門機関、外部弁護士等と相談しながら再発防止に向けた取り組みを継続し、より安心・信頼いただける環境の構築に尽力してまいります。併せて、個人情報保護委員会や警察をはじめとした関係機関への報告・連携も引き続き進めてまいります。
新たな事実が判明した場合には、速やかに個別のご連絡または弊社らのウェブサイトにおける公表等でお知らせいたします。

７，二次被害のおそれ等につきまして

現時点で、弊社らが把握している限り、本件に起因すると考えられるお客様の個人情報を用いた不正利用等による二次被害は確認されておりません。今後、新たな事実が判明した場合には、速やかに個別のご連絡または弊社らのウェブサイトにおける公表等でお知らせいたします。

【本件に関するお問い合わせ先】

ロート製薬 お問い合わせ専用ダイヤル
電話番号：0120-610-654
受付時間：9:00～18:00（土・日・祝日を含む）
※ロートニッテンのお客様につきましても、こちらの窓口でお問合せをお受けいたします。

【専用お問い合わせフォーム】

https://rohto.my.site.com/dedicatedsupport/inquiry-form

このたびは、お客様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。
今後も、情報セキュリティおよび個人情報保護の強化に取り組んでまいります。

以上