マツダエース通販ショップ「Online shop リビング」における委託先サーバーへの不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせについて

平素より当社をご支援賜り、誠にありがとうございます。

当社が運営する通販ウェブサイト（マツダエース通販ショップ「Online shop リビング」）について、EC サイトの運営に利用している株式会社 E ストアー（ショップサーブ）のサーバーが外部からの不正アクセスを受け、同社が保有する個人情報の一部が漏えいしたとの報告がございました。

［ご参考］
・株式会社 E ストアー「不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせについて」（外部サイト）
https://estore.jp/press/20260801/
・株式会社 E ストアー「不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお知らせ（第 2 報）」（外部サイト）
https://estore.jp/press/20260802/

本件につき、お客様をはじめ関係者のみなさまに多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。
現在、当社はシステム提供元である株式会社 E ストアーに対し、迅速な全容解明と報告を強く求めるとともに、それに向けた協力をしながら対応を進めております。
現時点で株式会社 E ストアーから報告されている事実ならびにお客さまへのお願いにつきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

1. 発生概要・原因
2026 年 8 月 3 日、株式会社 E ストアーが運営する「ショップサーブ」のサーバーに対する外部からの不正アクセスにより、購入者情報が外部に漏えいしたことを当社において把握いたしました。
株式会社 E ストアーの調査によりますと、2026 年 5 月 21 日から 8 月 1 日にかけて、第三者が同社サーバー上で不正なプログラムを実行し、情報が外部へ送信されたとのことです。
なお、緊急対応として、攻撃元からの通信の遮断および遮断後のアクセス不能確認を完了したとの報告を受けています。

2. 漏えい情報（現時点での判明分）
現時点で漏えいが判明している情報は以下のとおりです。

＜購入者情報（配送先情報を含む）＞
氏名、住所、電話番号、FAX 番号、メールアドレス、勤務先（所属部署、社員№を含む）、その他お客様が任意に入力した情報
※株式会社 E ストアーの公表においては、クレジットカード情報が漏えい対象に含まれるとされていますが、当社通販ウェブサイトでは、クレジットカード情報を当社及び株式会社 E ストアーのシステム上で保有していないため、クレジットカード情報の漏えいはございません。

＜会員情報＞
会員 ID、パスワード
※会員 ID、パスワードにつきましては、暗号化された状態で管理されており、現時点では悪用される可能性は低いとの報告を受けています。

3. お客様へのお願い
当社通販ウェブサイトにログインするためのパスワードにつき、不正ログイン等のおそれがございますので、当社通販ウェブサイトの再開後、速やかにご変更頂きますようお願い申し上げます。
また、他のサイト等で同一又は類似の ID、パスワードを使用されている場合につきましても、念のため、ご変更頂きますようお願い申し上げます。
お客様におかれましては、当社や株式会社 E ストアーを装った不審なメール・SMS・電話などにはご注意いただき、記載されたリンクのクリックや個人情報の入力は行わないようお願い申し上げます。
なお、当社通販ウェブサイトは、安全な運営が確保されるまでの間、運営を中止いたしますので、ご利用のお客様へはご不便をおかけいたしますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

4. 今後の対応
現在、株式会社 E ストアーへ詳細を確認しております。
個人情報が漏えいした対象のお客様につきましては、判明次第、速やかにご連絡いたします。

５．本件に関するお問い合わせ窓口

本件に関しご不明な点や、心当たりのない不審な連絡を受け取られた場合など、ご不安な点がございましたら、以下の窓口までご確認・ご相談頂きますよう、お願い申し上げます。

不正アクセスの原因・漏えい状況等に関するお問合せ

【株式会社Ｅストアー 個人情報に関するお客様ご相談窓口】

■ メールアドレス： support@estore.co.jp

※お問い合わせの際は、ご利用いただいたサイト名（マツダエース通販ショップ「Online shop リビング」）をお書き添え頂きますようお願い申し上げます。

マツダエース通販ショップ「Online shop リビング」に関するお問合せ

【マツダエース株式会社　リビングサービス部　お客様ご相談窓口】

■ 電話番号　　：　（082）565-6538　（平日　9：00～17：45）

■ メールアドレス： living@mazdaACE.co.jp

お客様をはじめ関係者の皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、改めて深くお詫び申し上げます。

当社は、本件を重く受け止め、委託先と連携しながら原因究明及び再発防止策の確認を進めております。今後は委託先に対する管理体制の強化を図り、お客様に安心してご利用頂ける環境の整備に努めてまいります。ご理解とご協力のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

2026 年 8 月 7 日

マツダエース株式会社

リビングサービス部