2026年11月25日

関係者各位

株式会社ラストワンマイル

不正アクセスによるお客様情報流出に関するお知らせとお詫び

このたび、弊社の提供するウォーターサーバーサービスにおいて、提供元であるプレミアムウォーター株式会社（以下「プレミアムウォーター社」といいます。）が利用する外部サービスが不正アクセスを受けたことにより、お客様情報の一部が外部に流出したことが判明いたしましたのでお知らせいたします。

お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを深くお詫び申し上げますと共に、今後の対応につきまして誠心誠意、取り組んでまいります。

本件の概要と対応について、下記の通りご報告申し上げます。

記

１．経緯

弊社の提供するウォーターサーバーサービスは、プレミアムウォーター社に製造および一部販促活動を委託しているため、お客様情報の一部がプレミアムウォーター社が利用するシステムで管理されております。

2026年11月13日、プレミアムウォーター社が顧客管理等の補完ツールとして利用している外部サービス「KARTE」（提供：株式会社プレイド）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。

その後、2026年11月24日にプレミアムウォーター社から、不正アクセスにより流出した情報に弊社の提供するウォーターサーバーサービスのお客様情報も含まれる旨の連絡を受けました。

２．漏洩した情報および件数

対象サービス：弊社の提供するウォーターサーバーサービス

対 象 件 数 ： 99,692件（今後の調査により変動する可能性があります）

対 象 情 報 ： 氏名、生年月日、性別、メールアドレス、電話番号、郵便番号、都道府県

※<u>クレジットカード情報、銀行口座情報、サービスへのログインパスワードは漏洩しておりません。</u>

※対象となる情報には、既にご解約されたお客様の個人情報も一部含まれております。

３．被害の状況

株式会社プレイドにおいて、不正アクセスの検知後、速やかに認証情報の無効化および不正な通信の遮断が実施されており、現時点において、当該措置以降の被害の拡大は確認されておりません。

４．お客様へのお願い

本件に便乗し、弊社、プレミアムウォーター社または関係会社を装った不審なメール、SMS、電話等が届くおそれがございますので、以下の点にご注意ください。

・心当たりのないメールやSMSに記載されたURLへのアクセスや、添付ファイルの開封はお控えください。
・不審なサイトに、個人情報、パスワード、クレジットカード情報等を入力しないでください。
・弊社から、お電話やメールでパスワードやクレジットカード番号をお尋ねすることはございません。

５．弊社の対応

・プレミアムウォーター社にKARTEの利用停止を依頼し、現在は停止しております。
・プレミアムウォーター社と連携し、事実関係および影響範囲の確認を進めております。
・個人情報保護委員会およびプライバシーマーク審査機関である一般財団法人日本データ通信協会へ報告いたします。
・対象となるお客様には、順次ご連絡いたします。
・お問い合わせの増加に備え、窓口の体制を強化しております。

６．お問い合わせ窓口

まるっとシリーズ　お客様窓口
電話番号：0570-033-887（携帯電話・PHSからもご利用いただけます）
受付時間：10:00～18:00（年末年始を除く）

この度の事態を重く受け止め、委託先を含めた個人情報保護体制の強化およびセキュリティ管理の見直しを含め再発防止に全社を挙げて取り組んでまいります。

以上