2026 年 11 月 18 日
ロイヤルカナン ジャポン合同会社

お客様各位

お客様情報の漏洩の可能性に関するお詫びとお知らせ

平素よりロイヤルカナンをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

このたび、株式会社プレイドが提供する WEB サービス「KARTE（カルテ）」への不正アクセスに伴い、当社のお客様情報の一部が外部に漏洩した可能性があることが判明いたしました。当社の公式オンラインストア（マイロイヤルカナン、ベッツホームデリバリー）および、VETS ヘルスステーションの運用等に同サービスを利用しており、現在、対象となる情報の詳細および影響範囲の確認を進めております。

お客様ならびに関係者の皆様に、多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

■現在判明している状況
株式会社プレイドが提供するサービス「KARTE」への不正アクセスにより、同サービスに保管されていた当社のお客様情報の一部が漏えいした可能性があるとの連絡を同社から受けました。
当社は、株式会社プレイドに対して調査結果の報告を求めるとともに、対象となる当社のお客様情報の項目および人数など、影響範囲の確認を進めております。

現時点では、当社のお客様情報に関する詳細は確定しておりませんが、お客様への注意喚起のため、現在の状況をお知らせいたします。
お客様および関係者の皆様に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。
現在、株式会社プレイドからの報告による、漏洩した対象範囲はお客様の E-Mail アドレス延べ 186,211 名分であることが判明しています。

■今後の対応
当社は、株式会社プレイドと連携して事実関係および影響範囲の確認を進め、確認結果に応

じて必要な対応を行ってまいります。新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかに当社ホームページ等でお知らせいたします。

本件に関連して、当社または関係者を装った不審なメールや LINE メッセージが届くおそれがございます。心当たりのない連絡に記載されたリンクや添付ファイルを開いたり、個人情報を入力はお控えくださいますようお願い申し上げます。

当社は株式会社プレイドと連携しながら、原因究明と対象範囲の確認に努めてまいります。このたびは、お客様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上げます。

■本件に関するお問い合わせ
ロイヤルカナン ジャポン お客様相談室
consumercare.jp@royalcanin.com
受付時間:【土・日・祝日を除く9時 30 分～16 時】

■株式会社プレイドによるお知らせ
不正アクセスの概要および同社の調査状況につきましては、以下のお知らせも併せてご参照ください。
「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://plaid.co.jp/news/20261116/