2026/11/04 お知らせ

【重要】当社プラットフォームへの不正アクセスによる個人情報等の漏えいおよびサービス一時停止に関するお詫びとご報告

平素はShippioをご利用いただき、誠にありがとうございます。

2026年11月1日（日）19時30分頃から11月2日（月）17時頃 (日本時間)のあいだで、複数回にわたり当社の提供するShippio Platformが、外部の第三者による不正アクセスを受けました。その結果、お客様の情報の一部、および当社が保有する個人情報を含む情報の一部が外部の第三者に漏えいしたこと、ならびにシステム上のデータの一部が損傷を受けたことを確認いたしました。

被害の拡大を防ぎ、調査と復旧を進めるため、11月2日（月）10時40分よりShippio Platformのサービスを一時停止しており、再開時期は現時点では未定です。不正アクセスを検知した11月2日（月）より、2026年10月30日（金）時点でShippioアカウントをお持ちの全てのユーザー様（有料契約企業様並びにその招待を受けた利用者様）には、メールおよびヘルプセンター内ページにて状況を随時ご案内しております。
現時点で、漏えいした情報が悪用された事実は確認されておりません。

安全を確認したうえでサービスを再開すると共に、再発防止策の具体的な内容につきましては、調査の結果を踏まえ、本ページでお知らせいたします。

お客様、お取引先様をはじめ、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、心より深くお詫び申し上げます。

現時点（11月3日（火）18時時点）で判明している内容および当社の対応につきまして、下記のとおりご報告申し上げます。

Shippio

1. 経緯

2026年11月1日（日）19時30分頃から11月2日（月）17時頃 (日本時間)のあいだで、複数回にわたり当社プラットフォームが不正アクセスを受けました。これに先立ち、10月30日（金）から当社の社内業務ツールへの不正なアクセスがあったことを確認しております。現在は遮断済みです。
当社は11月2日（月）にこれを検知し、同10時40分より当社サービスを一時停止（メンテナンスモード）に切り替え、詳細の調査、対策およびデータの復旧を行っております。

2. 漏えいを確認した情報（11月3日（火）18時時点）

- **対象となる情報**
  - シップメント情報（輸送の内容、日程、関係者など）
  - シップメントに登録された書類のファイル名と種類
  - 会社名、チーム名、電話番号、住所
- **対象範囲**
  - 会社名、チーム名、電話番号、住所：すべてのお客様の情報が閲覧されたことを確認しました。
  - シップメント情報、書類のファイル名と種類：シップメントを登録いただいているお客様のほぼ全てで閲覧されたことを確認しました。
- **書類ファイル**：約1,300件の書類ファイルが実際にダウンロードされたことを確認しました。ダウンロードされたファイルの詳細は調査中です。
- **社内の共有ファイル**：一部のファイルが不正に閲覧・取得されたことを確認しています。お客様の情報が含まれている可能性があり、内容を調査しています。該当するお客様には個別にご連絡いたします。
- **調査中の情報**
  - ユーザー様の氏名とメールアドレス：まとめて取得された形跡は現時点で確認されていませんが、閲覧できる状態にあったため、漏えいのおそれがあります。
  - 社内業務システムから取得されたその他の情報：当社の社内業務システムから不正に取得された書類の一部にユーザー様以外の方の個人情報が含まれていることを確認しています。対象となる方の範囲と情報の項目を調査しています。

なおShippio Platformユーザーのパスワードは、ログインを管理する外部の認証サービスで管理しており、当社システムには保存していないため、今回の不正アクセスでは取得されていません。

3.データの損傷について

- なお、不正にアップロードされた悪意のあるファイルについては、お客様側でダウンロードされた形跡は確認されていません。加えて、シップメントなどの業務データの内容が書き換えられたことは現時点で確認されていません。
- **対象となるデータ**：ユーザーアカウント、API認証情報、一部の設定データ、シップメントにアップロードされたファイル
- **対象期間**：2026年11月1日（日）19時30分頃～11月2日（月）17時頃

4.経路・原因

当社が社内業務で利用していたツールが不正に利用され、そこに保存されていた認証情報を使って、Shippioのシステムにアクセスされたことを確認しております。現在までに把握している不正なアクセス経路は、すべて遮断し関連するパスワードや認証情報を変更しております。詳しい原因については、引き続き調査しております。
なお、当社従業員のメールアドレスから、不正にメールが送信されたことは確認されておりません。

5.当社の対応および再発防止策

11月2日（月）10時40分よりサービスを停止し、次の対応および再発防止策を実施しております。

- 実施済みの対応
  - 把握している不正なアクセス経路の遮断
  - 関係するパスワードおよび認証情報の変更・無効化
  - 侵入に使われた社内業務ツールの停止
  - 不正に作成されたアカウントおよびAPI認証情報の削除
  - 不正に変更された設定データの復元
  - シップメントに不正にアップロードされた悪意のあるファイルの削除
- 進行中の対応
  - 今回の不正アクセスに対する修正を反映した環境での動作確認、および第三者がデータにアクセスできない状態になっているかの確認
  - 個人情報保護委員会、関係機関への報告および相談。なお漏えいが確認された方、およびそのおそれのある方には、順次個別にご連絡いたします。

6.お願い

あっても、心当たりのない依頼には応じず、リンクや添付ファイルは開かずに、下

記の窓口までお知らせください。身に覚えのないパスワード再設定のメールが届いた場合も、リンクを開かずにお知らせください。

- サービス停止前にダウンロードされたデータやCSV、API経由で取り込まれたデータは、業務でご使用になる前に、念の為お手元の原本と照らし合わせてご確認ください。
- サービス再開後、データの内容をご確認いただくようお願いする場合がございます。確認の方法、および必要な場合の再登録の手順は、別途ご案内いたします。
- 安全のため、すべてのログイン状態をリセットしております。再開後は、あらためてログインをお願いいたします。ログインできない場合は、下記の窓口までお知らせください。
- サービス再開後、心当たりのない書類ファイルがシップメントに添付されていた場合は、開かずに、下記の窓口までお知らせください。
- 外部API連携をご利用のお客様は、再開後に、アクセストークンの再取得が必要です。Shippio APIキーを発行いただいているお客様には、再開後に、キーの再発行をお願いする可能性がございます。

7.今後について

まずは安全を確認したうえでサービスを再開すると共に、原因の調査および被害範囲の特定、データの復旧と正しく復旧できたかの確認、再発防止策の実施を、引き続き進めてまいります。新たにお知らせすべき事実が判明した場合は、本ページでお知らせいたします。

このような重大な事態が発生したことを厳粛に受け止め、再発防止に努めてまいります。

このたびは、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

株式会社Shippio
代表取締役　佐藤 孝徳

お問い合わせ窓口

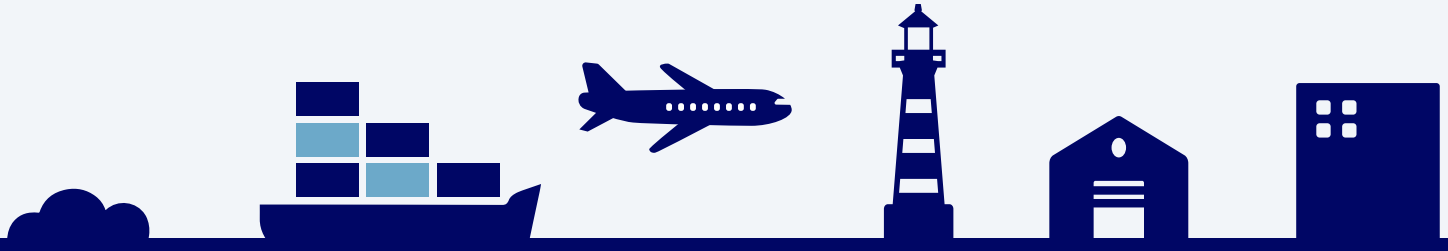
※お問い合わせへのご回答に、お時間をいただく場合がございます。ご了承ください。

【ユーザー様】

【報道関係の方】

メール：pr@shippio.io

一覧に戻る



Shippio

日本語 | English

私たちについて

ニュース

会社情報

サービス

採用情報

イベント・セミナー

導入事例

お問い合わせ

プライバシーポリシー

電子公告

損害保険代理店 勧誘方針

©Shippio, Inc. All Rights Reserved.