

【お知らせ】

2026 年 2 月 13 日
株式会社ディーエイチシー

DHC オンラインショップ リニューアルに伴う不具合発生と対応状況について

2026 年 1 月 16 日、当社はオンラインショップを全面的にリニューアルいたしました。これまで長年にわたりご愛顧いただいていたサイトを、より安全で快適にご利用いただけるよう、セキュリティ強化および新たな顧客体験の提供を目的として実施いたしました。

これに伴い、セキュリティ強化のため、全てのお客様にパスワード再設定をお願いするとともに、一部、世界共通のインターネット通信規格である RFC に準拠していないメールアドレスをご使用のお客様には、メールアドレス変更をお願いいたしました。

【重要】パスワード再設定およびメールアドレス変更のお願い

しかしながら、リニューアル後、以下のような不具合やご不便が発生しており、お客様にご迷惑をおかけしております。

- パスワード再設定、メールアドレス変更、注文品変更・取消などを含めたサイト操作に関するご不明点の増加
- 表示不具合や商品発送の遅延
- 当社からお客様へのご連絡の遅延、および一部のお客様へのご連絡が行き届いていない状況

お客様には多大なるご不便・ご迷惑をおかけしておりますこと、心よりお詫び申し上げます。あわせて、上記の事象によりお客様相談窓口が大変混雑し、お電話が非常に繋がりにくい状況が続いておりますことにつきましても、深くお詫び申し上げます。

現在、サイトの表示不具合修正、オペレータ増員を含むカスタマーサポート体制の強化、発送遅延への対応、お問い合わせいただいているお客様へのご連絡など、全社を挙げて問題の早期解決に向けた取り組みを進めております。特に現時点で判明している商品発送の遅延分につきましては、2026 年 2 月中の解消を目指して対応を進めております。

お客様から頂いております多くのご注文品には対応しておりますが、一部のお客様につきましては、対応に多くの時間を要しております。ご迷惑をおかけしている状況ではございますが、お客様には誠意をもって対応させていただきます。

今後も、お客様に安心してご利用いただける EC サイトを目指し、引き続き改善に努めてまいります。何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

以上