

調査請求 Web 受付サービスへの不正アクセスなどの発生について

日本郵便株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長 小池 信也）が提供する「国際郵便物の調査請求 Web 受付サービス」において、2026 年 9 月 25 日に、使用するサーバへの外部からの不正アクセスが発生した旨お知らせしておりましたが、その後の調査により判明したことについて、お知らせいたします。

1 判明した事象について

「国際郵便物の調査請求 Web 受付サービス」のサーバが不正アクセスの被害に遭い、同サービスで国際郵便物の調査請求を申請する際に登録されたお客さま情報（約 600 件、詳細は項番 2 参照）について、第三者による閲覧が可能な状態にあったことが判明いたしました。なお、実際に閲覧などが行われたかどうかは確認できておりませんが、当該登録情報が不正に利用された形跡は現在のところ確認されておりません。

また、同サービスで使用するメールアドレスからスパムメールが送信されていたことが判明いたしました。スパムメールの送信先に、上記の登録情報が利用されていないことは確認しております。該当するお客さまには、ご案内の準備が整い次第、順次ご連絡いたします。

2 不正アクセスにより閲覧可能な状態にあったお客さま情報の詳細について

- ・ 差出人さま情報：氏名、住所、電話番号、メールアドレス
- ・ 受取人さま情報：氏名、住所、電話番号※、メールアドレス※
※ 受取人さまの電話番号およびメールアドレスは、同サービスでの申請時に任意で登録いただく項目です。
- ・ 調査対象郵便物のお問い合わせ番号
- ・ その他：郵便種別・料金、差出郵便局など

3 スパムメールの対応策について（お願い）

同サービスのメールアドレスのドメイン（kokusai-web-chousa@mail.post.japanpost.jp）より、心当たりのない不審なメールを受信していた場合、添付ファイルや本文中に記載された URL を開かず、該当のメールを削除していただきますようお願いいたします。

なお、当該ドメインにつきまして、不正アクセス検知後は使用しておりません。

このたびは、お客さまにご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。
今回の事態を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。

以 上

【お客さまのお問い合わせ先】

日本郵便株式会社

お客様サービス相談センター

<電話番号>

0120-23-28-86（フリーダイヤル）

0120-5931-55

携帯電話からご利用のお客さま

0570-046-666（通話料はお客さま負担です）

※ガイダンスが流れますので、「*」のあとに
「1」を選択してください。

<ご案内時間>

全日 8:00～21:00

おかけ間違いのないようご注意ください。