

2026 年 10 月 9 日

お客さま各位

出光興産株式会社

【お詫び】「idemitsu カーメンテ予約」におけるお客さま情報の誤表示等について

このたび、当社が提供する「idemitsu カーメンテ予約」（以下「本サービス」）において、別のお客さまの情報が画面に表示される事象、およびご予約内容がシステムに正しく反映されない事象の発生が判明いたしました。概要について、下記のとおりご報告いたします。お客さま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、心よりお詫び申し上げますとともに、再発防止の徹底に取り組んでまいります。

記

1. 発生日時

- ①2026 年 9 月 30 日（水）5:30～10 月 1 日（木）9:30
- ②2026 年 10 月 6 日（火）13:20～14:20

2. 対象サービス

idemitsu カーメンテ予約 (<https://carmainte.idemitsu.com/>)
(旧称：PIT in plus)

3. 発生した事象

「idemitsu カーメンテ予約」において、お客さまの予約情報や氏名・メールアドレス等の情報が別のお客さまの画面に表示され、また、その際に登録された予約がシステムに正しく反映されていない可能性があることが判明いたしました。

なお、表示された可能性のある情報にクレジットカード情報などの決済情報は含まれておらず、また、情報が表示されたのは上記時間帯に本サービスをご利用されていたお客さまの画面に限られ、本サービスのお客さま以外の不特定多数の方が閲覧できる状態ではございませんでした。

4. 対象となるお客さま

本事象により、他のお客さまの画面に、氏名・メールアドレスが表示された可能性のある会員 ID 数は 683 件、氏名・メールアドレス・電話番号・住所等の会員情報の詳細が表示された可能性のある会員 ID 数は 2 件です。なお、登録された予約がシステムに正しく反映されていない可能性のある会員 ID 数は 928 件です。

5. 原因と再発防止

本事象について調査した結果、いずれの期間の事象も、ウェブサイトの表示高速化のために使用していたシステムの設定不備が原因であることを確認いたしました。当該設定を変更し、現在は同様の事象が発生していないことを確認しております。

今後は、予約情報の紐付け処理に関する確認・監視を強化するとともに、設定変更作業時の確認手順の徹底、運用の見直しを行い、再発防止の徹底に取り組んでまいります。

6. お客さまへの対応

対象となるお客さまには、本日以降、順次個別にメールでご連絡いたします。上記期間中にサービスをご利用されたお客さまは、お手数ですがマイページにてご予約内容に相違がないかご確認ください。予約内容に相違がある場合や、お心当たりのない変更等がございましたら、下記お問い合わせ先までご連絡くださいますようお願いいたします。

改めまして、お客さまならびに関係者の皆さま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。

■本事象に関するお問い合わせ

idemitsu カーメンテ予約 特別お問い合わせ窓口

電話番号：0120-822-242

受付時間：9:00～20:00（土日祝日も受付）

■報道関係の皆さま

出光興産株式会社 広報部広報課

03-3213-3115 ※9:00～17:30（土日・祝日除く）

以上