業務委託企業への不正アクセスによる個人情報流出について

2026 年 11 月 18 日

このたび、当社がメール配信等に利用している外部サービスにおいて、第三者による不正アクセスが発生し、当該サービスに登録されたお客様等の個人情報の一部が流出したことが判明しました。
本件により、お客様ならびに関係者の皆様にご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

当社では、メール配信等の一部業務について、外部事業者が提供するメール配信サービスを利用しておりました。
2026 年 10 月 28 日、外部メール配信サービスにおいて第三者による不正アクセスが発生し、サービスが停止されました。当初は、当社に関係する情報流出の有無および影響範囲について調査中でしたが、その後、以下の情報について流出が確認されたとの報告を受けました。
なお、現時点で、当社のシステムへの不正アクセスは確認されておりません。

2. 流出した情報

（1）当社のメール配信に関する情報

当社がアララ株式会社に委託して利用していたメール配信サービスにおいて、ハウステンボスからのお知らせの配信やご利用者様アンケートなどに使用していた情報のうち、以下の流出が確認されています。

メールアドレス：3,092 件
氏名、所属およびメールアドレス：2 件
上記の 2 件については、氏名、所属およびメールアドレスを含むメール本文の一部が流出したとの報告を受けています。

（2）EC サイトのメールマガジンに関する情報

当社が GMO メイクショップ株式会社に委託していた EC サイトのメールマガジン配信において、以下の流出が確認されています。本件は、当社から GMO メイクショップ株式会社を通じて、アララ株式会社が提供する外部メール配信サービスを利用していたものです。

メールアドレス：2,259 件

現時点で、いずれの事案についても、パスワード、クレジットカード情報その他の決済情報の流出、並びに、漏えいした情報が不正利用された事実は確認されておりません。

3. 当社の対応

当社は、2026 年 10 月 28 日以降、当該外部メール配信サービスを利用したメール配信を停止しています。また、メール配信サービスの委託先と連携し、個人情報保護委員会への報告を行いました。今後、メール配信サービスの委託先と協議のうえ、対象となる皆様への個別通知を実施する予定です。個別通知については、準備が整い次第、本公表から 1 週間程度を目途に、対象となる皆様へご連絡します。

メール配信サービスの委託先に対して、引き続き原因の調査と再発防止策の徹底を求めるとともに、当社においても安全管理体制の確認と強化に努めてまいります。今後、新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかに当社ホームページ等でお知らせします。

4. 対象となる皆様へのお願い

流出したメールアドレス宛てに、当社、メール配信サービスの委託先を装った不審なメールが送信される可能性があります。当社からメール等でパスワードやクレジットカード情報の入力をお願いすることはありません。心当たりのないメールを受信した場合は、以下の対応をお願いします。

・メール本文に記載された URL をクリックしない
・添付ファイルを開かない
・ID、パスワード、クレジットカード情報等を入力しない
・不審なメールには返信せず、削除する

5. 本件に関するお問い合わせ先

ハウステンボス株式会社　ハウステンボス総合案内ナビダイヤル
電話：0570-064-110
受付時間：9 時 00 分～17 時 00 分
お問い合わせフォーム：https://faq.huistenbosch.co.jp/other