2026 年 11 月 20 日

各　　位

株式会社三井住友銀行

業務委託先への不正アクセスによる情報漏えいについて

株式会社三井住友銀行（以下、弊行）が、弊行ホームページおよびスマートフォンアプリにおけるお客さまへのお知らせの表示・配信等で利用している、株式会社プレイドが提供するサービス「KARTE」において、今般、第三者による不正アクセスにより、弊行の一部のお客さまの情報が外部に漏えいしたとの報告を受けましたので、お知らせいたします。尚、今回漏えいした情報には、お客さまの連絡先に関する情報やお客さまを特定できる情報は含まれておりません。

お客さまならびに関係者の皆さまに、多大な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。

１．経緯

11 月 13 日(金)：　株式会社プレイドより、第三者による不正アクセスが発生し、サービスを停止した旨の報告を受領。

11 月 19 日(木)：　株式会社プレイドより、その後の調査を経て、漏えい範囲について報告を受領し、弊行においてその漏えい範囲を確認。

２．漏えいした情報

項目：　弊行のお客さまの生年月日、年齢帯・性別・電話番号の登録有無（区分値のみ)、お客さまへのお知らせの要否を判定するためのフラグ

件数：　最大約 14 百万件

今回漏えいした情報は、お客さまの氏名等と紐づいていないことから、個人を特定することはできません。また、本件に起因するお客さまの資産やお取引への影響は、現時点で確認されておりません。

尚、漏えいした情報に、お客さまの氏名、住所、電話番号、メールアドレス、銀行口座番号、暗証番号、インターネットバンキングのログイン ID・パスワード等は含まれておりません。

３．今後の対応

弊行は、株式会社プレイドと連携し、不正アクセスの発生経緯、影響範囲等の詳細について確認を進めるとともに、関係当局への報告を行ってまいります。

４．お客さまへのお願い

漏えいした情報には、お客さまの連絡先に関する情報やお客さまを特定できる情報は含まれておりません。尚、本件に関連して、弊行からメールや電話等でお客さま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一切ございません。

また、本件に限らず、昨今、企業などを装った不審なメールなどが多く確認されておりますので、弊行等をかたる不審な連絡を受けた場合は、記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報などの入力を行わないよう、十分にご注意ください。

５．本件に関するお問合せ先

本件に関するお客さま専用のお問合せ窓口は、以下のとおりです。

電話番号	0120-559-622
受付期間	2026 年 11 月 21 日（土）から 2026 年 12 月 23 日（水）
受付時間	平日：9 時から 17 時まで　土日祝：10 時から 17 時まで

ご参考：株式会社プレイドによるニュースリリース

当社サービスへの不正アクセスに関するご報告

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

「KARTE」への不正アクセスに関する当社調査結果と、サービス再開の見通し等のお知らせ

以　上