

2025 年 10 月 14 日  
スカイマーク株式会社

報道関係各位

当社Webフォームからの個人情報流出に関するお詫びとご報告

当社は、当社サイト内の入力フォーム（計 5 フォーム）において、当社の設定不備により、最大 41 件のお客様および採用応募者様の個人情報が、第三者の入力画面に一時的に表示され、閲覧可能な状態となっていたことが判明いたしました。

お客様並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したことを、心よりお詫び申し上げます。

本件が判明した 10 月 3 日に、直ちに設定を修正し、現在、現象は解消しております。現時点では、個人情報の不正利用は確認されておられません。

1. 流出期間:

2025 年 8 月 19 日～2025 年 10 月 3 日

2. 対象フォーム:

変更・キャンセル申請フォーム（3 件）

採用に関する問い合わせフォーム（2 件）

3. 流出件数:

最大 41 件（お客様 33 件、応募者様 8 件）

4. 対応状況:

- ・ 2025 年 10 月 3 日に設定を修正し事象は解消しました。
- ・ 個人情報保護委員会に報告済みです。
- ・ 現時点で不正利用の事実は確認されておられません。

## 5. 発生原因：

当社は、ウェブサイトの高速化および負荷軽減を目的として、2025年8月19日にCDN（Contents Delivery Network）※<sup>1</sup> サービスを導入いたしました。

その際、当社のチェック体制の不備により、本来ならばキャッシュ対象外とすべき設定※<sup>2</sup>が行われず、この度の事態となった次第です。

この設定不備により、お客様が入力された個人情報がCDNのキャッシュサーバー上に一時的に保存され、別の方が入力する際に誤って表示されるケースが発生しました。

## 6. 流出した情報の内容（最大41件）：

以下の個人情報が、上記期間中に第三者の入力画面に反映（情報が表示）される可能性がありました。

| 対象フォーム          | 流出件数 | 含まれる情報                                        |
|-----------------|------|-----------------------------------------------|
| 変更・キャンセル申請フォーム  | 33件  | 搭乗日、便名、予約番号、搭乗者名、メールアドレス、電話番号、支払方法、口座情報（うち4件） |
| 採用に関する問い合わせフォーム | 8件   | 氏名、学校名・会社名、学部名・部署名、メールアドレス、お問い合わせ内容           |

## 7. 事象が判明した経緯：

2025年10月3日、ご利用者様からお客様相談室に、ご自分のモバイル端末からご予約Web申請フォームに個人情報を入力し『確認画面』を見た際に「自分ではない他の人の個人情報が反映されている」とのご連絡をいただきました。

ただちに当社のネットワーク関連を統括するDX本部が調査した結果、他のフォームにおいても同様の問題が発生していることを確認しました。

## 8. 判明後の対応と再発防止策：

| 対 応         | 内 容                                                      |
|-------------|----------------------------------------------------------|
| 即時対応（10月3日） | 当社にてCDNサービスの設定を変更し、該当5フォームをキャッシュ対象外とする設定変更を完了。事象は解消しました。 |
| 報 告         | 同日、個人情報保護委員会に報告いたしました。                                   |

| 対 応     | 内 容                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|
| お客様への対応 | 10月9日に、個人情報が出たお客様および採用応募者の方々に<br>対し個別にメールでご連絡し、お詫びと詳細な状況をご説明して<br>おります。         |
| 再発防止策   | D X本部におけるキャッシュ設定の承認プロセスおよび多重<br>チェック体制を抜本的に見直し、再び同一事象が発生しない<br>よう管理体制を再構築いたします。 |

---

## ※ 用語解説

※<sup>1</sup> C D N（Contents Delivery Network）サービス：ウェブサイトのコンテンツ（画像やデータ）を世界各地のサーバーに分散配置し、ユーザーに高速かつ安定して届けるための仕組み。ウェブサイトの高速化や負荷軽減に利用されます。

※<sup>2</sup> キャッシュ対象外とすべき設定：C D Nを導入する際、サーバー負荷軽減のため、頻繁に変わらない静的なデータ（画像など）は一時的に保存（キャッシュ）されます。ただし、常に変わる個人情報などのデータは、キャッシュの対象外とする設定が必須です。

以上