

2026年4月3日

お客様各位

東急リゾート&ステイ株式会社

## メール誤送信による個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

平素より当社運営施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社においてメールの誤送信により、お客様の個人情報の一部が外部に漏えいする事案が発生いたしました。お客様ならびに関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

本件につきましては、個人情報保護委員会への報告を行うとともに、再発防止に向けた対応を講じ、順次実施しております。なお、現時点で本件に起因する情報の不正利用等の被害は確認されておられません。

当社から個別にご連絡を差し上げる手段がないお客様も含まれるため、本お知らせを当社サービスサイトに掲載し、ご案内申し上げます。

### 1. 概要および経緯

2026年3月25日12時40分頃、当社社員が社内関連部署宛に送信すべきメールについて宛先を誤り、当該メールに添付していたお客様情報を含むCSVファイルが、当社の委託先である協力会社の従業員1名宛に送信されました。

同日14時頃、当社にて誤送信に気づき、誤送信先に対し直ちに謝罪のうえ、当該メールおよび添付ファイルの削除を依頼し、削除された旨の報告を受領しております。

### 2. 漏えいした個人情報の内容

2025年4月1日から2026年1月31日までに、東急ステイ大阪本町、東急ステイメルキュール大阪なんば、東急ステイ渋谷にご宿泊されたお客様の以下の情報

- ・氏名
- ・勤務先（※一部のお客様のみ）
- ・宿泊に関する情報（予約番号、ご利用施設名、部屋タイプ、到着日、出発日）

※住所、生年月日、連絡先、クレジットカード番号、口座情報は含まれておりません。

### 3. 漏えいした個人情報の人数

95,986名

#### 4. 原因

メール送信時における宛先確認の不徹底

#### 5. 再発防止策

当社は本件を重大に受け止め、以下の措置を順次実施しております。

- ・個人データの送信に関して、社外と連絡可能なメールツール（Outlook 等）の利用を避け、社内限定ツール（Teams 等）へ運用を限定します。
- ・個人データを取り扱う従業員に対し、情報セキュリティおよび個人情報保護に関する定期的な教育を徹底します。

#### 6. お問い合わせ窓口

現時点で被害は確認されておりませんが、ご心配な点がございましたら、下記窓口までお知らせください。

メール誤送信に関するお問い合わせ窓口

TEL：03-3476-1032（東急ステイ運営本部）

受付時間：平日 10:00～18:00

以上