2026 年 11 月 17 日
ティーライフ株式会社

当社が利用する外部サービスへの不正アクセスについて

当社が Web サイト等で利用している株式会社プレイド（以下「プレイド社」）提供の CX プラットフォーム「KARTE」において、第三者による不正アクセスが発生し、同社が利用企業から預かっている情報の一部が外部へ漏えいしたことが公表されました。お客様および関係者の皆様には、ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

１．事案の概要

2026 年 11 月 13 日、プレイド社が提供する「KARTE」に対する第三者からの不正アクセスが確認された旨がプレイド社から公表され、同月 16 日には、プレイド社が利用企業から預かっている情報の一部が外部へ漏えいしたことが公表されました。

２．当社のお客様情報への影響

・ 当社のお客様情報が漏えい対象に含まれているかについて、プレイド社と連携して調査を進めております。
・ 現時点では、当社のお客様情報について、漏えいの有無および対象となる情報は特定されておりません。
・ クレジットカード番号、有効期限およびセキュリティコード等のクレジットカード情報は、「KARTE」には連携しておりません。
・ 現時点において、本件に関連する当社が管理する基幹システムおよび EC システムへの不正アクセスは確認されておりません。

３．お客様へのお願い

現時点で、当社において本件に起因する具体的な被害等の報告は受けておりませんが、当社、プレイド社または「KARTE」をかたる不審なメールや SMS には、十分ご注意くださいますようお願いいたします。身に覚えのないメールや SMS を受信した場合は、本文中の URL や添付ファイルを開かず、ID・パスワード、クレジットカード情報等を入力しないようお願いいたします。

４．今後の対応

今後、当社のお客様情報への影響が判明した場合には、その内容を確認のうえ、対象となるお客様への必要なご連絡および当社 Web サイトでの公表等、適切な対応を速やかに行ってまいります。

５．本件に関するお問い合わせ先

ティーライフ株式会社　お客様お問い合わせ窓口
電話番号：0120-59-8172
受付時間：9：00～17：00［日曜・祝日定休］
お問い合わせアドレス：info@tealife.co.jp

６．本件に関するＱ＆Ａ

Q：私の個人情報は漏えいしたのですか？
A：現時点では、当社のお客様ごとの情報が対象に含まれているか特定できておりません。対象者、情報項目、件数をプレイド社と確認中です。個別のご案内が必要な場合は適切にご連絡いたします。

Q：どのような情報が漏えいした可能性がありますか？
A：当社から KARTE へ連携していた情報と不正アクセスの影響範囲を確認中です。具体的な対象情報は確定しておらず、判明次第、必要に応じて当社 Web サイト等でお知らせいたします。

Q：クレジットカード情報は漏えいしていますか？
A：クレジットカード番号、有効期限およびセキュリティコード等のクレジットカード情報は、「KARTE」には連携しておりません。

Q：ティーライフ自体が不正アクセスされたのですか？
A：今回確認されている不正アクセスは、KARTE を提供するプレイド社側で発生したものです。現時点では、当社が管理する基幹システム等に対する不正アクセスは確認されておりませんが、当社システムへの影響についても確認を進めております。

以　上