2026年11月26日

＜お知らせ＞

auコマース＆ライフ株式会社

過去の委託先における不正アクセスによる
個人情報漏えいの可能性に関するお知らせとお詫び

auコマース&ライフ株式会社は、当社が2021年4月まで利用していたマーケティングツール「KARTE」（運営：株式会社プレイド、以下「KARTE」）が第三者による不正アクセスを受け、当社が過去に運営していたサービス「LUXA」にご登録のお客様の個人情報の一部が漏えいした可能性があることが判明いたしました。

対象となる可能性があるのは、2021年4月30日までに当社過去運営サービス「LUXA」にご登録いただいていたお客様です。現在当社が運営している総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」をはじめとする稼働中の各種サービスにつきましては、本件の影響は一切ございませんので、引き続き安心してご利用いただけます。

なお、KARTEの契約は2021年4月30日に終了しており、同社の利用規約上、当社が預けていた個人情報は契約終了後は消去されることとなっていました。しかしながら、実際には同社のシステム上に情報が残存しており、このたびの漏えいの可能性に至りました。

お客様をはじめ関係者の皆さまには、多大なる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。

不正アクセスの原因等の詳細につきましては、株式会社プレイドの公表内容をご確認ください。

（プレイド社プレスリリース）当社サービスへの不正アクセスについて、状況および対応等の進捗の随時報告

https://plaid.co.jp/notice/

現時点で判明している事実と当社の対応について、下記のとおりお知らせいたします。

1. 流出した可能性のある情報

流出した可能性のある情報につきましては、以下の通りとなっております。

対象サービス	LUXA（2022年4月27日にサービス終了）
対象となる項目	2021年4月30日までにLUXAに会員登録したお客様の下記情報が対象となる可能性がございます ・会員ID（システム上の管理番号であり、ログイン用IDではありません） ・メールアドレス

※パスワードや氏名、クレジットカード情報など、その他の個人情報の漏えいの可能性は確認されておりません

なお、現時点において本件に関連したお客様情報の不正利用等の二次被害は確認されておりません。

2. 発生の経緯

日付	内容
2021年4月30日	「LUXA」における「KARTE」の利用を終了(終了に伴い、当社が提供したデータは削除される取り決め)
2026年11月18日	株式会社プレイドより、メールにて第三者の不正アクセスによる個人情報流出の報告
2026年11月18日	株式会社プレイドへ詳細事項の請求を申し入れ
2026年11月20日	個人情報保護委員会へ報告

3. 当社の対応

現在、当社はKARTEを利用しておらず、当社サービスのシステムへの不正アクセスもございません。当社サービスは引き続きご利用いただけます。今後も被害状況の確認など必要な措置を講じてまいります。なお、利用終了後も情報が保管されていた事実関係につきましては、同社へ事実解明および報告の要求を行っております。

また、本件を重く受け止め、外部委託先の選定基準および委託先に預ける個人情報の範囲を改めて見直し、委託先管理の強化に取り組んでまいります。

4. お客様へのお願い

本件に関連し、au コマース＆ライフ株式会社や株式会社プレイド（KARTE運営会社）を名乗る不審なメールや電話が届くおそれがございます。心当たりのない送信元からのメールに記載されたURLのク

リックや添付ファイルの開封をなさらないよう、十分ご注意ください。なお、当社からメールでパスワードや口座情報等をお尋ねすることはございません。

【本件に関するお問い合わせ】
auコマース＆ライフ　お問い合わせ窓口
https://www.au-cl.co.jp/contact/
※上記ページ内【「auコマース＆ライフ」お問い合わせ窓口】のお問い合わせリンクをご利用ください
※回答までお時間いただく場合がございます。順次対応させていただきますので、あらかじめご了承ください