お　知　ら　せ

2026年11月25日
東北電力株式会社

当社が利用する外部サービスへの不正アクセスによる
お客さま情報の漏えいについて

当社は、ホームページにおいてお客さまからの問合せを受け付けるためのチャット機能（以下、「問合せチャット」）やお客さまへのお知らせ配信等の一部を株式会社プレイド（以下、「プレイド社」）のサービス「KARTE※1」（以下、「同サービス」）を利用して実施しておりますが、このたび、同サービスへの不正アクセスに伴い、お客さま情報が外部に漏えいしたことが判明いたしましたのでお知らせいたします。

お客さまならびに関係者の皆さまには多大なるご心配とご迷惑をおかけすることとなり、心より深くお詫び申しあげます。

現時点で判明している事実及び当社の対応につきましては、以下のとおりです。

※1　WEBサイト上のユーザー行動を解析し、一人ひとりに合わせたWEB接客（ポップアップ表示による情報提供等）を行うサービス。

１．漏えいした情報

（１）問合せチャットに関する情報

最大4件のチャットメッセージ※2（内部管理ID※3を含む）が漏えいしたことを確認しております。なお、どのチャットメッセージが漏えいしたかを特定できないため、対象となる可能性のあるお客さまは最大8,527件のうちの4件となります。

（２）当社会員制WEBサービス「よりそうｅねっと」会員に関する内部管理ID

最大50件の内部管理IDが漏えいしたことを確認しております。なお、どのお客さまの情報が漏えいしたかを特定できないため、対象となる可能性のあるお客さまは最大2,533件のうちの50件となります。

※2　お客さまがお問い合わせ時に入力した内容であるため、個人情報が含まれる可能性がある。

※3　システム内で会員を識別するために付与している管理番号。この管理番号のみを用いて、個人を特定することはできない。

２．事案の経緯

11 月 13 日（金）、プレイド社が不正アクセスを受けた旨を公表し、同サービスを停止しました。公表を受け、当社はデータ連携の停止（現在も継続）などのセキュリティ対策を進めるとともに、プレイド社への聞き取り等の情報収集を行ってまいりました。

11 月 24 日（火）にプレイド社より調査完了の連絡を受け、影響範囲およびお客さま情報の漏えいが判明しました。その後、プレイド社に詳細確認を実施し、本日、公表したものです。

３．今後の対応

対象となるお客さまには、当社にてご連絡先が確認できる限り、個別にメール等にてご連絡いたします。現時点では、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、不審な連絡等には十分にご注意くださいますようお願い申し上げます。

また、外部サービスの利用における情報管理やセキュリティ対策について改めて点検し、必要な対策を講じることで、お客さま情報のより一層の適切な管理に努めてまいります。

４．お問い合わせ先

【本件に関するお問い合わせ窓口】

カスタマーセンター

電話番号：0120-440-035　受付時間：平日：9:00～17:00（土日祝を除く）

お問い合わせメール：s.yorisou-002.wa@tohoku-epco.co.jp

以　上