2026 年 11 月 20 日
株式会社ナバック

お客様各位

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（第三報）

このたび、当社の宿泊予約システム「ReserveGate α」（以下「RG α」といいます。）において情報漏えいが発生したことから、システムを緊急停止しております。早期の復旧や新たな進捗のご報告をお待ちいただいている中、多大なるご不便とご迷惑をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

11 月 9 日にご報告いたしました内容からの進捗および現時点の状況につきまして、下記のとおりご報告いたします。

１．進捗経緯

- 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 4 日（水） お客様へ不正アクセスによる情報漏えいに関するご案内（初報）
- 2026 年 11 月 5 日 株式会社ナバックが個人情報保護委員会へ報告し受理される。
- 2026 年 11 月 6 日 警察のサイバー対策部署:熊本県警、サイバー対策部署に 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・指導に基づく対応を継続してまいります。
- 2026 年 11 月 6 日 お客様へシステム緊急停止のご案内
- 2026 年 11 月 6 日～2026 年 11 月 23 日　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、システムの復旧を開始。
- 2026 年 11 月 16 日　個人情報保護委員会へ第二報提出。11 月 13 日までにご返信いただいた施設様の連名同意書も合わせて提出済。
- 2026 年 11 月 17 日　熊本県警にて漏えい証拠の提出依頼を受け、情報を媒体にて手渡し。

２．漏えいしたおそれのある件数

- 会員情報:RG α 全体で 320,720 件
  ①ご利用中施設様　93 施設　会員情報漏えい数 187,687 件
  ②解約済施設様　　82 施設　会員情報漏えい数 133,033 件
- 1 施設あたりの会員数:最小 1 会員、最大 43,274 会員
- 貴施設の会員様に関する詳細な件数は、判明しましたら個別にご連絡いたします。

３．漏えいしたおそれのある情報

11 月 19 日時点で確認されている情報は以下となります。

①お名前
②ご住所（郵便番号を含む）
③お電話番号
④メールアドレス
⑤宿泊先ホテル名
⑥チェックイン日

⑦お名前フリガナ
⑧携帯電話番号
⑨FAX 番号
⑩生年月日
⑪性別
⑫勤務先情報（会社名・部署・郵便番号・住所・電話番号・FAX 番号）
※現時点で、漏えいした情報の不正利用として確認されているのは、「東京総署」を名乗る不審メールのみです。なお、「東京総署」を名乗る不審メールで利用された情報は上記①～⑥の項目となります。
※クレジットカード情報については、RGαのデータベースには存在しておりませんので、漏えいの事実はありません。パスワード等についても漏えいした痕跡はございません。

4. 会員様への影響について

本件については、現在のところ下記以外は確認されておりません。

■ 確認されている不審なメールの特徴

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
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：次頁にて詳細をご確認いただけますようお願いいたします。

※ 現在当社が確認し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報告いたします。

■ お問い合わせいただいた方へのご案内について

1．**メール本文内にある「専用認証用アプリをダウンロード」のボタン（リンク先）は絶対に押さないようにご案内ください。**

■ 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）」とご案内ください。
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」
とご案内ください。

5. お問い合わせ先

株式会社ナバック

- 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。）

6. 今後の予定

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。

施設様ならびに会員様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、重ねてお詫び申し上げます。

以上