

2026 年 10 月 29 日

箱根・強羅 佳ら久

お客さま情報流出のおそれに関するお詫びとお知らせ

このたび、箱根・強羅 佳ら久（所在地：神奈川県足柄下郡箱根町、総支配人：若山 智）のテナント店舗である「Gora Spa AIOI」のスパサービスをご利用のお客さまの情報が流出したおそれがあることが判明いたしました。

多大なご迷惑とご心配をおかけする事態となりましたことを心よりお詫び申し上げます。

現在までに判明している経緯、事実関係ならびに今後の対応について、以下の通りご報告いたします。

1. 経緯

2026 年 10 月 22 日、「Gora Spa AIOI」を運営する株式会社ザ・デイ・スパ・オペレーションより、同社が利用する顧客管理システム「BeSALO」の提供元である株式会社バルテックが第三者による不正アクセスを受け、「Gora Spa AIOI」をご利用のお客さま情報が流出した可能性がある旨の連絡を受けました。

10 月 26 日、バルテック社の調査により、一部のデータがバルテック社のサーバーから外部へ送信された事実が確認され、ザ・デイ・スパ・オペレーション社のデータが流出の対象に含まれるとの報告を受けました。

現在、「Gora Spa AIOI」のお客さま情報が実際に流出したか否か、ならびに対象となる件数および項目について、確認を進めております。

本事象は、バルテック社のプログラムの脆弱性を悪用した第三者による不正アクセスが原因であるとの報告を受けております。

なお、現時点でお客さまの情報が不正に利用されたとのご連絡や金銭的な被害を受けた事実は確認されております。

2. 流出したおそれのある個人情報の内容

件 数：最大 6,837 件（システム登録件数）

対 象 者：2020 年 10 月 2 日～2026 年 10 月 21 日までに「Gora Spa AIOI」をご利用のお客さま（キャンセルされた方を含む）

情報種類：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、カウンセリング内容（体調や病歴、服薬状況、アレルギーなどを含む場合あり）、施術履歴、当館からザ・デイ・スパ・オペレーション社へ共有したご宿泊者さまの情報など

※ クレジットカード情報、銀行口座情報、マイナンバーなどは含みません。

※ 詳細については、現在確認を進めております。

3. 今後の対応

当館は、ザ・デイ・スパ・オペレーション社に対し、流出の有無および影響範囲の早期確認、ならびに再発防止策の徹底を求めています。今後、流出の有無や影響範囲など、新たにお伝えすべき事象が明らかになりましたら、速やかにお知らせいたします。

お客さまには、ザ・デイ・スパ・オペレーション社、バルテック社、箱根・強羅 佳ら久、Gora Spa AIOI を装ったメール、電話、ショートメッセージ（SMS）などによる不審な連絡には十分ご注意くださいようお願い申し上げます。

なお、「Gora Spa AIOI」は通常どおり営業しております。

4. 問い合わせ窓口

本件に関するお問い合わせは、「Gora Spa AIOI」の運営会社である以下の窓口までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

株式会社ザ・デイ・スパ・オペレーション

TEL：06-6227-8086

MAIL：contact@thedayspa.jp

受付時間：平日 午前 11：00～午後 6：00

以 上