

NEWS

お知らせ/プレスリリース

2026/11/3 お知らせ

委託先メール配信サービスへの不正アクセスに関するお詫びとお知らせ

平素よりアソビュー！をご利用いただき、誠にありがとうございます。
このたび、弊社がメール配信に利用している、アララ株式会社（以下「アララ社」）が提供するメール配信サービス「アララメッセージ」（以下「本サービス」）が第三者による不正アクセスを受け、弊社が本サービスに預託していたアソビュー！会員さまの情報の一部が外部に流出したことが判明いたしました。
会員さまの大切な情報をお預かりする立場として、このような事態と

なりましたことを深くお詫び申し上げます。
なお、本件は弊社のシステムではなく、アララ社が提供する本サービスへの不正アクセスに起因するものです。

1. 流出した情報

アララ社からの報告に基づき、流出した情報の範囲は以下の通りとなります。

対象	流出した情報	件数
弊社が本サービスを利用してメールを配信したアソビュー！会員さま	・メールアドレス ・会員情報：会員ID・会員番号、氏名、性別、生年月日、会員登録日、最終ログイン日等 ・連絡先：電話番号、郵便番号、お住まいの地域 ・チケットのご購入・ご利用情報：ご購入日時、チケットの種類、購入枚数、ご利用施設名、ご利用日時、参加人数、キャンセルの有無 等	15,821,184件

※パスワード、クレジットカード情報は本サービスに預託しておらず、流出の対象には含まれておりません。
※現時点で、流出した情報の悪用による被害は確認されておりません。

2. 対象となる会員さまについて

現時点では、流出したメールアドレスがどの会員さまのものであるかの特定には至っておりません。現在、アララ社にて対象者の情報を調査している段階です。アララ社より情報受領後、弊社にて精査した後に、対象のお客さまに対して個別にご報告いたしますので、続報をお待ちください。
対象となる会員さまが特定されるまでの間、すべての会員さまにおかれましては、次章の内容にご注意いただきますようお願い申し上げます。

3. 会員さまへのお願い

流出した情報には、メールアドレスに加え、氏名、電話番号、住所、ご利用施設名等が含まれております。今後、これらの情報を悪用し、

弊社を装った不審なメール・SMS（ショートメッセージ）・電話が届く可能性がございます。以下の点にご注意ください。

- 弊社がメール・SMS・電話等で、パスワードやクレジットカード情報の入力・お伝えをお願いすることはございません。
- 心当たりのないメールやSMSを受け取られた場合は、本文中のURLを開かず削除してください。不審な電話には応対を控えてください。
- 「アソビュー！」を名乗り、返金・キャンセル・当選・本人確認等を理由に個人情報や支払いを求める連絡にはご注意ください。
- 万が一、不審なメール・SMSのURL先でクレジットカード情報等を入力してしまった場合は、速やかにカード発行会社へご連絡ください。

4. 経緯および弊社の対応

アララ社の公表については下記をご確認ください。
アララ社の公表内容：
https://www.arara.com/dcms_media/other/arara_20261102__.pdf

本件に関する弊社の対応は以下の通りです。

日付	対応内容
2026年11月2日	アララ社より、同社サービスへの不正アクセスにより持ち出されたデータに、弊社が預託していた情報が含まれる旨の報告を受領
同日	本サービスを利用するすべてのメール配信を停止し、本サービスの認証情報（管理画面パスワード・APIキー等）を無効化
同日	アララ社に対し、流出した情報の項目・件数の特定と報告を要請。弊社システムへの不正アクセスの有無について調査を開始
2026年11月3日	アララ社より、流出件数および流出した情報の項目について報告を受領
2026年11月3日	本お知らせを公表
2026年11月3日	個人情報保護委員会および一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）へ速報（予定）

今後	アララ社より対象社の情報を受領後、メールアドレスと会員さまの照合を行い、対象の会員さまを特定のうえ、個別にご連絡

5. 今後の対応

弊社はアララ社に対し、調査結果の速やかな報告と再発防止策の確実な実施を求めてまいります。
あわせて弊社では、本件を受け、外部委託先および利用する外部サービスの選定基準を見直すとともに、委託先に預託する情報の範囲を必要最小限とするなど、委託先の管理・監督を一層徹底してまいります。
新たな事実が判明した場合は、速やかに本ページを更新してお知らせいたします。

6. お問い合わせ窓口

本件に関するお問い合わせは、下記の専用窓口までお願いいたします。
なお、現時点では流出したメールアドレスがどの会員さまのものであるかの特定には至っておらず、アララ社にて調査中の段階です。対象のお客様が分かり次第速やかに、個別にご報告いたしますので、続報をお待ちください。
==========
お客様（予約者様）向け専用窓口
TEL：0120-30-3521
受付時間：10:00〜19:00（平日／土日祝）
==========
会員の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。弊社として誠実に、かつ全力で対応してまいります。
※本ページに記載の内容は発表時点の情報です。調査の進捗により変更となる可能性があります。

最終更新：2026年11月3日

公開日時：2026/11/3 07:00　　更新日：2026/11/3　　執筆：　アソビュー株式会社

生きるに、遊びを。

© ASOVIEW Inc.

