News Release

2026/11/20

mandom

業務委託先への不正アクセスによる
お客さま情報漏えいの可能性に関するお詫びとお知らせ

株式会社マンダム（本社:大阪市　社長執行役員:西村健）が「マンダムオンラインショップ」の物流業務を委託していたスタークス株式会社（以下「スタークス社」）において、同社が利用していたデータ分析ツールが第三者による不正アクセスを受け、当社オンラインショップをご利用いただいたお客さまの個人情報が漏えいした可能性が高いことが判明しました。

お客さまならびに関係者の皆さまに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。なお、本件は当社のシステムへの不正アクセスではなく、現在のマンダムオンラインショップは通常どおりご利用いただけます。

1. 事案の概要

スタークス社が物流システム「クラウドロジ」に関連して利用していたデータ分析ツール（Metabase）が、ソフトウェアの脆弱性を悪用した不正アクセスを受けました。
同社が依頼した外部専門機関の調査の結果、当社のお客さま情報が漏えいした可能性が高いとの報告を受けております。

2. 漏えいの可能性がある情報

・対象となる方：2013 年 11 月～2025 年 10 月にマンダムオンラインショップでご注文いただいたお客さま 36,671 名
・項目：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、性別、ご注文に関する情報（注文日時、商品名、数量、支払方法、出荷日、金額など）
※お客さまにより対象となる項目は異なります。
※ご注文時にお届け先をご指定いただいた場合は、お届け先の氏名、住所、電話番号も含まれます。
※クレジットカード番号、パスワード情報は含まれておりません。

3. 二次被害について

現時点で、本件による二次被害は確認されておりません。ただし、当社や配送業者などを装った不審なメール、SMS、電話などが届くおそれがあります。心当たりのない連絡に記載された URL や添付ファイルは開かず、個人情報の入力などには応じないようご注意ください。当社から、メールや電話でクレジットカード番号やパスワードをお尋ねすることはございません。

この件に関する
お問い合わせ先
株式会社マンダム 広報部
・大阪本社　奥田/辻/佐藤/川谷/藤野　TEL.06-6767-5021 FAX.06-6767-5045
・青山オフィス　下川/萩原/佐藤/根岸　TEL.03-5766-2485 FAX.03-5766-2486
・マンダム web サイト https://www.mandom.co.jp/
・プレスメール press@mandom.com

4. **当社の対応について**

・スタークス社は、不正アクセスが確認されたツールとクラウドロジとの接続を遮断し、同ツールの利用を終了しています。

・スタークス社は個人情報保護委員会へ報告し、所轄の警察署に相談しています。当社もスタークス社と連名で、個人情報保護委員会への報告を進めております。

・対象となるお客さまには、2026 年 11 月 20 日より順次、当社からメールで個別にご連絡いたします。

5. **再発防止について**

当社は本件を重く受け止め、自社および業務委託先における個人情報の取り扱い状況の確認を徹底し、委託先を含めた管理体制の一層の強化に努めてまいります。

6. **本件に関するお問い合わせ窓口**

株式会社マンダム　お客さま相談室
電話：0120-37-3337
受付時間：平日 9:30～17:00（土・日・祝日を除く）
お問い合わせフォーム：https://shop.mandom.co.jp/shop/contact/contact.aspx

（参考）スタークス社による公表：https://starx.co.jp/news/1048.html

今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。改めまして、お客さまならびに関係者の皆さまに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。

以上