2026年8月19日

お客様各位

日本製紙クレシア株式会社

【重要】システム提供元(株式会社Eストアー)への不正アクセスに伴う
個人情報漏えいの可能性に関するクレシア オンラインショップ休止のお知らせ

平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。
このたび、弊社が運営するクレシア オンラインショップが利用しているECサイト構築サービス「ショップサーブ」を運営する株式会社Eストアーが、同社サーバーへの不正アクセスにより、購入者情報等が漏えいした旨を公表しました。

これに伴い、クレシア オンラインショップをご利用いただいたお客様の情報が漏えい対象に含まれる可能性があるため、現在、対象となるお客様および情報の範囲等を確認しております。なお、8月7日より順次、個人情報の漏えいの可能性のあるお客様には、弊社からご案内メールをお送りしております。

2026年8月18日現在、弊社のお客様に関する本件に起因する具体的な二次被害は確認されておりません。また、お客様に安心してご利用いただける状態であることを確認しているため、クレシア オンラインショップは現在休止しております。

株式会社Eストアーが『ショップサーブ』全体について公表している漏えい対象情報は、以下の通りですが、このうち弊社のお客様に関する対象範囲は現在確認中です。
・購入者情報（氏名、住所、配送先情報、電話番号、メールアドレス等）
・会員情報（会員ID、パスワード）※1
・クレジットカード情報の一部（カード名義、カード番号の先頭6桁・下4桁、有効期限）※2
※1 株式会社Eストアーによれば、パスワードは暗号化された状態で管理されており、現時点では悪用の可能性は低いとされています。
※2 セキュリティコードは株式会社Eストアーで保持しておらず、漏えい対象には含まれていません。

漏えいした情報を利用して、弊社、購入先店舗、カード会社等を装った不審なメール、SMS、電話等が行われる可能性があります。不審なメール、SMS、電話等には十分ご注意くださいますようお願いいたします。

詳細のご確認および本件に関するお問い合わせにつきましては、下記をご利用くださいますようお願いいたします。
■株式会社Eストアー公式お知らせ
https://estore.jp/press/

■本件に関するお問い合わせ先（株式会社Eストアー）
MAIL：support@estore.co.jp

■クレシア オンラインショップに関するお問い合わせ
MAIL：shopmaster@shop.crecia.jp

お客様ならびに関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。弊社としても、株式会社Eストアーへの確認を継続するとともに、再発防止に向けた必要な対応を進めてまいります。