2026 年 11 月 18 日
株式会社ディーエイチシー

外部サービス「KARTE」への不正アクセスに伴うお客様情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

このたび、株式会社ディーエイチシー（以下「当社」）が利用している株式会社プレイド（以下「プレイド社」）の提供するサービス「KARTE」への第三者による不正アクセスにより、当社のお客様情報の一部が、外部へ漏えいしたことを確認いたしました。

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。

なお、現時点で確認されている対象情報には、お客様のクレジットカード番号、有効期限、セキュリティコードなどの決済に必要なクレジットカード情報は含まれておりません。また、本件に起因すると考えられるお客様情報の不正利用などの二次被害は確認されておりません。

1. 事案の概要

2026 年 11 月 13 日、プレイド社より、同社の提供するサービス「KARTE」への第三者による不正アクセスが発生した旨の連絡を受けました。その後の同社による調査により、当社が「KARTE」に連携していたお客様情報が外部に漏えいしたことが確認されたとの報告を受けました。

なお、本件については、当社はプレイド社と連名で、個人情報保護委員会へ報告を行う予定です。

2. 対象となる情報および件数

（1）対象となる情報
お客様の氏名、メールアドレス、生年月日、年齢、性別、会員 ID、メールマガジンの配信設定に関する情報
＊当社オンラインショップへのログインパスワードは含まれておりません。

（2）対象となる件数
約 1,911 万件

3. 当社の対応

当社では、2026 年 11 月 13 日に本件を認識後、「KARTE」と外部サービスの連携に使用していた認証情報の無効化など、二次被害防止のために必要な対応を実施しております。また、プレイド社に対し、漏えいした情報および影響範囲について詳細な確認を求めるとともに、関係機関とも連携し、必要な対応を進めております。

4. お客様へのお願い

現時点において、本件に起因すると考えられるお客様情報の不正利用などの二次被害は確認されておりません。万一、本件に関連して、当社を装った不審なメールを受信された場合は、メールに記載されたリンクや添付ファイルを開いたり、個人情報やパスワードなどを入力したりしないよう、十分にご注意ください。

5. 今後の対応

本件の対象となるお客様には、当社が保有する連絡先宛てに、個別にご連絡する予定です。

当社は引き続き、プレイド社および関係機関と連携し、必要な対策を進めてまいります。

新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

お客様ならびに関係者の皆様には、多大なるご心配とご迷惑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。

以上

＜本件に関するお客様からのお問い合わせ先＞

■お問い合わせ専用ダイヤル
TEL：0120-087-370
受付時間：9:00～17:00（土日祝含む）

■株式会社ディーエイチシー お客様相談室
TEL：0120-575-391
受付時間：9:00～17:00（日・祝日を除く）