2026 年 11 月 24 日
株式会社永谷園

当社委託先が提供するサービスへの不正アクセスについて

この度、当社が「永谷園アプリ」にて利用している、株式会社プレイド（以下 プレイド社）が提供するサービス「KARTE」において、第三者による不正アクセスが発生し、当社の一部のお客様情報が外部に漏えいした疑いがあると同社より報告を受領いたしました。

なお、今回漏えいの疑いのある情報には、第三者がお客様を特定できる情報やお客様に連絡するための情報は含まれておりません。

「永谷園アプリ」をご利用のお客様には、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

なお、本件は外部システムである「KARTE」への不正アクセスによるものであり、当社のシステムが不正アクセスを受けたものではございません。「永谷園アプリ」には影響なく、通常通りご利用いただけます。

現時点で判明している内容と当社の対応について、以下の通りお知らせいたします。

1. 事案の概要

(1) 2026 年 11 月 13 日（金）

プレイド社の「KARTE」に対し、第三者による不正アクセスが確認され、同社より「KARTE」の全サービスを停止した旨の報告を受領いたしました。

(2) 2026 年 11 月 24 日（火）

プレイド社より、当社のお客様情報の漏えいの疑いがある範囲について報告を受領いたしました。

2. 漏えいの疑いがある情報

(1) 項目：

会員 ID、アンケート回答情報

※ お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等、第三者がお客様を特定できる情報や、お客様に連絡するための情報は含まれておりません

(2) 件数：

最大約 4.6 万件

3. 現在の対応状況

当社では 11 月 14 日(土)に「KARTE」と「永谷園アプリ」の外部連携を無効化して

おります。また、プレイド社側では、被害拡大防止のため、窃取された認証情報の無効化、攻撃元からの通信の遮断等の封じ込めを完了しており、「KARTE」の全サービスを停止しております。

4. お客様へのお願いと二次被害について

現時点で 本件に起因するお客様情報の二次被害は確認されておりません。また、今回漏えいの可能性のある情報には、お客様の氏名、住所、電話番号、メールアドレス等、第三者がお客様を特定できる情報やお客様に連絡するための情報は含まれておりません。

一方で、昨今企業を装った不審なメールや SMS 等が多く確認されている中、本件の公表等に便乗し、当社グループや「永谷園アプリ」を名乗る不審な連絡(メール、SMS、電話等)がお客様に偶発的に届いてしまう可能性がございます。

念の為の措置として、不審なメール、SMS、電話等を受けた場合は、二次被害が起こらないよう、削除または切電いただきますようお願い申し上げます。

5. 今後の対応

当社では、本件を受け「KARTE」の利用を停止しております。

当社は本事態を厳粛に受け止め、プレイド社と連携して事実関係の調査、及び共同で個人情報保護委員会への報告を行ってまいります。また、当社システムにおけるセキュリティ強化対策や、外部サービス利用にあたっての安全管理措置、委託先管理を強化し、再発防止に努めてまいります。

今後、公表すべき新たな事実が判明した場合には、当社ウェブサイト等を通じてお知らせいたします。

6. 本件に関するお客様からのお問い合わせ

本件に関するお客様からのお問い合わせ窓口は、以下のとおりです。

永谷園　お客様相談室
【電話番号】 0120-919-454
【受付時間】 平日 10 時～16 時 ※11/24 については 10 時～19 時
【受付期間】 11 月 24 日（火）～
※お問い合せメールフォームは、永谷園ホームページ「お問い合せ」ページ（https://www.nagatanien.co.jp/consumer/）内にございます。

【メディアからのお問合せ】
永谷園　広報室　03-5401-7665

（ご参考）プレイド社プレスリリース

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

2026 年 11 月 16 日付「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」
https://plaid.co.jp/news/20261116/

2026 年 11 月 20 日付「「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」
https://plaid.co.jp/news/20261120/