2026年11月18日

各位

株式会社USEN TRUST

# 不正アクセスによるお客様情報流出の可能性に関するお詫びとお知らせ

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

株式会社USEN TRUST（以下、当社）が管理するシステムにおいて、2026年10月27日に第三者による不正アクセスを確認いたしました。調査の結果、当社の家賃保証サービスに事業用物件のお申込みをいただいたお客様の情報の一部が外部から閲覧され、流出した可能性があることが判明いたしました。

当社では、本件の対象となるお客様およびお申込みのお取次ぎをいただいた取扱店へ直接ご連絡が可能と判断し、2026年10月28日より個別にご連絡を差し上げてまいりました。しかしながら、ご連絡先の変更等により、一部のお客様には個別にご連絡することが困難であることが判明したため、本ページにてお知らせすることといたしました。

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。

## １．経緯

2026年10月27日正午過ぎ、当社システムにおいて不正アクセスの痕跡を確認したため、直ちに当該システムを停止し、調査を開始いたしました。調査の結果、お客様情報の一部が外部から閲覧された形跡を確認いたしました。

## ２．原因

当社システムの一部に、外部から不正な手段によるアクセスが可能な状態となっていた箇所があり、第三者がこれを悪用したことが原因と判明しております。当該箇所については、すでに対策を完了しております。

## ３．対象となるお客様

2026年10月27日正午頃までに、当社の取扱店を通じて事業用物件のお申込みをいただいた一部のお客様が対象です。お申込み時の情報が対象となるため、現在ご契約中のお客様に限らず、お申込みをキャンセルされたお客様、ご契約に至らなかったお客様、ご解約済みのお客様も含まれます。対象件数は32,075件です。

なお、当社からの個別のお知らせが届いていないお客様で、ご自身が対象かどうかをお確かめになりたい場合は、下記窓口までお問い合わせください。お客様ご本人であることを確認のうえ、回答いたします。

※住居用物件のお申込みについては、本件の影響はございません。

## ４．流出の可能性がある情報

事業用物件のお申込みに関する以下の情報です。

・申込番号（当社がお申込みごとに付与している管理コード）
・お申込み対象物件の建物名および部屋番号（区画番号等）
・お申込者名

上記以外の情報（お客様のご住所、物件所在地、電話番号、メールアドレス、ご提出書類、口座情報、クレジットカード情報等）は含まれていないことを確認しております。

**５．お客様へのお願い**

現在までに、本件に起因する被害は確認されておりません。
ただし、本件に便乗して、当社や取扱店を装った不審な電話・メール・郵便物等が届くおそれがございます。本件に関して、当社から、メールや電話等でパスワードや口座情報、クレジットカード情報等をお尋ねすることはございません。当社を名乗る連絡の内容に不審な点がございましたら、応じることなく下記窓口までご確認ください。

**６．当社の対応**

本件判明後、直ちに不正アクセス経路の遮断等の措置を講じました。また、個人情報保護委員会へ報告を行うとともに、警察への届け出も行っております。
今後は、親会社である株式会社U-NEXT HOLDINGSとも引き続き連携して、システムの点検およびセキュリティ対策の強化を行い、再発防止と情報管理体制の徹底に努めてまいります。

改めまして、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、深くお詫び申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ】

＜お客様向け窓口＞
個人情報に関するお問い合わせ窓口
メールアドレス：kojinjoho-customer@usen-trust.co.jp