2026 年 11 月 17 日
安田不動産株式会社

「クレフィ三宮」LINE 公式アカウントにご登録のお客様の個人情報の漏えいに関する お知らせとお詫び

当社が神戸で保有する商業施設であるクレフィ三宮において、クレフィ三宮 LINE 公式アカウントの運営（運営委託先：阪急阪神ビルマネジメント株式会社、以下運営委託先）をする上で利用していた、株式会社ソニックムーブ（以下システム提供元）が提供するシステム運営サービスである「COMSBI（SaaS 版）」が、第三者による不正アクセスを受けました。これにより、クレフィ三宮 LINE 公式アカウントにご登録いただいているお客様の個人情報（以下クレフィ三宮お客様情報）が、外部に漏えいしたことが判明いたしました。なお対象には、本公式アカウントをブロック・友だち解除されている方も含まれます。

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ておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。本件の内容と今後の対応について、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 概要
2026 年 11 月 9 日（月）23 時 04 分頃から 11 月 10 日（火）9 時 17 分にかけて、第三者がシステム提供元の運用・サポート用アカウントの認証情報を不正に使用してログインし、クレフィ三宮のお客様ご登録情報が流出した、との報告を運営委託先から受け、本件が判明いたしました。

2. 対象となるお客様
2026 年 11 月 10 日（火）9 時 17 分までに当社 LINE 公式アカウントに友だち登録いただいたお客様（ブロック・友だち解除をされた方を含みます）

3. 漏えいした情報
①「氏名」「電話番号」「メールアドレス」が流出した方の数 ⇒ 最大 1 名
② LINE の「表示名」「プロフィール画像（URL）」「LINE ユーザー識別子」が流出した方の数 ⇒ 最大 19,063 名
③ LINE の「住所」「生年月日」「性別」が流出した方の数 ⇒ 最大 2,938 名
※LINE ユーザー識別子は LINE が発行する識別子で、友達検索に使う LINE ID とは別のものです。
※各項目の流出数について、現時点で正確な流出数が不明であることから、考え得る最大の流出数を記載しています。

4. 現在の状況と対応
システム提供元において、11 月 10 日（火）9 時 17 分ごろに攻撃元からのアクセスを遮断し、不正に使用された認証情報の無効化・変更などの対応を行いました。
本件については、システム提供元より、11 月 13 日（金）に個人情報保護委員会へ報告しております。
また当社においても、所定の報告を行ってまいります。対象となるお客様へは、個別にご案内を差し上げます。

5. 再発防止策
システム提供元において、管理画面の認証の強化（2 段階認証の必須化、接続元の制限）や、運用・サポート用アカウントの権限の見直しなどを進めております。当社といたしましても運営委託先と共に、システム提供元の監督を強化し、再発防止に努めてまいります。

6. お客様へのお願い
現時点において、本件に起因する情報の不正利用等の二次被害に関する情報は確認されておりませんが、当社やクレフィ三宮 LINE 公式アカウントをかたる不審な電話、SMS（ショートメッセージ）、メール、郵便物、LINE メッセージなどにご注意ください。心当たりのない連絡には応じず、記載された URL を開いたり、個人情報を入力したりしないようお願いいたします。
当社から、お電話や LINE などでパスワード、口座番号、カード番号をお尋ねすることはございません。

7. お問い合わせ窓口
本件に関するお問い合わせは、下記より受け付けております。
株式会社ソニックムーブ：【クレフィ三宮】不正アクセスに関するお問い合わせ
安田不動産株式会社：yasuda_clefy_support@yasuda-re.co.jp

（ご参考）システム提供元のお知らせ：https://sonicmoov.com/news/5ttj9ndzh

お客様には多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

以上