【重要】お客様の個人情報漏えいの可能性に関するお知らせと注意喚起

2026 年 11 月 10 日

東京都島嶼町村一部事務組合

いつも島嶼会館をご利用いただき、誠にありがとうございます。
このたび、島嶼会館で宿泊予約に使用しているシステム「RESERVE GATE α」(提供元:株式会社ナバック。以下「本システム」といいます。)が、第三者による不正アクセスを受け、お客様の個人情報が外部に漏えいした可能性があるとの連絡を、株式会社ナバックより受けました。お客様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

1. 対象となるお客様

島嶼会館のホームページ等から、本システム上で会員登録をされた会員様が対象となる見込みです。

2. 漏えいした可能性のある情報

① お名前(カナ含む)
② ご住所(郵便番号を含みます)
③ お電話番号（携帯電話含む）
④ FAX 番号
⑤ メールアドレス（PC・携帯）
⑥ 生年月日
⑦ 性別
⑧ 宿泊先ホテル名
⑨ チェックイン日
⑩ 勤務先(会社名・部署・郵便番号・住所・電話・FAX)

なお、クレジットカード情報は、本システムでは取り扱っておらず、漏えいの可能性はございません。
また、パスワード等のログイン情報については、漏えいの事実は確認されておりません。

3. これまでの経緯と現在の状況

- 2026 年 11 月 2 日（月） 不正アクセスが発生
- 2026 年 11 月 3 日（火） 不正アクセスを確認
- 2026 年 11 月 5 日（木） 株式会社ナバックが個人情報保護委員会へ報告し受理を受ける。
- 2026 年 11 月 6 日（金）警察のサイバー対策部署:熊本県警、サイバー対策署に 11 月 6 日（金）に被害届を提出しました。今後所轄の事情聴取、指示指導を仰ぎ対応を継続してまいります。
- 2026 年 11 月 6 日（金）～2026 年 11 月 23 日（月） 株式会社ナバックにてセキュリティ向上と不正アクセスの回避のため、サーバを停止し脆弱性の修正とシステムの復旧実施中。

4. 不審な連絡にご注意ください

本件に関連して、漏えいした情報を悪用したとみられるフィッシングメール（偽のメール）が、会員登録をされ宿泊予約をされた方宛てに届いていることを確認しました、下記の点についてご注意をお願いいたします。

■ 確認されている不審なメールの特徴　**※詳細は別紙（注意喚起案内）をご参照下さい。**

1．差出人：東京総署捜査協力要請

2．宛先：会員様登録メールアドレス宛

3．件名：【重要】東京総署捜査協力要請（ご宿泊予約先施設名）

4．メール本文：別紙にて

※ 現在確認されている内容となります。今後、他の情報が確認されましたら改めてご案内いたします。

■ご注意いただきたい事

・メール本文に記載されている「専用認証アプリをダウンロード」は絶対に押さないでください。

■ すでにボタンやリンク先 URL をクリックした、または情報を入力してしまった場合

1．入力したパスワードを、ただちに変更してください（同じパスワードを使っている他のサービスも同様です)。

2．クレジットカード情報を入力した場合は、カード会社へ至急ご連絡いただき、利用停止などの対応をご相談ください。
不審な請求や利用履歴がないか、明細をご確認ください。

5. 宿泊予約システムの利用停止について

安全確保のため、2026 年 11 月 6 日から 11 月 23 日まで本システムを停止しております。

- すでにご予約をいただいているお客様の予約内容の確認・変更・キャンセルは、島嶼会館まで直接ご連絡ください。
- 停止期間中の新規のご予約は、電話にて承ります。

6. 本件のお問い合わせ先

株式会社ナバック ReserveGate コールセンター

- メールアドレス:rgmainte@navc2.co.jp
- 受付曜日:月曜日~金曜日(土日祝日・年末年始を除く)
- 受付時間:午前 9 時~午後 6 時
- 受付時間外:専用メールにて 24 時間受付
- 回答時期:翌営業日以降、順次対応(受付時間外のお問い合わせは、翌営業日以降、順次確認のうえ対応いたします。)

今後、ご報告すべき新たな事実が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。

不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお知らせとお詫び（第二報）

●別紙（注意喚起案内）

【注意喚起】

～会員登録をされて宿泊予約をされた方へ届いているメール内容～

下記のようなメールが会員様へ届いている事が判明いたしました。

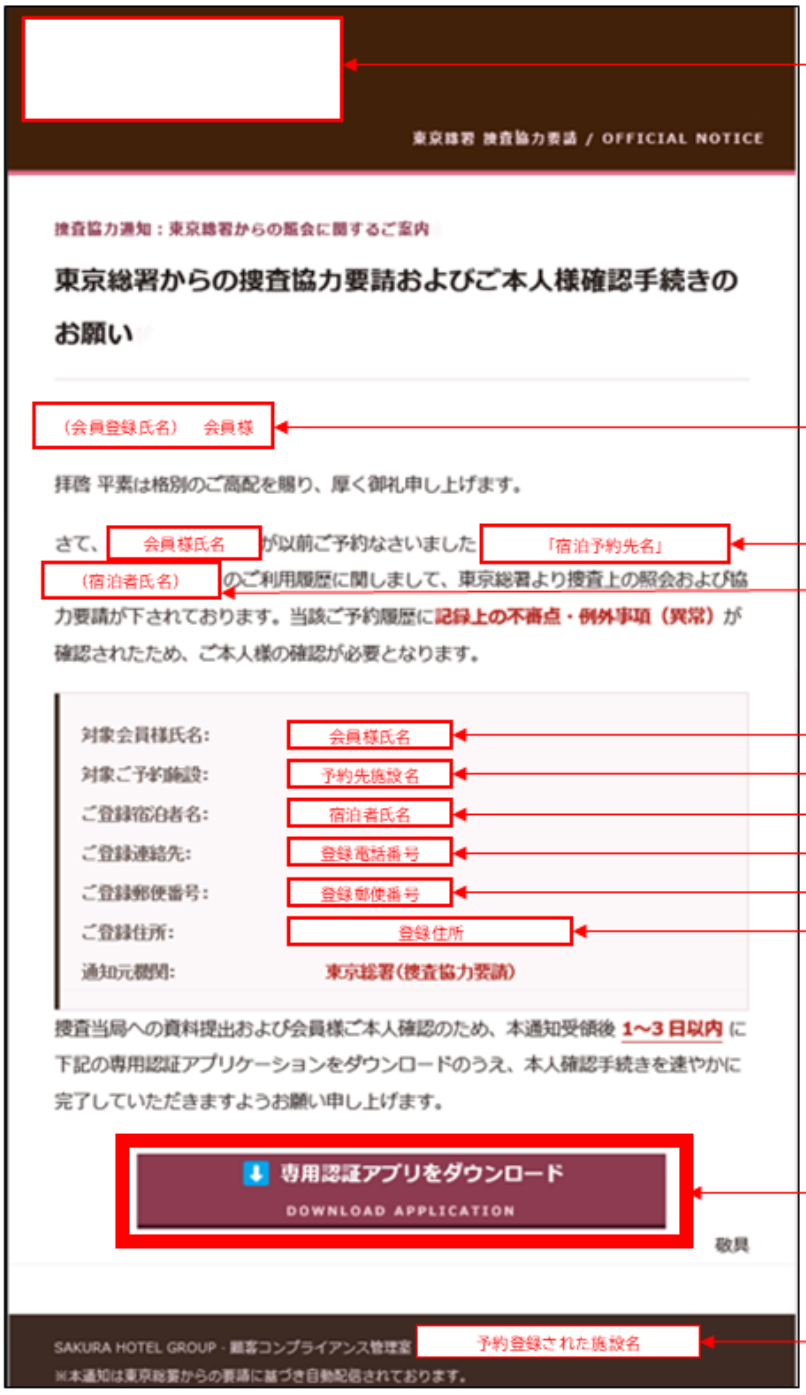
下記の「専用認証用アプリをダウンロード」と書かれているボタンを押さないようにお願いいたします。

1．差出人：東京総署捜査協力要請

2．宛先：会員様登録メールアドレス宛

3．件名：【重要】東京総署捜査協力要請/（ご宿泊予約先施設名）

4．メール本文：以下画像の通り



実在するホテル名とロゴを悪用し表記

●下記情報がメール本文に書かれております。
※①～⑨は会員様がご登録された予約情報となります。

①会員登録氏名　記載

②会員様氏名/予約登録された施設名/宿泊者氏名　記載

③会員様氏名　記載

④予約先施設名　記載

⑤宿泊者名　記載

⑥会員登録電話番号　記載

⑦会員登録郵便番号　記載

⑧会員登録住所　記載

要注意！
このダウンロードボタンを絶対に押さないようにお願いいたします。

⑨予約先施設名記載