2026 年 11 月 20 日
メルシャン株式会社

業務委託先への不正アクセスによる
お客様情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（第 4 報）

メルシャン株式会社（社長　大塚正光）が運営するオンラインショップ「シャトー・メルシャン online」において、メール配信を委託しているアララ株式会社（以下アララ社）のメール配信サービス「アララメッセージ」が第三者による不正アクセスを受け、一部のお客様情報（個人情報を一部含む）が漏えいしたことを確認しました。現在、被害拡大防止のため、「アララメッセージ」を利用したメール配信は停止されています。なお、現時点で、「シャトー・メルシャン online」において本件に起因する個人情報の不正利用等の二次被害は確認されていません。

お客様ならびに関係者の皆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。

記

１．概要

■10月28日、当社がオンラインショップ「シャトー・メルシャンonline」のEC関連サービスを委託しているGMOメイクショップ株式会社（以下GMOメイクショップ社）の提供する「makeshop byGMO」が使用しているメール配信サービス「アララメッセージ」（アララ社提供）が第三者による不正アクセスを受け、GMOメイクショップ社は「アララメッセージ」との連携を停止しました。

■11月19日、GMOメイクショップ社から連絡を受け、「シャトー・メルシャンonline」をご利用いただいた一部のお客様（会員登録された方およびゲスト購入された方）のメールアドレスの漏えいが確認されました。

２．漏えいしたお客様情報（個人情報を一部含む）

調査の結果、漏えいを確認した情報は以下のとおりです。

・対象サービス：「シャトー・メルシャンonline」
・項目：メールアドレス
・件数：8,781件
※なお、氏名、住所、電話番号、パスワード、クレジットカード情報は漏えいの対象に含まれていません。

３．当社の対応

・「アララメッセージ」を利用したメール配信の停止（現在も停止中）
・GMOメイクショップ社を通じた、アララ社に対する漏えい情報の詳細および調査結果の報告要請
・漏えいの対象となったお客様の特定と、特定後の個別のご連絡
・個人情報保護委員会への報告

４．今後の対応

現在、アララ社が外部専門機関と連携して原因および影響範囲の調査を進めており、当社もGMOメイクショップ社を通じて報告を受けながら対応を進めております。また、GMOメイクショップ社を通じてアララ社に対し、調査結果の速やかな報告と再発防止策の確実な実施を求めてまいります。新たにお知らせすべき内容が判明した場合は、速やかに公表いたします。ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

５．お客様へのお願い

当社から電話、メール等により、パスワードやクレジットカード番号等の重要な情報の入力をお願いすることや、外部サイトへ誘導して個人情報の再入力を求めることはございませんのでご注意ください。また、本件に便乗した不審なメールや SMS 等にご注

意いただき、お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、パスワード等の入力はお控えください。

６．本件に関するお問い合わせ先

＜お客様からのお問い合わせ窓口＞

シャトー・メルシャン online お問い合わせ窓口

電話番号：0120-501-948（携帯電話からもつながります）（土曜・日曜・祝日を除く 10:00～17:00）

メールアドレス：info@chateaumercian.jp

（参考）

キリンビール株式会社　2026 年 11 月 16 日付ニュースリリース（第 1 報）

https://www.kirinholdings.com/jp/newsroom/release/2026/1116_01.pdf

キリンビバレッジ株式会社 2026 年 11 月 17 日付ニュースリリース（第 2 報）

https://www.kirinholdings.com/jp/newsroom/release/2026/1117_02.pdf

日本リカー株式会社　2026 年 11 月 18 日付ニュースリリース（第 3 報）

https://www.kirinholdings.com/jp/newsroom/release/2026/1118_03.pdf

以上