2026 年 11 月 27 日
日本郵政株式会社

当社委託先が提供するサービスへの不正アクセスについて

日本郵政株式会社（東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長 根岸 一行）は、当社がお客さま向けサービスの利便性向上やサービス改善のために利用する株式会社プレイド（以下「プレイド社」）が提供するサービス「KARTE（カルテ）」において、第三者による不正アクセスが発生し、当社の一部のお客さまにかかる情報が外部に漏えいした可能性があることが判明しましたので、お知らせいたします。

なお、**今回漏えいした情報には、第三者がお客さまを特定できる情報は含まれておりません。**

お客さまをはじめ、関係者の皆さま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。現時点で判明している内容および当社の対応について、以下のとおりお知らせいたします。

1 経緯

2026 年 11 月 13 日(金)	プレイド社より、同社が提供する「KARTE」への第三者による不正アクセスの発生と、同サービスの停止について報告を受領しました。
2026 年 11 月 24 日(火)	プレイド社より、同社が提供する「KARTE」に対する第三者による不正アクセスにより、同サービス上で管理していた情報のうち、当社が同社に委託していた情報の一部が外部に漏えいした可能性がある旨報告を受領しました。
2026 年 11 月 25 日(水)	プレイド社より、漏えいした可能性のある情報の内容について報告を受領しました。

2 漏えいした可能性のある情報について

2026 年 11 月 27 日時点で、漏えいした可能性があると判明している情報は以下のとおりです。

項目：当社が内部管理のためにお客さまごとに付与している番号 （以下「内部管理番号」）
件数：最大 50 件
※上記件数は、漏えい対象となり得る最大件数であり、実際の漏えい件数ではありません。
今後の調査により変更となる可能性があります。

3 現時点で確認されている影響

本件に起因する不正利用等の被害は確認されておりません。

なお、今回漏えいした内部管理番号では、第三者がお客さま個人を特定することはできません。

また、当該内部管理番号を用いて当社グループの各種お手続きや氏名、住所、 電話番号、メールアドレス、パスワード等の個人情報を確認することはできません。

4 当社の対応

プレイド社は、不正アクセスの判明後、「KARTE」の全サービスを停止しております。また、不正アクセス発生の報告を受け同サービスとの連携を停止しております。

引き続き、プレイド社に対して原因究明と再発防止を求めるとともに、同社および関係機関と連携し、漏えいした情報および影響範囲の特定を進めてまいります。新たな事実が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

5　お客さまへのご注意とお願い

当社や関係会社等を名乗る不審な電話、メール、SMS 等が届くおそれがありますので、十分にご注意ください。

当社およびグループ会社が電話、メール、SMS 等により、暗証番号やパスワード等をお尋ねすることはありません。身に覚えのない連絡や不審な連絡を受けた場合には、記載された URL へのアクセスや個人情報の入力等を行わないようお願いいたします。

以　上

日本郵便株式会社 お客様サービス相談センター
お問い合わせフォーム：
https://mypage.jpid.pf.japanpost.jp/contact
電話：0120-23-28-86（フリーダイヤル）
携帯電話から 0570-046-666（有料）
〔受付時間：平 日 9:00～18:00〕
ガイダンスが流れますので、「*」のあとに「5」を選択してください。
※IP 電話等一部ご利用いただけない場合があります