

佐川急便株式会社の「お荷物問い合わせサービス」等への不正アクセスに伴う お客さまの個人情報漏えいの可能性について

平素より当社をご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社カタログに掲載されております冷凍商品について、配送委託先である佐川急便株式会社（以下「佐川急便」）において、同社 Web サイトへの第三者による不正アクセス（以下「本件不正アクセス」）が発生し、当社が配送のために提供した送り主さま・お届け先さま等の情報が外部に流出した可能性があることが判明しました。

お客さま並びに関係者の皆さまに多大なるご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。

つきましては、本件に関連して、当社をご利用のお客さまへ以下のとおりご案内いたします。

記

1 漏えいした可能性のある情報

当社のお客さまについて、流出した可能性があるのは、下記 2 の期間に佐川急便によりお届けした商品の送り主さま・お届け先さまの氏名、住所、電話番号です。

なお、佐川急便の公表によれば、このほか法人契約者情報、スマートクラブ会員情報も流出した可能性があるとされています。

※ 佐川急便の公表では、クレジットカード情報とパスワードは含まれていないとされています。

また、当社は佐川急便に対し、メールアドレスやお支払いに関する情報を提供しておりません。

2 対象となる期間

佐川急便の公表によれば、2026 年 9 月 30 日から遡って約 100 日間（2026 年 6 月下旬以降）に佐川急便がお預かりしたお荷物とのことです。

当社は、佐川急便の本件不正アクセスに係る報道を受けて同社へ問い合わせをしておりますが、現在までのところ、当社のお客さまで対象となる方を特定しうる情報を得られておりません。当社は引き続き、同社に対し、情報提供を求めてまいります。

3 原因

佐川急便の公表によれば、同社の Web サイト「お荷物問い合わせサービス」に対する第三者による不正アクセスとのことです（同社 2026 年 10 月 1 日公表）。当社のシステムへの不正アクセスは確認されていません。対象件数と詳細な原因については、現在同社において調査中とのことです。

4 お客さまへのお願い

漏えいした情報が悪用され、佐川急便や当社を装った不審なダイレクトメールや SMS、電話等による連絡がなされるおそれがあります。次の点にご注意ください。

- ・ 不審な SMS 等を受信された場合にはメッセージ記載の URL は開かないでください。
- ・ 不審な連絡がなされた場合には、氏名、住所、電話番号、クレジットカード情報等は入力・提供しないでください。
- ・ 不審な連絡には対応せず、削除または無視してください。

なお、当社から、お客さまに SMS や電話でクレジットカード情報その他の個人情報の提供を求めることはありません。

5 今後の情報について

佐川急便の調査状況は、同社の Web サイトで公表されます。

<https://www2.sagawa-exp.co.jp/information/detail/425/>

当社といたしましても、佐川急便による今後の調査・公表状況を注視してまいります。

また、佐川急便の個人情報流出の可能性に関するお問い合わせ先は、次のとおりです。

専用コールセンター 電話：0120-28-3449

受付時間：午前 9 時～午後 5 時（土日・祝日を含む）

以 上