カスタマーセンターからのお知らせ

2026年8月31日

【重要】サーバーパスワードおよびメールパスワード変更のお願い

平素より、さくらインターネットをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、先般公表いたしました販売管理システムへの不正アクセスに関連し、「さくらのレンタルサーバ/マネージドサーバ」シリーズにおいて、一部のお客さまのサーバーパスワードを変更いたしました。

変更後のパスワードでログイン可能ですが、念のためお客さまにて**サーバーパスワードの変更**をお願いいたします。
> サーバーパスワードの変更・再発行をしたい

また、メールをご利用のお客さまにおかれましては、予防措置として**メールパスワードの変更**も推奨いたします。
> メールパスワードを変更したい

⚠ ご注意ください

メールに記載のパスワードは会員メニューのパスワードではありません。

サーバーコントロールパネル、FTP、SSH接続で利用する「サーバーパスワード」です。
会員メニューのパスワードは変更しておりません。

目次

- 対象
- 影響範囲
- 対象のお客さまへのお願い
- よくあるご質問

対象

対象となるお客さまには個別にメールでご案内しております。

対象サービスを利用中で、以下に該当するお客さま。

- 2026年8月17日までに申込時に発行された初期サーバーパスワードを利用している
- 2026年8月17日までに会員メニューから再発行したサーバーパスワードを利用している

※以下は対象外です。
- ・2026年8月18日以降の申込時に発行された初期サーバーパスワードを利用している
- ・2026年8月18日以降に会員メニューから再発行したサーバーパスワードを利用している
- ・サーバーコントロールパネルで変更したサーバーパスワードを利用している
- ・ビジネスプラン以上の追加ユーザーパスワードを利用している

対象サービス

- さくらのレンタルサーバ
- さくらのマネージドサーバ
- さくらのメールボックス
- さくらのビジネスメール

影響範囲

以下の機能において、変更前のサーバーパスワードではログインできません。

- サーバーコントロールパネル
- FTP接続
- SSH接続

対象のお客さまへのお願い

メールに記載のサーバーパスワードでログインのうえ、サーバーパスワードの変更をお願いいたします。
› サーバーパスワードの変更・再発行をしたい

※FTP接続やSSH接続に使用するソフトにパスワードを登録している場合は、変更したサーバーパスワードへ更新をお願いいたします。

また、予防措置としてメールパスワードの変更も推奨いたします。
› メールパスワードを変更したい

※メールパスワードを変更いただくと、メールソフトやスマートフォンに保存されているパスワードでは認証できなくなります。
メールアカウントの設定に登録しているパスワードを変更後のものへ更新いただきますようお願いいたします。

よくあるご質問

すべてのFAQを開く　すべてのFAQを閉じる

お知らせについて

なぜこのメールが送られてきたのですか。

開く

お客さまのご利用サービスにおいて、契約時に発行された初期サーバーパスワード、または会員メニューから再発行されたサーバーパスワードが当社システム内へ保存されていたことを確認しているためです。

また、当該情報を保存していた販売管理システムに対する不正アクセスを確認しており、現在も契約時に発行された初期パスワードを利用されている場合は、パスワードを変更したうえで個別にメールでご案内しています。

このメールを受け取った場合、情報が閲覧された可能性がありますか。

開く

当社では、対象となるパスワード情報へアクセス可能な状態であったことを確認しており、影響の可能性があるものとして対応を進めています。
そのため、安全確保のためにパスワードを変更し、お客さまへご案内しております。
本件については現在も調査を継続しています。

メールが見当たりません。どうすればよいですか。

開く

本メールは、当社が条件に該当すると判断したお客さまにのみお送りしております。
メールが見当たらない場合は、まず迷惑メールフォルダ等をご確認ください。

なお、会員メニューからパスワードの変更（再設定）を行うことも可能です。

› サーバーパスワードの再発行（会員メニュー）

パスワード変更のメールが本当にさくらインターネットから送られたものか確認したい。

開く

当社からのご案内は、差出人アドレス「support@sakura.ad.jp」よりお送りしております。メールの差出人アドレスをご確認ください。

メールの内容に不安がある場合は、メール内のリンクを利用せず、本ページのご案内をご確認ください。

なお、当社がメールや電話等でお客さまのパスワードや認証情報をお伺いすることはありません。

さくらインターネットからパスワードを聞かれることはありますか。

開く

ありません。

当社がメールや電話で現在ご利用中のパスワードをお尋ねすることはありません。
不審なメールや電話には十分ご注意ください。

ログイン・メール利用について

ログインできなくなりました。

開く

当社にて対象アカウントのパスワードを変更しております。
お送りしたメールに記載されている新しいパスワードでログインをお試しください。

ログイン後はサーバーパスワードの変更をお願いします。

› サーバーパスワードの変更・再発行をしたい

なお、メールが見当たらない場合やログインできない場合は、会員メニューよりパスワードの変更（再設定）を行ってください。

› サーバーパスワードの再発行（会員メニュー）

メールに記載のパスワードでログインできません。

開く

メールに記載しているパスワードは、会員メニューにログインするためのパスワードではありません。

サーバーコントロールパネル、FTP接続、SSH接続で利用するサーバーパスワードとなります。
以下のサーバーコントロールパネルへログインのうえ、サーバーパスワードの変更をお願いいたします。

› サーバーコントロールパネル ログイン

OutlookやiPhone、Androidでメールの送受信ができなくなりました。

開く

メールパスワードを変更いただいた場合、メールソフトやスマートフォンに保存されているパスワードでは認証できなくなります。
メールソフトやスマートフォンなどに設定しているメールアカウントのパスワードを、変更後のものへ更新いただきますようお願いいたします。

パスワード変更・認証について

サーバーパスワードとは何ですか。

開く

サーバーパスワードとは、サーバーコントロールパネル、FTP接続、SSH接続などで利用するパスワードです。
会員メニューへのログインに使用するパスワードは今回の対象ではなく、変更は行っておりません。

各IDとパスワードの詳細は以下をご確認ください。

› さくらのレンタルサーバで使用されるIDとパスワードの種類と役割・権限について

サーバーコントロールパネルへは以下よりログインいただけます。
› サーバーコントロールパネル ログイン

なぜパスワードを変更したのですか。

開く

当社システムへの不正アクセスを確認しており、安全確保のため対象アカウントのパスワードを変更いたしました。

パスワードをすでに変更している場合も対応が必要ですか。

開く

現在ご利用中のサーバーパスワードが、契約時に発行された初期サーバーパスワードや会員メニューから再発行されたパスワードと異なる場合、本ページでご案内しているサーバーパスワード再発行の対象外です。

初期パスワードを利用しているか分かりません。

開く

本メールを受信された場合、お客さまのアカウントが当社の定める対象条件に該当したためご案内しています。

当社にてパスワードを変更しておりますので、初期パスワードをご利用かどうかをご確認いただく必要はありません。
お送りしたメールに記載のパスワードでサーバーにログイン後、お客さまご自身で新しいパスワードへ変更してください。
› サーバーパスワードの変更・再発行をしたい

会員IDのパスワードも変更されていますか。

開く

変更されているのは、サーバーへログインするための**サーバーパスワード**です。
会員メニューへのログインに使用する会員IDのパスワードは今回の対象ではなく、変更は行っておりません。

会員IDのパスワードと、サーバーパスワード・メールパスワードはそれぞれ異なるものです。
› さくらのレンタルサーバで使用されるIDとパスワードの種類と役割・権限について

対象となるお客さまの**サーバーパスワード**については、当社にてパスワードの変更を実施しております。
お送りしたメールに記載されている新しいパスワードでログインをお試しください。

ログイン後はサーバーパスワードの変更をお願いします。
› サーバーパスワードの変更・再発行をしたい

メールパスワードは変更しておりませんが、予防的措置として、お客様にてメールパスワードの変更を推奨しております。

	当社にて変更	お客様にて変更
会員メニュー パスワード	なし	念のため変更をご希望される場合は、以下よりお手続きいただけます。 › 会員メニューパスワードを変更したい 2要素認証設定をご確認ください。より強固な認証方式（SMSや認証アプリ等）への変更・設定確認は以下をご確認ください。 › 会員メニューの2要素認証のログイン方法・設定変更

サーバーパスワード	対象のお客様のパスワードを変更	推奨
メールパスワード	なし	予防的措置として推奨

メールパスワードも変更しなければなりませんか。

開く

メールパスワードの変更は必須ではありませんが、予防的措置として変更を推奨しております。

なぜメールパスワードの変更を推奨しているのですか。

開く

本件ではサーバーパスワードの変更を実施しておりますが、より安全にサービスをご利用いただくため、予防的措置としてメールパスワードの変更も推奨しております。

メールパスワードを変更すると何に影響がありますか。

開く

メールパスワードを変更いただいた場合、メールソフトやスマートフォンなどに設定しているメールアカウントのパスワードも変更後のものへ更新が必要です。

その他

他に対応すべきことはありますか。

開く

サーバーパスワードの変更後、FTP接続やSSH接続に使用するソフトウェアへパスワードを保存している場合は、変更したサーバーパスワードへ設定の更新をお願いいたします。

また、必要に応じて以下についてもご確認ください。

- サーバー内に心当たりのないファイルが作成されていないか
- Webサイトやアプリケーションに意図しない変更が行われていないか
- FTPアカウントやメールアカウントなど、サーバーパスワードとは別に設定しているパスワードを変更する必要がないか

なお、本件に関して追加でご対応いただく事項が判明した場合は、当社Webサイトにてお知らせいたします。

不正アクセスに関するお問い合わせ窓口

お客さまからのお問い合わせ先

メール	support@sakura.ad.jp
電話（本件専用）	0120-378-719 受付時間：10:00～18:00（土日祝を除く）

※お問い合わせの際は、会員IDをお知らせください。

※電話は本件専用の窓口です。本件以外のサービスに関するお問い合わせは、カスタマーセンターをご利用ください。

※ **当社からお電話にてパスワードやクレジットカード情報をお伺いすることはありません。不審な電話にご注意ください。**



カスタマーセンターからのお知らせ

一覧はこちら ›



メンテナンス・障害情報

一覧はこちら ›

お問い合わせ

上記をご確認いただいても問題が解決しなかった場合、
下記リンク先よりお問い合わせください。

お問い合わせはこちら

カテゴリから探す 開く

お困りごとから探す 開く

レンタルサーバを初めてご利用の方へ 開く

よくあるご質問

カスタマーセンターからのお知らせ

メンテナンス・障害情報

お問い合わせ

Query in English

さくらのユーザ…

さくらのナレッジ

さくらインターネット

まりなさくらインターネット

本サイトご利用にあたって

個人情報保護ポリシー

情報セキュリティ基本方針について

約款

SAKURA internet

© SAKURA internet Inc.