2026年11月14日
京阪ホテルズ＆リゾーツ株式会社

【お詫び】お客さま情報の流出に関するお詫びとお知らせ

この度、弊社が運営する「THE THOUSAND KYOTO」および「京都センチュリーホテル」の公式LINEアカウントにおいて、お客さま情報（個人情報に該当するものを含む）の一部が外部に流出した可能性があることが判明いたしましたので、下記のとおりご報告申し上げます。
ご利用のお客さまに多大なるご心配とご迷惑をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。

記

1. 経緯と事実関係
- 2026年11月11日(水)、弊社が公式LINEアカウントで活用しているサービス「COMSBI（SaaS版）」の提供元である株式会社ソニックムーブより、同サービスへの第三者による不正アクセスが確認され、公式LINEアカウントに友だち登録されているお客さまの情報が流出した可能性がある旨について報告を受け、事案の発生について把握しました。
- これを受け、弊社より株式会社ソニックムーブへ流出情報の範囲、内容について速やかな報告を依頼し、本日時点で、次項記載の情報が流出した可能性があることを確認いたしました。

2. 流出した可能性がある情報の項目および対象者数
（1）京阪ホテルズ＆リゾーツ株式会社
アカウント名：「THE THOUSAND KYOTO」および「京都センチュリーホテル」
①「氏名」「電話番号」「住所」「生年月日」「性別」いずれかが流出した可能性がある方の数
⇒ 最大1,298名
② LINEの「表示名」「プロフィール画像（URL）」「LINEユーザーID」が流出した可能性がある方の数
⇒ 最大8,742名

※ 項目および対象者数は現時点で確認できている最大の範囲および件数であり、今後の精査により減少する可能性があります。
※ 当サービスではクレジットカード情報を保持しておらず、また、記載されているほかには流出は確認されておりません。
※ 1人のお客さまが複数のアカウントに登録されている場合等、上記で重複して計上されている場合があります。同一アカウント内の①②についても同様です。
※ LINEユーザーIDはLINEが発行する識別子で、友達検索に使うLINE IDとは別のものです。

3. 二次被害の状況
- 今回の流出に関連する二次被害は、現時点で確認されておりません。

4. 原因
- 株式会社ソニックムーブの提供する「COMSBI（SaaS版）」への第三者による不正アクセスに起因するものと判明しております。
ご参考）本件に係る同社Webサイトでの公表内容
https://sonicmoov.com/news/5ttj9ndzh

5. 今後の対応および再発防止策
- 発覚後、直ちに株式会社ソニックムーブにて攻撃元からのアクセスの遮断および不正に使用された認証情報の無効化等の対応がなされております。
- 今後同社においては、管理画面の認証強化や各種権限と認証情報の管理方法の見直し等を実施し、再発防止に万全を期していくとの報告を受けております。
- 弊社におきましても、準備が整い次第、個人情報保護委員会への報告および情報流出のあったお客さまへのご連絡を実施してまいります。また、委託先に対する情報セキュリティ管理体制の確認および監督を一層強化し、再発防止に努めてまいります。

以　上

本件に関するお問い合わせ
京阪ホテルズ＆リゾーツ株式会社 広報担当
メール:press@keihanhotels-resorts.co.jp