各位

2026 年 11 月 18 日

会社名　株式会社ヌーラボ
代表者名　代表取締役　橋本 正徳
（コード番号：5033　東証グロース市場）
問合せ先　経営管理本部長　内田　祥彦
E-mail: ir@nulab.com

当社サービス「Cacoo」における不正アクセスに関する現在の状況について（第二報）

当社は、2026 年 11 月 16 日付「当社サービス「Cacoo」における不正アクセスの発生について（第一報）」にて、当社が提供するオンラインホワイトボードツール「Cacoo」に対する第三者による不正アクセスについてお知らせいたしました。その後の対応と調査の状況について、下記のとおりお知らせいたします。

調査の結果、流出を確認したお問い合わせ記録の件数が 765 件で確定したほか、外部決済サービスの請求情報などについて、新たに流出のおそれがあることが判明いたしました。対象となるお客様には、本日より個別にご連絡しております。

お客様、株主・投資家の皆様をはじめ、関係者の皆様に、重ねて多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

記

1．概要

2026 年 11 月 14 日午前、Cacoo の運用環境において、外部の第三者が当社の認証情報を不正に使用していることを検知しました。当社は、当該認証情報の無効化と攻撃元からのアクセスの遮断を順次実施するとともに、同日 18 時 45 分より Cacoo を停止しております。

2．侵入経路

調査の結果、Cacoo のビデオ通話機能に関わる仕組みを通じて当社の認証情報が取得され、運用環境への不正アクセスに使われたことが分かりました。

3．流出を確認した情報

第一報で「約 792 件（精査中）」とお知らせしておりました、流出したお問い合わせ記録に含まれていた個人情報の件数は、765 件と確定いたしました。影響を受けたお客様には、個別にご連絡いたしました。

(1) お問い合わせ記録【流出を確認】

・対象：当社が管理するお問い合わせ記録
・件数：765 件
・主な項目：氏名、メールアドレス、電話番号、住所等。一部にはクレジットカード情報の下 4 桁等

4．流出のおそれがある情報

当社は、実際に閲覧されたことが確認できていない情報も含め、第三者がアクセスできる状態にあった情報まで範囲を広げて調査を進めてまいりました。その結果、外部決済サービスの請求情報と、過去の社

内調査で作成し運用環境に保存されていたデータの一部について、新たに流出のおそれがあることが判明いたしました。これらは、第三者が情報にアクセスできる状態にあったものの、実際に閲覧・取得されたかどうかは調査中のものです。対象となるお客様には、本日より個別にご連絡しております。現時点で確認している内容は、次のとおりです。

(2) 外部決済サービスの請求情報【流出のおそれ・新たに判明】

・対象：Cacoo 旧プランの決済に外部決済サービス（PayPal）をご利用いただいたお客様の請求情報

・件数：890 件

・主な項目：氏名、メールアドレス、電話番号、お取引の内容（取引金額、ご契約プラン名等）

・現在の状況：当該決済サービスとの連携用の認証情報が、第三者に取得された可能性があることを確認いたしました。この認証情報はすでに無効化しております。請求情報が実際に閲覧されたかどうかを、決済事業者と連携して確認しております。なお、現時点では請求情報が閲覧された事実は確認されておりません。

・お客様への対応：本日より個別にご連絡しております

(3) 過去の社内調査で作成し、運用環境に保存されていたデータの一部【流出のおそれ・新たに判明】

・件数：310 件

・主な項目：氏名、メールアドレス（一部のお客様は認証情報を含みます。該当のお客様には個別にご連絡しております）

・現在の状況：当該データが取得されたおそれがあり、調査を進めております。

・お客様への対応：本日より個別にご連絡しております

なお、Cacoo で作成された図やアカウント情報を保存してい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。また、当社が提供する Backlog その他のサービスをご利用のお客様のデータへの不正アクセスは、現時点で確認されておりません。

5．当社の対応

本件を受け、当社では以下の対策を実施しております。

- 侵入経路となったビデオ通話機能の提供停止と、当該経路への対策
- 不正に使用された認証情報の無効化
- 第三者に取得されたおそれのある認証情報の入れ替え（順次実施中）
- 監視体制の強化

また、本件は個人情報保護委員会に報告しております。調査の結果、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

6．Cacoo の提供状況について

Cacoo は、2026 年 11 月 14 日より停止しております。現在、安全性を確保するための対策を進めておりますが、対策に時間を要しており、再開までには、なおしばらくお時間をいただく見込みです。お客様には、長期間にわたり多大なるご不便をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

具体的な再開の時期は、決まり次第お知らせいたします。

7．業績への影響

本件が当社の業績に与える影響については精査中です。今後、開示すべき事項が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

（お問い合わせ窓口）https://help-center.nulab.com/contact

以上