

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と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」）に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。