【重要】予約管理システム「手間いらず」においての不正アクセスの最終報告のお知らせ

いつも SPA&HOTEL 水春松井山手をご利用いただき、誠にありがとうございます。
先般よりご案内しておりました「手間いらず」において、不正アクセスによるお客様の個人情報漏洩の可能性につきまして、最終報告書を受領したとの事で、お客様にご案内いたします。
多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。

先般よりご案内しております当社システムへの不正アクセスにつきまして、
外部セキュリティ専門機関によるフォレンジック調査（※1）の最終報告書を受領いたしましたので、調査結果および再発防止策について、以下のとおりご報告いたします。

宿泊施設様、宿泊予約者様、OTA 各社様、システム接続先のパートナー様をはじめ、
関係者の皆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、ならびに調査結果のご報告までにお時間を要しましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

（※1）フォレンジック調査とは、サーバー等に残されたログやデータを収集・解析し、不正アクセス等の発生経緯・原因・影響範囲を明らかにする調査手法です。

【調査の概要】
当社は、不正アクセスの原因および影響範囲を客観的に検証し、再発防止につなげるため、外部セキュリティ専門機関に調査を委託いたしました。
同機関は、Web サーバーおよびデータベースサーバーの各種記録、不正アクセスを受けたサーバーの保全データ等を調査し、
当社は 2026 年 11 月 17 日付の最終報告書を受領いたしました。

【調査結果】
1. 不正アクセスの発生時期および経緯
当社は、2026 年 9 月 21 日に本事象を把握した直後から緊急の調査および遮断等の対策を実施し、侵入が確認されたサーバーについては同年 9 月 28 日に隔離を完了しております。
その後のフォレンジック調査において、同年 8 月 26 日に外部からのアクセスの試行が認められましたが、
不正アクセスによる侵入は同年 9 月 21 日に発生したものであることを確認いたしました。
なお、管理者権限が取得された痕跡や、再侵入のための不正なプログラムの設置は確認されませんでした。
また、当該サーバーでは、同年 9 月 21 日に確認されたものを最後に、現在に至るまで新たな不正な活動は確認されておりません。

2. 不正アクセスの原因

外部セキュリティ専門機関による調査の結果、第三者がアプリケーションの一部機能を悪用し、
不正アクセスが行われていたことを確認いたしました。
なお、セキュリティ保護および模倣攻撃防止の観点から、具体的な侵入経路や攻撃手法等の技術的な詳細については、公表を差し控えます。

3. 宿泊予約者様の情報への影響
これまで、第三者に閲覧または取得された可能性のある宿泊予約情報に係る対象者数を最大約 445 万人とお知らせしておりましたが、
第三者に閲覧または取得された可能性のある対象者数は最大で約 100 万人であるとの報告を受けました。
なお、上記は第三者に閲覧または取得された可能性のある情報に係る対象者数であり、すべての対象者様の情報が実際に閲覧または取得されたことを確認したものではありません。
また、当社ではクレジットカード情報・宿泊予約サイトのログイン情報を保有しておりません。

4. 宿泊施設様の認証情報等への影響
今回の調査において、一部の宿泊施設様の TEMAIRAZU 管理画面ログイン情報等の認証情報が、第三者に取得されたおそれがあることを確認いたしました。
該当する宿泊施設様に対しましては、個別にご案内を行うとともに、パスワードの変更および無効化等の対応を完了しております。

【実施した対策および今後の再発防止策】
当社は、今回の調査結果を踏まえ、以下の対策を実施・推進しております。
なお、現在、TEMAIRAZU は正常に稼働しており、通常通りご利用いただける状態です。

1. システムの安全性向上
不正アクセスを受けたサーバーの隔離を実施するとともに、プログラムの修正および情報の記録方法の改善等を実施し、システムの安全性向上を図っております。

2. 認証セキュリティの強化
影響を受けた可能性のあるログイン情報および関連する認証情報の変更・無効化等の措置を完了するとともに、二段階認証の利用促進および認証基盤の強化を通じて、不正利用の防止に取り組んでおります。

3. 監視・管理体制の強化
脆弱性診断および不正アクセスの検知・監視体制の強化に取り組むとともに、ログの取得・保存・分析方法の見直しを進め、不審な動きを早期に把握し、適切に対応できる体制の整備を図っております。

【宿泊予約者様へのお願い】
本件に関連し、宿泊施設や宿泊予約サイト等を装い、事前チェックインや予約の維持等を理由に外部サイトへ誘導する不審なメッセージ（WhatsApp、メール、SMS 等）が確認されております。

宿泊予約者様におかれましては、引き続き次の点にご注意ください。
・ メッセージに記載された URL やリンクを開かない
・ クレジットカード情報や個人情報を入力しない
・ メッセージに返信しない、指示に従って支払いや送金を行わない
・ ご予約内容を確認する場合は、予約された宿泊施設または予約サイトの公式窓口へ問い合わせる
万が一、不審なウェブサイトにクレジットカード情報等を入力された場合には、速やかにご利用のクレジットカード会社へご相談ください。

【関係機関への対応】
2026 年 11 月 20 日、今回の調査結果を踏まえた個人情報保護委員会への確報の提出を完了いたしました（受付番号 641770289170）。
なお、本件につきましては警察へ相談を行っており、引き続き関係機関からの照会等に適切に対応してまいります。

【今後の対応】
外部セキュリティ専門機関による調査結果については、本お知らせをもって最終報告といたしますが、宿泊施設様および宿泊予約者様への対応ならびに再発防止に向けた取り組みは、引き続き実施してまいります。
今後、新たに開示すべき重要な事実が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

改めまして、宿泊施設様、宿泊予約者様、OTA 各社様、システム接続先のパートナー様をはじめ、関係者の皆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、ならびに調査結果のご報告までにお時間を要しましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

以下のとおり、当社ホームページにも掲載し、ご報告しております。
手間いらず株式会社
https://www.temairazu.co.jp/pdf/1220/news-update

【本件に関するお問い合わせ先】
本件に関するお問い合わせは、以下の窓口へご連絡ください。
担当部署：緊急ヘルプデスク
メールアドレス ： helpdesk@temairazu.com