2026 年 11 月 26 日

各位

株式会社アテニア

当社が利用していた「KARTE」への不正アクセスに伴う個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

このたび、当社が 2019 年 5 月まで利用していた株式会社プレイド（以下「プレイド社」）のサービス「KARTE（カルテ）」において、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、外部に漏えいしたことが判明しました。大切な情報をお預けいただいた皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけすることになり、深くお詫び申し上げます。

現時点で判明している事実、当社の対応およびお客様にお願いしたい事項を、以下のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要

2026 年 11 月 13 日（金）、プレイド社から、同社が提供するサービス「KARTE」への第三者による不正アクセスを検知し、全サービスを緊急停止した旨の連絡を受けました。11 月 15 日（日）、同社から当社のお客様情報の一部が漏えいしたとの連絡を受け、11 月 24 日（火）、本件に関する詳細の報告がございました。

なおプレイド社の対応状況につきましては、同社の公式発表をご確認ください。

プレイド社「当社サービスへの不正アクセスに関するご報告」
（2026 年 11 月 13 日）https://plaid.co.jp/news/20261113/

プレイド社「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」
（2026 年 11 月 16 日）https://plaid.co.jp/news/20261116/

プレイド社「『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」
（2026 年 11 月 20 日）https://plaid.co.jp/news/20261120/

2. 漏えいした情報

対象となった情報：

- シーケンス ID （サイト・アプリ上に表示はなく、当社側がお客様情報管理のために使用している ID で、他者が当該 ID のみで個人を識別できるものではありません）
- 性別
- 生年月日

対象となるデータ件数：
最大 663,481 件

なお、お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス、パスワード、クレジットカード情報等は、今回の漏えい対象項目ではございません。また、現時点では本件に起因する情報の不正利用や二次被害は確認されておりません。

3. 当社の対応

本件について、プレイド社と共同で個人情報保護委員会へ報告を進めております。対象となるお客様には、順次、個別にご連絡いたします。また、プレイド社に対し、当社のお客様情報の漏えいにいたる経緯や管理体制などの調査結果の速やかな報告と、再発防止策の策定および確実な遂行を求めてまいります。

4. お客様へのお願い

昨今の不正アクセスや情報漏えいにより入手した情報を用い、当社を装った偽メールや SMS が送られる可能性があります。不審なリンクは開かず、必ず当社の公式サイトからログインしてください。また、本件に関する当社からのご連絡で、クレジットカード番号・パスワード・暗証番号等をお尋ねすることはありません。不審に思われた場合は、アクセスや応答をせず、当社までご連絡ください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけし、心よりお詫び申し上げます。今回の事態を厳粛に受け止め、再発防止に取り組むとともに、取引先を含めたセキュリティ対策の一層の強化に努めてまいります。今後、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。ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

【本件に関するお問合せ先】

■お客様からのお問合せ
アテニアお客様センター（11 月 27 日（金）9 時より開設いたします）
TEL：0120-175-075　受付時間：9 時～17 時（土日祝日を除く）
※但し 11 月 28 日（土）・29 日（日）は受付けいたします。
E メール：center-attenir@fancl.co.jp

■報道関係者からのお問合せ
株式会社ファンケル　広報部　アテニア窓口
TEL：045-226-1230　E-mail：official@fancl.co.jp

以上