2026 年 10 月 19 日

報道関係各位

エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社
株式会社阪急阪神百貨店

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

このたび、エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：荒木直也、以下「当社」）は、当社子会社の株式会社阪急阪神百貨店が運営する「阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト」、「HANKYU HANSHIN E-STORES」および「Remo Order」において、第三者による不正アクセスが発生し、お客さま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。

日頃より当社サービスをご利用いただいておりますお客さまをはじめ、関係する皆さまに、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。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。

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さま情報

＜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。

■対象となるお客さま情報

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＞

■対象となるお客さま情報

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. お客さまへの対応

お客さまの本件に関するお問い合わせにつきましては、以下の窓口で承ります。

【本件に関するお問い合わせ先】

・フリーダイヤル：0120-110-256 または 0120-369-089

受付時間：各日午前 10 時から午後 8 時まで

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

6. 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。

※当社からお客さま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。

このたびは皆さまに、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。皆さま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

＜この件に関する報道関係者お問い合わせ先＞
エイチ・ツー・オー リテイリング株式会社 メディアリレーション部　TEL：06-6367-3181