

2025年12月24日  
西日本旅客鉄道株式会社  
株式会社日本旅行

## 「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」に関するお客様の個人データ一部滅失について

(株)日本旅行のデータサーバ内に保管しておりましたお客様の個人データが一部滅失（=個人データの内容が失われること）していることが判明いたしました。本件について、お客様にご心配をおかけしますことをお詫び申し上げます。

なお調査の結果、システムの不具合や不正アクセス等ではなく、社外への個人データの漏えいはないことを確認しています。

### 1. 事象の概況

2025年11月28日（金）、(株)日本旅行のデータサーバ内に保管していた、「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」（以下、「瑞風」）をご乗車いただいたお客様の個人データのうち、一部が滅失していることが判明しました。

※西日本旅客鉄道(株)から「瑞風」の販売を業務委託している(株)日本旅行のデータサーバ内にて当該データを保管しておりました。

### 2. 滅失した個人データ

2024年10月2日（水）～2025年11月26日（水）の一部の運行日にご乗車されたお客様の個人データ（約900件）

※データには、ご乗車日、客室番号、ご提供サービス内容、アレルギー等が含まれています  
(氏名、住所、クレジットカード等の情報は含んでいません)

### 3. 主な原因

データファイルを誤って削除したと推定され、また誤った操作を防ぐシステムの仕様となっていたいなかったため

※調査の結果、システムの不具合や不正アクセス等ではなく、社外への個人データの漏えいはないことを確認しています。

### 4. 再発防止策

システムの仕様変更および関係者への教育を徹底してまいります。

### 5. その他

- (1) 本件は個人情報保護委員会に報告しております。
- (2) 該当するお客様には、お申込みいただいた旅行会社を通じて西日本旅客鉄道(株)から郵送にて順次ご連絡をしています。

なお、本件に関するお問合せは以下の連絡先にお問合せ下さい。

#### [連絡先]

JR西日本お客様センター

電話番号：0570-00-2486

受付時間：9時～19時 ※年中無休

※お客様通知書面を受領された方は、書面記載のお問合せ先にご連絡ください。