不正アクセスによるメールアドレスの外部流出に関するお詫びとお知らせ

2026 年 11 月 4 日
小田急不動産株式会社

このたび、当社がメール配信業務に利用しているメール配信サービス「repica」を提供するアララ株式会社（以下「アララ社」といいます。）において、第三者による不正アクセスが発生し、当社が同サービスを通じて配信管理を行っていたお客様のメールアドレスについて、外部に流出したことが判明いたしました。

お客様ならびに関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申しあげます。

１．事案の概要

当社では、新築分譲物件への資料請求、来場予約、会員登録等をされたお客様へのメールマガジン等の配信に、外部のマーケティングツールを利用し、同ツールから、アララ社が提供するメール配信サービスを経由してメールを配信しております。

このたび、アララ社より、同社が提供するメール配信サービス「repica」において第三者による不正アクセスが発生し、一部のお客様のメールアドレスが外部に流出したことについて、2026 年 11 月 2 日（月）に報告を受けました。

アララ社等による調査の結果、当社に関しては、2026 年 10 月 8 日（木）から 10 月 29 日（木）までに当社からメールを配信したお客様のメールアドレスが外部流出対象であり、メールアドレス以外の情報は流出対象に含まれていないとの報告を受けております。

なお、当社が保有・管理する顧客管理システムへの不正アクセスおよび情報流出は確認されておりません。

２．外部流出した情報

アララ社からの報告および当社での確認の結果、本件の対象となるのは、当社の新築分譲マンション・新築分譲一戸建てに関して資料請求、来場予約、会員登録等をされたお客様です。

現時点で外部流出した情報は以下のとおりです。

- **対象項目：メールアドレス**
- **対象件数：12,359 件**

※なお、当社に関しては、メールアドレス以外の個人情報は、本件の外部流出対象には含まれていないとの報告を受けております。

３．現在の対応

（１）アララ社より、本件について個人情報保護委員会への報告が行われております。当社においても必要な対応を進めております。

（２）現在、アララ社のメール配信サービスを利用したメール配信を停止しております。

（３）2026 年 11 月 2 日（月）に外部流出対象となったメールアドレスを確認し、対象となるお客様に対して、同日、メールによる個別のご連絡を行いました。

※本件に関する個別のご連絡は、通常のメール配信に使用しているメールアドレスとは異なる、以下のメールアドレスから送信しております。

送信元メールアドレス：odakyu_info@ml.odakyu-fudosan.co.jp

送信元名称：小田急不動産_総合アドバイザー

４．再発防止策

当社では本件を重大に受け止め、アララ社と連携しながら再発防止に取り組んでまいります。

当社としては、以下の対応を進めております。

・外部サービス利用時の安全性評価の強化

・個人情報を取り扱う委託先に対する管理・監督体制の強化

・類似事案の発生防止に向けた継続的な点検の実施

今後もお客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、情報管理体制の一層の強化に努めてまいります。

５．お客様へのお願い

現時点において、本件に起因する不正利用等の被害は確認されておりませんが、当社やカード会社、関係企業等を装ったメール、身に覚えのないご利用案内等の不審なメールにご注意ください。

心当たりのないメールを受信された場合は、本文に記載された URL へのアクセス、添付ファイルの開封、メールへの返信、ID・パスワードやクレジットカード情報等の入力を行わないようお願いいたします。

なお、当社が本件に関するメールにおいて、ID・パスワード、クレジットカード番号、暗証番号等の入力または回答をお願いすることはありません。

６．本件に関するお問い合わせ先

本件に関するお問い合わせにつきましては、以下の窓口にて承ります。

【当社窓口】

小田急不動産株式会社

電話番号：0120-09-8656

受付時間：10：00～17：30

お問合せフォーム：https://www.odakyu-fudosan.co.jp/inquiry/

７．今後の情報公開について

本件については、現在もアララ社と連携し、原因および再発防止策等の検討を継続しております。

今後の調査により、お客様への影響、外部流出した情報の範囲・件数、二次被害の発生状況その他お知らせすべき新たな事実が判明した場合には、当社 Web サイトにおいて速やかに公表いたします。

改めまして、お客様ならびに関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申しあげます。

以上