【重要なお知らせ】外部サービス「KARTE」への不正アクセスに伴うお客様情報漏えいについて

平素より、Aquano サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。
この度、当社が業務を委託しているプレミアムウォーター株式会社（以下「当社委託先」）が利用する外部サービス「KARTE（カルテ）」（株式会社プレイド提供）に対し、第三者からの不正アクセスにより、当社のお客様（会員様）の個人情報の一部が漏えいしたとの報告を受けましたので、下記のとおり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ておりますことを、深くお詫び申し上げます。

記

1. 経緯

2026 年 11 月 13 日（金）、当社委託先の顧客管理システムである「KARTE」(株式会社プレイド提供)に対する第三者の不正アクセスが検知され、全サービスの緊急停止を実施。
11 月 15 日（日）、株式会社プレイドによる調査の結果、当社委託先が管理する会員様等の個人情報の一部が漏えいした可能性が判明し、2026 年 11 月 18 日（水）、当社へ本件に関する報告がありました。
その後、調査および当社での確認を進め、11 月 25 日（水）に漏えいの対象範囲を確認いたしました。

2. 漏えいした情報

【対象となる個人情報】
・氏名
・生年月日
・性別
・メールアドレス
・電話番号
・郵便番号

※クレジットカード情報、銀行口座情報、お客様番号、ログインパスワードは漏えいしておりません。
※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. お客様へのお願い

本件に関連して、当社や関係企業を装った不審なメール、SMS 等が送信される可能性がございます。

心当たりのないメール等に記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封はせず、不審なサイトで個人情報やパスワードを入力しないよう、十分にご注意ください。

改めまして、お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

以上

【本件に関するお問合せ窓口】

Aquano サポートセンター

電話番号：050-3183-1246

営業時間：11:00 ～ 18:00

営業日：月～土（年末年始除く）

【関連情報】

株式会社プレイド

「不正アクセスによる個人情報を含む可能性のある情報等の漏えいに関するお詫びとお知らせ」（2026 年 11 月 20 日公表）

https://plaid.co.jp/news/20261120/