2026年11月20日

各　位

会社名　　株式会社プレイド
代表者名　代表取締役執行役員CEO　　倉橋　健太
（コード番号：4165 東証グロース）
問合せ先　執行役員CFO　　辻　高宏
（ TEL. 03-4405-7597）

「KARTE」への不正アクセスに関する調査結果およびサービス再開の見通しのお知らせ

当社が提供する「KARTE」において2026年11月13日に発生した第三者による不正アクセス（以下「本件」）について、漏えいした情報の範囲および対象件数を特定する当社調査が完了いたしましたので、その結果について下記のとおりお知らせいたします。

あわせて、KARTEおよび関連サービス（以下「KARTE等」）の再開の見通し、サービス停止期間中の利用料金の取扱いおよびお問い合わせ窓口についてお知らせいたします。

本件により影響を受けたすべての企業の皆様、エンドユーザー（※1）の皆様をはじめ、関係者の皆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、深くお詫び申し上げます。

※1　本書における「エンドユーザー」とは、企業のWebサイトやアプリを利用する一般のお客様（会員、購入者、サイト訪問者等を含みます）をいいます。

記

1．本件の概要

2026年11月13日未明、第三者が当社システムの複数の経路に対して断続的に攻撃を試み、データ取得用の公開経路の一部の内部処理に存在した脆弱性が悪用されました。当該脆弱性を利用して一部のデータが不正に取得され、取得された認証情報を用いてKARTEの管理画面への不正アクセスが行われました。

当社は、被害の拡大を防止するため、KARTEの全サービスを停止するとともに、不正に取得された認証情報の無効化、攻撃元からの通信の遮断等の措置を実施いたしました。その後、企業の皆様へのご連絡および本件の公表を行い、調査および対応を進めてまいりました。

２．調査結果の概要

本件により漏えいした、またはその可能性がある情報は、企業からお預かりした情報と、当社が自社のために保有していた情報に大別されます。また、企業からお預かりした情報には、現在KARTE等の利用契約を締結している企業の情報のほか、過去にKARTE等の利用契約を締結し、その全部または一部が終了している企業（以下「契約終了企業」）の情報が含まれております。

当社は、2026年11月19日までに当社における調査を完了し、影響範囲および対象件数を確定いたしました。対象となる企業および個人の皆様には、当社より順次個別にご連絡しております。

３．企業からお預かりした情報の漏えいについて

(1) 漏えいした情報の分類および影響範囲

企業からお預かりしておりました情報のうち、漏えいした、または漏えいのおそれがある情報は、以下の4分類となります。なお、どの分類の情報がどの程度含まれるかにつきましては、各企業によって異なります。

分類	内容	対象企業数（※2）	漏えい確認の公表
KARTEに連携されたデータの一部（※3）	企業が自社で保有するデータを、KARTEで活用するために連携していたデータです。企業によっては、個人情報を含みます。	570社	2026年11月16日
エンドユーザーの解析データの一部	企業のウェブサイトやアプリにおけるエンドユーザーの行動（サイト閲覧、ボタンクリックなど）の記録と、エンドユーザーの行動に起因して作成されたデータ（会員のランクなど）です。企業によっては、個人情報を含みます。	487社	2026年11月20日（本日）
エンドユーザーのキャッシュデータの一部	KARTEがデータをリアルタイム処理・活用する過程で、その高速化するために、一時的にKARTEによって生成・保持するデータです。エンドユーザーの識別子を含む一時的なデータです。企業によっては、個人情報を含む可能性があります。	409社（推定される最大値）	2026年11月20日（本日）
外部サービスとの連携に使用する認証情報（※4）	KARTEと、他サービス（メール配信サービスなど）を接続するために用いる鍵やパスワードにあたる情報です。個人情報は含まれません。	754社	2026年11月16日

※2　複数の分類に該当する企業があるため、各分類の企業数の合計は対象企業の総数とは一致しません。
※3　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」に記載の「③ご利用企業が、自社で保有するお客様の情報（会員情報など）をKARTEで活用するために取り込んでいたデータの一部（KARTEの「紐付けテーブル」機能で取り込まれたデータ等）」と同一の情報です。
※4　同お知らせに記載の「②KARTEと外部サービスとの連携に使用する認証情報（シークレットキー、アクセストークン等）」と同一の情報です。

(2) 対象企業への詳細データの提供

対象企業ごとに対象範囲および内容が異なることから、可能な限り安全かつ詳細な形でご提供できるよう準備を進めており、2026年11月24日より順次、詳細データをご提供する予定です。

(3) キャッシュデータの取扱い

エンドユーザーのキャッシュデータについては、漏えいしたデータと漏えいしていないデータを判別することができません。キャッシュは処理の間データを一時的に保存する領域であり、短時間で上書きされるため、不正アクセスを受けた時間帯の内容を事後に復元することができず、読み出されたデータを個別に示す記録も残っていないためです。

このため当社は、当該時間帯にキャッシュに保存されていた可能性があるデータのすべてを、漏えいした可能性がある情報として取り扱っております。

(4) 契約終了企業の情報が含まれていたことについて（前回公表内容の訂正およびお詫び）

2026年11月16日付の公表において、本件による情報漏えいの対象を「ご利用企業」の情報と記載しておりましたが、実際には契約終了企業の情報も含まれており、本書にて訂正するとともに、誤った内容を公表いたしましたことをお詫び申し上げます。

これらの情報は、本来、利用規約に基づき、契約または利用の終了後に削除されるべきものでしたが、人的オペレーションおよび管理体制の不備により保管されておりました。当社は、原因を究明したうえで、利用契約の終了後に情報が確実に削除されるよう、仕組みおよび運用を見直してまいります。

なお、当該情報は、サービス再開に際して実施する第三者機関によるフォレンジック調査のために記録を保全する必要があることから、現時点では削除しておりません。同調査の完了後に削除いたします。
当社の運用管理体制の不備により、対象企業の皆様およびそのお客様をはじめ関係者の皆様に多大なるご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。引き続き、調査および運用管理体制の改善を進めてまいります。

対象企業の皆様には、順次ご連絡しております。ただし、契約または利用の終了から相当期間が経過している場合、当社が把握している連絡先が現在使用されていない可能性がございます。当社からのご連絡が届いていない場合、または対象となるかご不明な場合は、専用窓口（privacy@plaid.co.jp）までご連絡ください。

４．当社が保有する個人情報の漏えいについて
本件により、当社が保有していた以下の個人情報が漏えいしたことを確認いたしました。対象となる皆様には、当社より順次個別にご連絡いたします。

分類	件数	漏えい確認の公表
KARTEのアカウントとして登録されていたメールアドレス（KARTEへのログインのための登録情報）（※5, 6）	79,249件	2026年11月16日
当社の営業活動およびサービス利用支援活動においてご提供いただいた連絡先情報（氏名、メールアドレス等）	45,816件	2026年11月20日（本日）

※5　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」に記載の「① KARTEのアカウントとして登録されているメールアドレス」と同一の情報です。
※6　当社が提供する「Wicle」も含みます。

５．サービス再開の見通し
KARTE等は、2026年11月13日より、すべてのサービスの提供を停止しております。本件に関する調査の過程で、サービス再開に向けて必要な改善事項が明らかになりました。当社は、侵入経路の遮断にとどまらず、中長期にわたり高い堅牢性を維持できるよう、システム構成を含めた抜本的な再構築が必要であると判断いたしました。

今後、詳細な検証および設計を行い、十分な安全性を確保したうえで再開することとし、KARTEの段階的な再開の目標時期を2027年1月中旬といたしました。また、第三者機関によるフォレンジック調査を実施いたします。再発防止策については、利用契約終了後の情報削除に関するものを含め、調査結果を踏まえて策定いたします。再開時期に変更が生じた場合には、改めてお知らせいたします。

６．利用料金の取扱い
当社は、本件によるKARTE等の提供停止を受け、2026年11月およびサービス停止期間中の該当利用料金について、請求を行わないことを決定いたしました。

７．業績への影響
本件が当社業績に与える影響については、本日公表の「業績予想の修正に関するお知らせ」をご参照ください。

８．お問い合わせ先

対象	窓口
エンドユーザーの皆様、当社に連絡先をご提供いただいた方、当社の採用活動にご応募いただいた方	お問い合わせフォーム https://plaid.co.jp/notice/202611-faq/
KARTEをご利用中の企業の皆様	当社担当者またはKARTEプロダクトチーム support+status@plaid.co.jp
契約終了企業の皆様	専用窓口 privacy@plaid.co.jp
報道関係の皆様	株式会社プレイド　広報事務局 plaid_pr@plaid.co.jp

今後、新たに開示すべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。このたびの事態により、多くの皆様にご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。

（参考1）KARTEについて
KARTEは、企業がWebサイト、アプリ、メール等のエンドユーザーとの接点において、エンドユーザー一人ひとりの状況に応じた対応を行うためのサービスであり、2015年3月より提供しております。KARTEは、エンドユーザーの行動に関するデータをリアルタイムで処理するとともに、企業の設定に応じて会員情報等の企業保有データを連携して活用します。このため、KARTEには、企業からお預かりした情報と、エンドユーザーの行動に応じてKARTEが記録・生成した情報の両方が含まれております。

（参考2）本件に関するこれまでの公表
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://pdf.irpocket.com/C4165/xoA3/Laiu/qCUD/WYIe.pdf

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://pdf.irpocket.com/C4165/xoA3/Laiu/fPWu/c2dr.pdf

以　上