2026年11月13日

お客様各位

オンラインショップ、予約サイトにおけるサービス休止のお知らせ

平素は格別のご愛顧を賜りまして誠にありがとうございます。

過日、2026年10月19日(月)に公表いたしました、弊社システムへの不正アクセス事案を受け、現在、「HANKYU HANSHIN E-STORES」「阪急阪神ギフトモール」「Remo Order」「阪急百貨店・阪神百貨店予約サイト」につきまして、システムの総点検、調査を実施するため休止させていただいております。

お客様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申しあげます。

現在、外部機関を交えたシステムの総点検、ならびに調査を継続しておりますが、お客様に安心してご利用いただける抜本的な安全性の確保に想定以上の時間を要しており、休止中の各サービスにつきまして、少なくとも本年12月末までの再開が困難であるとの判断にいたりました。

長期間にわたりサービスがご利用いただけない事態となっておりますこと、心よりお詫び申しあげます。引き続き、原因の究明に取り組み、お客様に安全・安心な状況でご利用いただけるよう、セキュリティ強化に全力で取り組んでまいります。今後、サービス再開の見通しや新たな事実が判明いたしましたら、速やかにご案内させていただきます。

株式会社阪急阪神百貨店

【本件に関するお問い合わせ先】
阪急阪神百貨店特設コールセンター
フリーダイヤル:0120-220-693 ・ 0120-600-213 ・ 0120-213-940
受付時間:午前10時～午後8時
お問い合わせ先メールアドレス: hhd-callcenter@hankyu-hanshin-dept.jp