2026年11月20日
株式会社ほっかほっか亭総本部

Wash&Shine！LINE公式アカウントで利用している外部運用サービスにおける、LINEプロフィール情報流出のおそれに関するお詫びとお知らせ

平素よりWash&Shine！をご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、弊社が利用する株式会社ソニックムーブ（以下「ソニックムーブ社」）のLINE公式アカウント運用サービス「COMSBIエンタープライズ基盤」において、第三者による不正アクセスが発生し、Wash&Shine！LINE公式アカウントとの連携に使う認証情報が、第三者に読み取られたことを確認しています。お客様のLINEプロフィール情報が取得された事実は確認されていませんが、取得された可能性を否定できない状況です。

お客様に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。
※同サービスに対する不正アクセスの詳細については、
ソニックムーブ社の以下のウェブサイトからご確認ください。
【不正アクセスに関するお知らせ（第二報）】

現時点で確認している内容と弊社の対応について、以下のとおりお知らせいたします。
ご不安な点やご不明な点がございましたら、下記の本件に関するお問い合わせ窓口までご連絡ください。

1. 発生した事象

10月23日、外部サービスの管理画面への不正ログインおよびデータベースへのアクセスが発生しました。同日、ソニックムーブ社が外部からのアクセス遮断およびサービス停止の措置を実施しました。また、10月25日に、認証情報の読み取りを確認し認証情報を無効化しました。
お客様のLINEプロフィール情報については、第三者に取得された事実は確認されていませんが、取得された可能性があります。

2. 流出した可能性のある情報と対象となるお客様

対象となる可能性があるお客様
10月25日時点で、弊社LINE公式アカウントを友だち登録されていたお客様：236,792人
流出した可能性のある情報
LINEユーザーID、表示名、プロフィール画像、ステータスメッセージ、言語設定

※クレジットカード情報等の決済情報は、ソニックムーブ社のサービス内では一切保有しておら

ず、本件によるクレジットカード情報の流出はございません。
※LINE のパスワード、LINE に登録している電話番号・メールアドレス、トーク内容、友だちリストは含まれていません。お客様の LINE アカウントが乗っ取られることはありません。
※LINE ユーザーID は弊社アカウント専用の識別コードです。LINE のシステムが利用者一人ひとりを識別するために自動的に発行する ID で、LINE アプリで検索に使う「LINE ID」とは異なります。

3. 弊社の対応

読み取られた認証情報は無効化処理は完了しており、第三者が弊社公式アカウントを通じてお客様の LINE プロフィール情報を取得したり、お客様へメッセージを送信したりすることはできません。また、認証情報が第三者に読み取られてから無効化されるまでの間、弊社公式アカウントから第三者による不正なメッセージ配信は行われていないことを確認しております。
弊社では、関係各所と連携して引き続き調査を進めるとともに、再発防止に向けてセキュリティ対策を強化してまいります。新たにお知らせすべき事項が判明した場合は、弊社 Web サイト等を通じて速やかにご案内いたします。

4. お客様へのお願い

本件に関連した二次被害は確認されておりませんが、万一に備え、弊社を装った不審な連絡にご注意ください。
・弊社から本件に関して、個人情報やパスワード等の入力を求めることは一切ございません。
・本件に関する正式なお知らせやお問い合わせ窓口は、弊社公式 LINE メニュー（通知）および弊社公式ホームページにてご案内しております。
・万が一、弊社を名乗る不審な連絡やリンク付きのメッセージを受け取られた場合は、安易にリンクを開かず、公式窓口へご確認ください。

5. よくあるご質問（Q&A）

Q1. 自分の LINE アカウントが乗っ取られたり、トーク内容を見られたりすることはありますか。

A. ありません。LINE へのログインに必要な電話番号・パスワードや、お客様と友だちとのトーク内容、友だちリストは、今回の情報に含まれていません。そのため、本件によりパスワードを変更していただく必要もありません。

Q2. 知らない人から友だち追加されたり、メッセージが届いたりしますか。

A. 今回の情報を使って、第三者が LINE でお客様を探したり、連絡したりすることはできません。LINE ユーザーID は、弊社公式アカウントの運営のために発行される内部用の番号です。LINE アプリで検索に使う「LINE ID」とは異なり、検索や友だち追加、他のアカウントからのメッセージ送信には使えません。

Q3. 「Wash&Shine！」公式アカウントから、不審なメッセージが届くことはありますか。

A. ありません。公式アカウントの操作に必要な認証情報は、10 月 25 日に無効化しており、現在

は第三者が使うことはできません。また、無効化までの間に、弊社公式アカウントから不正なメッセージが配信されていないことも確認しています。

Q4. 電話番号・メールアドレス・住所や、クレジットカード情報は漏れていますか。

A. LINE に登録している電話番号・メールアドレス・住所は、今回の情報に含まれていません（※ご自身で表示名やステータスメッセージに記載されていた場合は含まれます）。
また、今回不正アクセスを受けたサービスではクレジットカード情報を一切保有しておらず、決済情報は決済代行会社が管理しているため、クレジットカード情報の流出もございません。

Q5. 表示名やプロフィール画像が知られると、どのような影響がありますか。

A. これらの情報だけで、お客様の LINE アカウントを特定したり連絡したりすることはできません。ただし、第三者がお客様と同じ表示名・プロフィール画像を設定したアカウントを新たに作成し、なりすますおそれがあります（お客様のアカウント自体が乗っ取られるわけではありません）。ご心配な場合は、プロフィール画像や表示名を変更していただくことで、なりすましアカウントと見分けやすくなります。

Q6. 自分が対象かどうか確認できますか。

A. 10 月 25 日時点で「Wash&Shine！」公式アカウントを友だち追加していたお客様（ブロック中の方は除く）が対象となる可能性があります。なお、対象となる可能性があるお客様全員の情報が取得されたということではありません。

本件に関するお問い合わせ窓口

以下の専用フォームにて承ります。
▸お問い合わせフォーム：https://support.sonicmoov.com/@m5xYIcuxw5Ndu6QJO6H7

・お問い合わせは受付順に回答いたします。内容によりお時間をいただく場合がございます。
・受付時間：【24 時間受付／回答は平日 10:00～19:00（土日祝日を除く）】
・回答は【contact+washandshine@support.sonicmoov.com】よりメールでお送りいたします。迷惑メール対策をされている場合は、受信できるよう設定をお願いいたします。
・本窓口は、システム提供会社である株式会社ソニックムーブが運営しております。