2026年10月30日

お客様各位

第三者による不正アクセス発生と個人情報漏えいについて（第２報）

平素は格別のご愛顧を賜りまして誠にありがとうございます。
弊社は、第三者からの不正アクセス事案(2026年10月19日公表)につきまして、外部機関による調査をすすめてまいりました。
このたび、調査に伴い判明いたしました事実および現在の状況について、下記の通りご報告申しあげます。

株式会社阪急阪神百貨店

記

■不正アクセス事案に対する対応と調査の状況

<阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト（イベント等に参加いただく際にご利用されたサイト）について>

外部からのアクセスを遮断したうえで、詳細調査を実施したところ、新たに、予約サイトの入力フォーム記載内容（参加者などのお申し込み情報を含む）が、6,243 件（予約総数 188,590 件のうち 3%相当）漏えいしていたことが判明いたしました。

<HANKYU HANSHIN E-STORES（阪急阪神百貨店の通販サイト）/RemoOrder について>

第１報でお知らせしておりました「お客様情報」の外部への漏えいは確認されませんでした。

弊社では、詳細調査を継続し、新たな事実が判明いたしましたら、ただちに公表させていただきます。

弊社では、上記に伴い、システムの総点検を実施しており、一部サービスのご利用を停止させていただいております。
日頃より、ご利用いただいておりますお客様をはじめ、関係する皆様に、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あげます。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
阪急阪神百貨店特設コールセンター
フリーダイヤル：0120-220-693または0120-600-213または0120-213-940
受付時間：午前10時～午後8時
お問い合わせ先メールアドレス： hhd-callcenter@hankyu-hanshin-dept.jp

2026年10月19日

お客様各位

第三者による不正アクセス発生と個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ（第１報）

平素は格別のご愛顧を賜り誠にありがとうございます。

この度、弊社が運営しております「阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト」、「HANKYU HANSHIN E-STORES」、およぶ「Remo Order」において、第三者による不正アクセスが発生し、お客様の個人情報の一部が漏えいしたことが判明いたしました。

日頃より弊社サービスをご利用いただいておりますお客様には、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あげます。本件に関する概要について、下記の通りご報告いたします。

なお、現時点において、本件に起因すると考えられる不正利用や二次被害の発生は確認されておりません。

株式会社阪急阪神百貨店

記

１．事案の概要

２０２６年１０月１６日（金）、「阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト」を経由し、顧客管理システムに対する第三者による不正アクセスを確認いたしました。同日、外部からの不正な通信を遮断するなどの緊急措置を講じ、被害拡大防止を目的として、同サイトのシステム全体を停止いたしました。

また１０月１７日（土）、「HANKYU HANSHIN E-STORES」および「Remo Order」におきましても不正アクセスが確認されたため、同日に両サイトのシステム全体を停止いたしました。

その後の調査により、１０月１９日（月）に、当該顧客管理システムで管理している「H2O ID」のうち約１２６万件の個人情報の一部が漏えいしたことが判明しました。

なお、本件発生の確認後、直ちに個人情報保護委員会へ報告を行うとともに、所轄警察署へ被害申告を実施いたしました。今後の捜査・調査につきましても全面的に協力してまいります。

２．漏えいした可能性があるお客様情報

＜阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト経由 ＞

■対象：H2O ID 会員（約１２６万件）

現在調査中ですが、ほぼ全ての「H2O ID」会員の個人情報の一部が漏えいしました。

■対象となるお客様情報

H2O ID、氏名（姓名・漢字カナ）、性別、メールアドレス、郵便番号、住所、携帯電話番号、電話番号、 年齢、生年月日、H2O ID でのご利用サービス項目

＜HANKYU HANSHIN E-STORES / Remo Order 経由＞

■対象となるお客様情報

漏えいの可能性については現在調査中ですが、同サービスでは以下の情報を保持しております。

・商品注文履歴

・クレジットカード情報の一部（カード種別、カード番号の下 4 桁、名義、有効期限）

※当社では決済情報の非保持化に対応しており、クレジットカード番号全桁およびセキュリティコードは一切保持しておりませんので、不正に利用されるおそれはございません。

・ポイントカード情報の一部（ポイントカード種別、カード番号の下 4 桁）

※保持している情報は、カード番号のうち下4桁のみであるため、保有ポイントを不正に利用されるおそれはございません。

・アドレス帳の情報

※ログインパスワードの漏えいも確認されておりません。

3. 調査の状況

現在、詳細な原因究明およびセキュリティ脆弱性の解析・調査を進めております。今後の調査によって公表すべき新たな事実が判明した場合には、当社ホームページ等を通じて速やかに開示いたします。

4. 当社の対応

本件判明後、以下の対応を実施しております。

・対象サービスのホームページおよび機能について、同様の手口による新たな被害・影響の拡大防止措置を完了

・本件発生の確認後、直ちに個人情報保護委員会へ報告を行うとともに、所轄警察署へ被害申告を実施

・H2O ID 会員の皆さまに電子メールにて順次ご連絡

今後、原因の究明およびセキュリティ脆弱性の修正を実施したうえで、安全が確認され次第、サービスの再開を予定しております。サービス再開の際は、ホームページでお知らせいたします。

5. お客さまへのお願い

本件で対象となっている「H2O ID」にご登録いただいたメールアドレスや電話番号宛に、当社を装った不審なメール、SMS、お電話等が行われる可能性がございます。身に覚えのない連絡や不審な URL には十分ご注意いただきますようお願い申しあげます。

※当社からお客様へお送りする案内の送信元メールアドレスは<noreply@h2o-retailing.co.jp>となります。これ以外の送信元からの連絡にはご注意ください。

このたびは皆様に、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを重ねて深くお詫び申しあげます。皆様からの信頼回復に向け、再発防止に向けた調査およびさらなるセキュリティ強化に全力で 取り組んでまいります。

以上

【本件に関するお問合せ先】

阪急阪神百貨店特設コールセンターフリーダイヤル：0120-110-256 または 0120-369-089

受付時間　午前10時～午後8時

お問い合わせフォーム：https://h2o-id.h2o-retailing.co.jp/web/contact