2026年11月19日
東急不動産SCマネジメント株式会社

当社LINE公式アカウントに関する個人情報の流出についてのお詫びとお知らせ

このたび、当社のLINE公式アカウント「COCONO SUSUKINO」の運用で利用している外部サービス「COMSBI（SaaS版）」（株式会社ソニックムーブ提供）が第三者による不正アクセスを受け、当社が同サービスでお預かりしているお客様の個人情報の一部が外部に流出したことが判明しました。

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。

１．概要

2026年11月9日（月）23時頃から11月10日（火）9時頃にかけて、第三者がサービス提供会社の社内用アカウントの認証情報を不正に使用して同サービスにアクセスし、当社を含む複数の企業・団体のお客様情報を取得しました。
当社は11月12日（木）に本件の報告を受けました。

２．流出した情報

(1) LINE公式アカウントの友だち情報（LINEの表示名、プロフィール画像、LINEユーザーID）：最大34,371件
(2) キャンペーン応募・会員登録などでご登録いただいたお客様の情報（氏名、電話番号、住所）：最大73名
※なお、漏えい情報の内訳（件数）については、現在調査中となります。
※(1)と(2)には重複する方が含まれます。件数は現時点の最大値で、今後の調査により変わる可能性があります。
※メールアドレス、生年月日、クレジットカード情報は含まれていません。
※LINEユーザーIDは当アカウント内でのみ使われる識別番号で、友だち検索に使う「LINE ID」とは異なります。この情報だけで、第三者がお客様のLINEアカウントにログインしたり、メッセージを送ったりすることはできません。

３．原因

サービス提供会社の社内用アカウントの認証情報が第三者に不正に取得されたことによるものです。認証情報が第三者に渡った経緯は、同社が引き続き調査しています。

４．二次被害について

現時点で、流出した情報が不正に利用された事実は確認されていません。 ただし、氏名・電話番号・住所を使った不審な電話、SMS、郵便物などが届くおそれがあります。

５．対応と再発防止策

・攻撃元からのアクセスの遮断、不正に使用された認証情報の無効化・変更（11 月 10 日実施）

・管理画面の 2 段階認証の必須化、接続元の制限、権限と認証情報の管理方法の見直し、不正アクセスの検知・遮断の強化（サービス提供会社にて実施）

・個人情報保護委員会への報告（2026 年 11 月 13 日　サービス提供会社より速報を提出済み）

６．本人通知

外部流出の可能性のある対象者様へ順次通知を行います。

７．お客様へのお願い

当社や LINE を装った不審な連絡にご注意ください。当社から、お電話やメッセージでパスワードやクレジットカード番号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、応じずに下記窓口までご連絡ください。

本件につきまして、今後開示すべき新たな重要事実が判明した場合には、速やかに当社ウェブサイト等にてお知らせいたします。

改めまして、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。

【本件に関するお問い合わせ窓口】
東急不動産 SC マネジメント株式会社
tscm_koho@tokyuland-scm.co.jp