

各 位

西武鉄道株式会社

【お詫び】西武 旅するレストラン 「52 席の至福」における予約関連情報の一部漏えいについて

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：小川 周一郎）では、当社委託先がシステムを管理する当社運行の「西武 旅するレストラン 『52 席の至福』」（以下、「52 席の至福」）の予約サイトにおいて、2025 年 1 月 9 日（木）から 2026 年 8 月 27 日（木）までの期間、個人情報を含む予約に関連する情報をエンコード（符号化）した情報が外部から閲覧できる状態にあったことが判明いたしました。

本事象判明後、速やかに当該情報を外部から閲覧できない状態とする措置を講じております。また、現時点で、お客さま情報の不正利用等の二次被害は確認されております。なお、本件については判明後、個人情報保護委員会に報告しております。

お客さまをはじめ、関係の皆さまには、多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。当社は、今回の事態を重く受け止め、委託先を含む個人情報の管理を改めて徹底するとともに、再発防止に努めてまいります。

詳細は下記のとおりです。

記

1. 本件の概要

当社は、2025 年 1 月 9 日（木）より、「52 席の至福」予約サイトの管理画面上に、スタッフ間で情報共有する機能（ご予約完了後にお客さま等からのご連絡内容等を共有する機能）を新たに実装いたしましたが、当該実装時の誤設定により、当該情報共有機能に入力された内容（個人情報を含む）をエンコード（符号化）した情報が外部から閲覧できる状態となっていたことが、2026 年 8 月 27 日（木）に当社お客さまセンターへのお問合せにより判明いたしました。同日直ちに外部から閲覧できない状態とする措置を講じました。

なお、当該情報が閲覧可能となっていた URL は一般には公表しておりませんでした。インターネットブラウザの「開発者ツール」等を利用して当該 URL を取得し、さらにその URL に表示されたエンコード（符号化）された情報を日本語の表示に戻す操作を行った場合、上記情報共有機能に入力された内容を解読することが可能な状態となっておりました。

2. 漏えいした個人データ

ご予約完了後のお客さま等からのご連絡内容に含まれる以下の情報（約 500 名）

氏名・住所・電話番号・メールアドレス・「SEIBU PRINCE CLUB」お客さま番号・ご利用日当日における対応・配慮のご要請内容（アレルギー、車いすのご利用その他身体的配慮が必要な事項を含む）

※アレルギー、車いすのご利用その他身体的配慮が必要な事項に関する情報の漏えいは全体のうち約 30 名であり、この情報には、要配慮個人情報が含まれる可能性があります。

※クレジットカード情報等、財産的被害が生じる恐れのある情報の漏えいはございません。

3. 漏えいが確認されたお客さまへの対応

対象のお客さまに対し、西武鉄道株式会社 本社営業所 (seibu52-honsya-eigyoku@seibugroup.jp) から本件についてのご説明、お詫びを個別にご連絡させていただきます。個別のご連絡が困難な方については、本公表をもって当社からのご連絡に代えさせていただきます。

現時点までに、漏えいに伴う個人情報の不正利用等による二次被害は確認されておりませんが、今後、身に覚えのない不審な電話やメールを受け取った場合は、応じたり、記載されたリンクを開いたりしないように、ご注意くださいようお願い申し上げます。

4. 再発防止策

今後同様の事態を発生させないよう、委託先管理を含む情報管理及びチェック体制の強化、作業手順の見直し等、再発防止に努めてまいります。

【本件に関するお問合せ先】

西武鉄道株式会社 本社営業所

メールアドレス：seibu52-honsya-eigyoku@seibugroup.jp

以 上