2026 年 11 月 26 日

各位

株式会社 U-MX

【重要】外部サービス「KARTE」への不正アクセスによる「U-Premium」お客様情報漏えいの可能性に関するお詫びとお知らせ

平素より「U-Premium」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）において、第三者からの不正アクセスにより、当社の「U-Premium」お客様の個人情報の一部が漏えいした可能性がある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しておりますことを、深くお詫び申し上げます。

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お客様の個人情報の一部が漏えいした可能性が判明し、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、調査結果をもとに当社での確認を進め、11 月 25 日（水）に漏えいした可能性のある対象範囲を確認いたしました。

2. 漏えいした可能性のある情報

・対象のお客様：当社が提供するウォーターサーバーサービス「U-Premium」のお客様

・対象件数：16,092 件

・対象項目：氏名、メールアドレス、電話番号、郵便番号、都道府県、性別、生年月日

※クレジットカード情報、銀行口座情報および該当サービスへのログインパスワードの漏えいは確認されておりません。
※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、当社や関係会社を装った不審なメール、SMS などが届くおそれがあります。
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。
当社からメールなどでお客様のパスワードやクレジットカード情報の入力をお願いすることはございません。

4. 当社の対応

・株式会社プレイドにおける不正アクセス経路の遮断および漏えいした可能性のある認証情報の無効化など、一次的な封じ込め措置は完了している旨、当社委託先より報告を受けております。

・関係各社と連携し、個人情報保護に関わる法令に則り、必要な対応を行っております。

・対象となる方には、ご登録済みのメールアドレス宛に順次ご連絡いたします。ご連絡先が確認できないなどの理由で個別にご連絡ができない方には、本お知らせをもってご案内に代えさせていただきます。

・当社委託先および株式会社プレイドによる調査の進捗状況を注視し、影響範囲の特定および再発防止の徹底を求めてまいります。

改めまして、お客様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。

【本件に関するお問い合わせ窓口】
U-Premium カスタマーセンター
営業日：月曜日-金曜日
営業時間：12：00-18：00

お問い合わせ電話番号：0120-898-893
お問い合わせメールアドレス：cs_upremium@umx.jp

【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/