【お詫びとお知らせ】当機構 LINE 公式アカウントに関する個人情報の流出について

このたび、当機構の LINE 公式アカウント「HOKKAIDO LOVE！」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、当機構がお預かりしているお客様の個人情報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、当機構を含む複数の企業・団体のお客様情報を取得しました。

当機構は 11 月 12 日に本件の報告を受けました。

２．流出した情報

(1)キャンペーン応募でご登録いただいたお客様の情報：最大 14 名

氏名、電話番号、住所（※個人情報保護法における個人情報に該当します）

(2)LINE 公式アカウントの友だち情報：最大 63,708 件

LINE の表示名、プロフィール画像、LINE ユーザーID（※個人情報保護法における個人情報に該当しないものとサービス提供会社から報告を受けております）

※(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（サービス提供会社にて 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 11 月 10 日実施）
・個人情報保護委員会へ速報を提出(サービス提供会社にて 11 月 13 日実施）
・キャンペーン応募の入力フォームの項目を、個人情報を取得しない仕様へ変更(サービス提供会社にて 11 月 13 日実施）
・所轄警察署へ被害相談を実施予定（情報が整い次第、サービス提供会社が行います）
・当機構においても、委託先の管理を一層徹底してまいります
・個人情報が流出した可能性のある最大 14 名のお客様につきましては、現在、対象となる方の詳細を確認しております。確認ができ次第、本 LINE 公式アカウント等を通じて、改めて個別にお詫びとご案内をさせていただく予定です。
なお、現在調査を進めている段階のため、お問い合わせをいただいても、個別の該当状況についてはお答えすることが難しい状況です。調査が進み、詳細をお知らせできる段階となりましたら、改めて当機構のホームページにてご案内いたします。
ご心配をおかけしている中、誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

６．お客様へのお願い

当機構や LINE を装った不審な連絡にご注意ください。当機構から、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。

７．お問い合わせ窓口

【対応窓口】公益社団法人北海道観光機構 総務本部 総務部　五十嵐、宮崎
【連 絡 先】電話：011-231-0941
【受付時間】受付時間：8:45～17:30（土日祝日、年末年始を除く）

改めまして、お客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。