NEWS RELEASE

アインホールディングス

2026 年 11 月 17 日

株式会社アインホールディングス
代表取締役社長　大　谷　喜　一
（コード 9627：東証プライム市場　札証）

リテール事業におけるお客さま情報流出の可能性について

当社グループ会社である株式会社アインファーマシーズ（代表取締役：首藤　正一）が運営するコスメティックストア「アインズ&トルペ」、コスメティックブランド「AYURA」、ライフスタイルショップ「Francfranc」において、保有するお客さま情報の一部が外部に流出した可能性があることを確認いたしました。

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ますことを、深くお詫び申し上げます。

記

1. 概要

各ブランドが利用する株式会社プレイド（以下、プレイド社）のサービス「KARTE」に対して、第三者による不正アクセスが発生し、当社のお客さまに関する情報が外部に流出した可能性があります。

本件については、プレイド社が 2026 年 11 月 13 日に不正アクセスを受けたことについて公表しており、プレイド社で確認を行っておりました。

2026 年 11 月 15 日にプレイド社からの連絡により、当社のお客さま情報が含まれる可能性を把握いたしました。

現在、プレイド社と連携して詳細を確認しておりますが、現時点で把握している情報は以下のとおりです。

2. 対象となる可能性のあるお客さま

・アインズ&トルペ会員のお客さま
・AYURA 会員のお客さま
・Francfranc 会員のお客さま

実際の対象となるお客さまの範囲については、引き続き確認を進めております。

3. 外部に流出した可能性がある情報と件数

プレイド社からの現時点の情報をもとに、流出した可能性のある情報を以下のとおり把握しております。

①アインズ&トルペ会員のお客さま、AYURA 会員のお客さま

・最大約 260 万件の会員情報
　氏名、生年月日、性別、メールアドレス、電話番号

②Francfranc 会員のお客さま

・最大約 598 万件の会員情報
　氏名、生年月日、ユーザーID、都道府県・市区町村

・Francfranc 公式 EC サイト購入履歴に関する最大約 400 万件の以下のデータ
　生年月日、性別、郵便番号、年代

なお、クレジットカード情報及び該当サービスへのログインパスワードの流出はございません。上記の情報や件数は現時点での調査に基づくものであり、今後の調査によって変更となる可能性があります。

4. お客さまへのお願い

今後、本件に関連して、当社や関係会社等を装った不審な連絡が行われる可能性がございます。
身に覚えのない連絡を受けた場合は、記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報の入力等をなさらないよう、十分にご注意ください。不審に思われた場合は、メール等に記載された連絡先ではなく、以下に記載のお問い合わせ先からお問い合わせください。

5. 今後の対応

引き続きプレイド社と連携し、流出の対象となるお客さまや情報の範囲等、事実関係の確認を進め、対策を講じてまいります。
新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、各ブランドサイト等で速やかにお知らせいたします。また、対象となるお客さまへのご連絡についても、調査結果を踏まえて対応してまいります。個人情報の保護に関する法令に基づき、必要な対応を適切に進めてまいります。

6. お問い合わせ先

■アインズ＆トルペに関するお問い合わせ先
【アインズ＆トルペ・AYURA・Francfranc 共通】お客さまサポートセンター
フリーダイヤル：0120-001-318（9：00～21：00）
お問い合わせフォーム：お問い合わせ – アインズ&トルペ 公式オンラインストア

■AYURA に関するお問い合わせ先
【アインズ＆トルペ・AYURA・Francfranc 共通】お客さまサポートセンター
フリーダイヤル： 0120-001-318（9：00～21：00）
お問い合わせフォーム： お問い合わせフォーム | アユーラ公式サイト
（AYURA コミュニケーションスタジオ（9：30～17：30 ※土日祝休））

■Francfranc に関するお問い合わせ先
【アインズ＆トルペ・AYURA・Francfranc 共通】お客さまサポートセンター
フリーダイヤル： 0120-001-318（9：00～21：00）
お問い合わせフォーム
＜お客さま用＞ https://forms.cloud.microsoft/r/GtP2icxStM
＜報道機関・お取引先さま用＞ https://forms.cloud.microsoft/r/PJwf82FHxS

以上

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社アインホールディングス 経営企画室（広報）
TEL：03-5333-1812