２０２６年 １１月 ５日
東海旅客鉄道株式会社
西日本旅客鉄道株式会社
九州旅客鉄道株式会社

ユミルリンク株式会社で発生した不正アクセスに伴う メールアドレス等の漏えいについて（第２報）

２０２６年１０月２６日（月）にお知らせした「エクスプレス予約」及び「スマートＥＸ」の一部のお客様のメールアドレス等の漏えいについて、その後の調査で判明した事項及び対応状況（下線部）をお知らせいたします。
ご利用のお客様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを改めてお詫び申し上げます。

１．対象サービス
エクスプレス予約、スマートＥＸ

２．概要
「エクスプレス予約」及び「スマートＥＸ」では、外部事業者であるユミルリンク株式会社（以下、同社）が提供するメール配信サービス「Cuenote FC」（以下、同サービス）を使用しています。
同社が受けた不正アクセスに伴い、「エクスプレス予約」及び「スマートＥＸ」をご利用のお客様のメールアドレス等の個人情報について、第三者に閲覧又は取得された旨、２０２６年１０月２６日（月）に同社より連絡がありました。その後の調査により、対象となるお客様の特定は完了しています。
なお、本件は同サービスに対する不正アクセスによるものであり、「エクスプレス予約」、「スマートＥＸ」、及び両会員向けサービスの「ＥＸ旅先予約」、「ＥＸ旅パック」のシステムからの個人情報の漏えいはありません。

３．漏えいした個人情報
（１）漏えいした情報
メールアドレス、会員ＩＤ、氏名（カタカナ）、会員種別
※上記以外の氏名、生年月日、住所、電話番号、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限等の個人情報については漏えいしていません。
（２）対象件数
１７２，７３５件
（３）対象となるお客様
「エクスプレス予約」及び「スマートＥＸ」の会員様のうち、同サービスを利用して以下のメールを配信した会員様
・販売促進のために一部の会員様に対して配信したメール
・熊本地震の影響で予約された列車の発車時刻が変更になったことをお知らせするメール など
※なお、予約完了メール、予約変更メール等、エクスプレス予約システムから自動配信されるメールは同サービスを利用しておらず、これらに関する情報は漏えいしておりません。

４．本件に関する対応
同サービスについては、本件判明後、直ちに使用を停止いたしました。また、本件について、２０２６年１０月２６日（月）に個人情報保護委員会へ報告を行いました。
対象となるお客様に対しては、本日、メール等により個別にご連絡いたします。

５．メール配信サービスの使用再開について
同サービスについては、同社による原因調査及び再発防止策の実施状況の報告を受け、追加の安全対策等を実施し、安全性が確保されたことを確認したため、使用を再開します。引き続き、同社と連携し、再発防止及び適切な情報管理の徹底に努めてまいります。