２０２６年１１月１８日
小田急電鉄株式会社

当社業務委託先システムである 「KARTE」への不正アクセスによる 小田急ポイントアプリにおけるお客さま情報の漏えいについて（お詫び）

平素より、当社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社が「小田急ポイントアプリ」における情報配信等に利用している外部サービス「KARTE」への第三者による不正アクセスにより、小田急ポイントアプリをご利用のお客さまに関する情報の一部が外部へ漏えいしたことを確認しました。

現時点で漏えいを確認している情報は、単体では個人を特定できない識別子（内部 ID）および性別です。氏名、住所、生年月日、小田急お客さま番号等、その他のお客さま情報への影響については、現在調査を進めています。

当社では、判明後速やかに、KARTE とのデータ連携を無効化するとともに、関係事業者と連携して事実関係および影響範囲の確認を進めています。

現時点で判明している内容を、下記のとおりお知らせします。新たにお知らせすべき事実が判明した際は、本ページを更新します。

お客さまにご心配をおかけいたしますことを、深くお詫び申しあげます。

記

１．漏えいした情報

対象となるお客さまの範囲および件数については、現在確認を進めています。

- 単体では個人を特定できない識別子（内部 ID）
- 性別

※ 上記以外の情報（氏名、住所、生年月日、小田急お客さま番号等 ）の漏えい有無については、現在調査中です

※ クレジットカード情報、セキュリティコード等は、当社から KARTE への連携対象としていないため、今回の情報漏えいの対象には含まれません

２．発生および対応経緯

2026 年 11 月 13 日、当社が小田急ポイントアプリの情報配信等に利用している、株式会社プレイドが提供するサービス「KARTE」に対し、第三者による不正アクセスが発生しました。その後の調査により、11 月 15 日、当社が KARTE に連携していたお客さまに関する情報の一部が外部へ漏えいしたことが判明しました。

当社では、不正アクセス発生の連絡を受けた後、小田急ポイントアプリと KARTE との連携を無効化し、現在も関係事業者と連携して影響範囲の確認を進めています。

３．お客さまへのお願い

・　本件に関連して、お客さまにパスワード変更等の対応をお願いすることはありません
・　本件に関連して、当社から口座情報、クレジットカード情報、暗証番号、認証コード、パスワード等を電話、メール、SMS 等でお伺いすることはありません

また、本件に限らず、当社や小田急ポイントを装った不審なメール、SMS、電話等が行われる可能性もあることから、以下の点にもご注意ください。

・　身に覚えのないメールや SMS に記載された URL や添付ファイルを開かない
・　不審な連絡に対して、口座情報、クレジットカード情報、暗証番号、認証コード、パスワード等を伝えない

４．サービスへの影響

小田急ポイントアプリは通常通りご利用いただけますが、一部の機能および情報配信を停止しています。

５．お問い合わせ

（１）小田急 ONE に登録済みで、小田急 ONE にログインできるお客さま
お問い合わせフォームから、お問い合わせください。
小田急 ONE サポート：　https://one-odakyu.com/contact-form

（２）小田急 ONE に登録済みで、小田急 ONE にログインできないお客さま
以下のメールアドレスから、お問い合わせください。
Mail：　one.info@odakyu-dentetsu.co.jp

以　上