2026年11月26日

各　位

会 社 名　　株式会社チェンジホールディングス
代表者名　　代表取締役兼執行役員社長　　福留　大士
（コード番号：3962　　東証プライム）
問合せ先　　取締役兼執行役員ＣＦＯ　　山田　裕
（TEL.03-6435-7347）

当社連結子会社における不正アクセスによる個人情報の外部流出に関するお知らせ（最終報）

当社の連結子会社である株式会社トラストバンク（以下「トラストバンク」といいます。）が運営する「ふるさとチョイス」における不正アクセスによる個人情報の外部流出につきまして、寄附者の皆様ならびに関係者の皆様には、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。

トラストバンクでは、不正アクセスの検知以降、「ふるさとチョイス」および関連サービスを一時停止したうえで、外部の専門家・専門機関の協力のもと、事実関係および影響範囲の確認ならびに再発防止対策を進めてまいりました。このたび、「チョイス Pay」につきまして、外部の専門家・専門機関の協力のもと、必要な安全対策とその検証を実施し、運用再開に向けた安全性を確認できたことから、2026 年 11 月 26 日 12 時 00 分より、サービスを再開することといたしました。また、外部の専門家・専門機関とともに進めてまいりました調査が完了し、外部流出の対象件数が確定いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

１．「チョイス Pay」の再開について

既にお知らせしているとおり、2026 年 10 月 26 日より寄附管理システム（自治体様やお礼の品の取扱事業者様が寄附受付の確認や発送手配を行うための業務システム）を、2026 年 10 月 28 日より提携先サイト内で寄附のお申し込みから決済までが完結するサービスに係る連携システムを、2026 年 11 月６日 12 時 00 分より「ふるさとチョイス」Web 版による寄附受付を、2026 年 11 月９日 15 時 00 分より「ふるさとチョイス」アプリ版による寄附受付を、それぞれ再開してまいりました。

そして 2026 年 11 月 26 日 12 時 00 分より「チョイス Pay」（新規寄附の受付、ポイントの取得および自治体によるポイントの発行）を再開いたします。これにより、不正アクセスの検知以降一時停止していた「ふるさとチョイス」および関連サービスは、すべて再開いたします。

２．外部流出の対象件数の確定について

外部の専門家・専門機関による調査を行い、精査した結果、外部流出の対象件数に変更があり以下のとおり確定いたしました。

① 2026 年 10 月 20 日公表時の件数：4,454,097 件
② 不正アクセス前に退会済みのため、流出の対象外となった件数：57,616 件
③ 新たに流出が確認された件数：982 件
※流出が確認された項目は、第１報（10 月 20 日）において公表した情報項目の範囲内です。
④ 確定件数：4,397,463 件

３．個人情報保護委員会への確報の提出について

トラストバンクは、本件に関する調査結果の全容、外部流出の対象件数、ならびに上記のご本人様への通知および代替措置の実施状況を取りまとめ、個人情報保護委員会に対して、個人情報保護法に基づく確報を提出いたします。

４．今後の対応

トラストバンクは、引き続き、システムの監視強化や継続的なシステム点検・改善等の再発防止策に取り組み、総務省等の要請に沿う形でサービスの安全性の確保と信頼回復に努めてまいります。当社といたしましても、トラストバンクと連携し、必要な対応を適切に進めていくほか、当社グループ全体におけるセキュリティ体制及びリスク管理の高度化に継続して取り組みます。

今後、新たに開示すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

５．今後の見通し

本件が 2027 年３月期の当社連結業績に与える影響については、現在精査中です。今後、開示すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

【参考】外部流出等が確認された個人情報等（確定値）

（１）対象サービス：「ふるさとチョイス」および関連サービス

（２）件数：4,397,463 件

（３）情報項目：「ふるさとチョイス」の会員情報（氏名、メールアドレス、住所、電話番号、ハッシュ化されたパスワード、寄附控除試算額）

（４）ポイント履歴等の外部流出および情報の一部削除：上記 4,397,463 件のうち、５名（※１）の寄附者の皆様について、上記（３）の情報項目に加え、以下の情報の外部流出等が判明いたしました。

①ポイント履歴：５名

②寄附履歴：２名

③クレジットカード情報（下４桁、名義、有効期限（※２））：２名

④生年月日：２名

⑤送付先：１名

⑥住所の一部削除（県名）：１名

（※１）各項目の対象者には重複があり、対象となる寄附者の皆様は合計５名です。なお、当該５名の寄附者の皆様は上記（２）の件数に含まれます。

（※２）クレジットカード情報（下４桁、名義、有効期限）は、マイページ上の保存済みカード情報表示ページへのアクセス時に、その都度、決済代行会社から取得して表示する仕組みであり、トラストバンクのシステムには保存されておりません。本件では、上記２名の会員について、当該カード情報表示ページへの第三者によるアクセスが確認されました。なお、当該情報のみでクレジットカード決済を行うことはできません。

「ふるさとチョイス」にご登録の会員の皆様には、個人情報の流出の有無及び流出が確認された情報項目について、2026 年 10 月 21 日より順次、トラストバンクから個別にメールをお送りしております。また、（４）の５名の寄附者の皆様には、トラストバンクから個別にご連絡をしております。

＜本件に関するお問い合わせ先＞
（IR に関する内容について）
株式会社チェンジホールディングス
メール：ir_info@changeholdings.co.jp

（寄附者の皆様向け）
株式会社トラストバンク
メール：toiawase@trustbank.co.jp

以　上