2026年11月20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（確定報）

2026年11月14日付でお知らせしておりました、株式会社ソニックムーブが提供するサービス「COMSBI（SaaS版）」への第三者による不正アクセスに伴い発生した弊社の公式LINEアカウントにおけるお客さま情報（個人情報に該当するものを含む）の外部流出について、流出内容の詳細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、改めて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、次項記載の情報が流出したことを確認いたしました。

2. 流出した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」
- 対象者数 ⇒ 2,077名
- うち、LINEの「表示名」「LINEユーザーID」（加えて、設定されている場合は「プロフィール画像（URL）」）が流出した方 1,886名
  上記LINE情報に加え、
  氏名、電話番号、住所、生年月日、性別が流出した方 1名
  生年月日、性別が流出した方 190名

アカウント名：「京都センチュリーホテル」
- 対象者数 ⇒ 6,663名
- うち、LINEの「表示名」「LINEユーザーID」（加えて、設定されている場合は「プロフィール画像（URL）」）が流出した方 5,509名
  上記LINE情報に加え、
  氏名、電話番号、住所、生年月日、性別が流出した方 4名
  生年月日、性別が流出した方 1,150名

※ 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。
※ LINEユーザーIDはLINEが発行する識別子で、友達検索に使用するLINE IDとは別のものです。

3. 二次被害の状況とお客さまへのお願い
- 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が、念のため、不審なLINEメッセージやメール、SMS、電話等には十分ご注意くださいますようお願いいたします。
- 弊社から、本件への対応を理由に、パスワードや認証コードをお尋ねすることはありません。不審な連絡を受けた場合は、記載されたURLへのアクセスや添付ファイルの開封をお控えくださいますようお願いいたします。

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
- 本日より、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、準備が整い次第、個人情報保護委員会への報告を実施いたします。

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