2026 年 11 月 16 日
ロイヤルカナン ジャポン合同会社

お客様各位

お客様情報の流出に関するお詫びとお知らせ

平素よりロイヤルカナンをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社の LINE 公式アカウント「ロイヤルカナン 食事療法食」の運用に利用している外部システム（株式会社ソニックムーブ提供「COMSBI」）において、第三者による不正アクセスが発生いたしました。同社システムへの不正アクセスによって、当社のお客様情報の一部が外部に漏洩したとの報告を受けました。

これを受け、事実関係の確認および調査を進めました結果、当社の LINE 公式アカウントに登録されていたお客様の個人情報の一部が、株式会社ソニックムーブから外部に漏洩したことが判明いたしました。

なお、ロイヤルカナン ヘルスサポート プログラムで利用している LINE 公式アカウント「ロイヤルカナン ジャポン」、および「ロイヤルカナン（動物病院専用）」は当サービスを利用しておらず、両アカウントを通じて取得したお客様情報は、本件による漏えいの対象ではありません。

お客様の大切な個人情報が漏洩する事態となり、お客様ならびにご関係者の皆様に、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。

株式会社ソニックムーブからの報告による、漏洩した対象範囲は以下のとおりです。
・メールアドレス：最大15，574名
・LINE 表示名、プロフィール画像の URL、LINE ユーザーID：最大189，517名

対象の内容は調査中ではありますが、現時点において、本件に関連する個人情報の不正利用等の二次被害は確認されておりません。
また、株式会社ソニックムーブのシステムへの不正アクセス経路はすでに遮断しており、セキュリティ対策の強化を実施しています。

本事象に関する詳細につきましては、下記の株式会社ソニックムーブのお知らせをご確認ください。
「COMSBI（SaaS 版）」への不正アクセスによる個人情報の漏えいに関するお知らせとお詫び」 https://sonicmoov.com/news/5ttj9ndzh

当社はホームページ等で注意喚起を行うとともに、メールアドレスが漏洩したお客様には、2026 年 11 月 18 日（水）から当社のメールアドレス mail@jp.royalcanin.com より順次個別にご連絡いたします。

本件に関連して、当社または関係者を装った不審なメールや LINE メッセージが届くおそれがございます。心当たりのない連絡に記載されたリンクや添付ファイルを開いたり、個人情報を入力したりしないよう、お願い申し上げます。

当社は株式会社ソニックムーブと連携しながら、安全管理、再発防止に努めてまいります。

■本件に関するお問い合わせ
ロイヤルカナン ジャポン お客様相談室
consumercare.jp@royalcanin.com
受付時間：【土・日・祝日を除く9時 30 分～16 時】

■不正アクセスの詳細に関するお問い合わせ
【株式会社ソニックムーブ　COMSBI（SaaS 版）お問い合わせ窓口】
【メールアドレス：support@sonicmoov.com 】
【サイト URL：https://sonicmoov.com/ 】
受付時間：【土・日・祝日を除く 10 時～17 時】