

新着情報 INFORMATION

ホーム ▶ 新着情報 ▶ 弊社観光列車の座席管理システム…

弊社観光列車の座席管理システムに対する不正アクセスによりお客様の個人情報 情報が漏えいしたおそれがある事象について

2026/09/15

お知らせ

観光列車の座席管理システムに対する不正アクセスによりお客様の個人情報
情報が漏えいしたおそれがある事象について

このたび、弊社が運営する観光列車「一万三千尺物語」の座席管理システム（以下「システム」という。）に対して外部からの不正アクセスが発生し、お客様の個人情報がシステム外に漏えいしたおそれがあることが判明いたしました。

地域の皆様の足となる公共性の高い鉄道事業を担う立場にありながら、このような事態を招き、お客様並びに関係者の皆様に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。

なお、現時点において本件に関わる個人情報の不正利用等の二次被害は確認されておりません。現時点で判明している事象の概要及び弊社の対応等につきまして、下記のとおりご報告いたします。

1. 事象の概要
2. 漏えいのおそれがあるお客様の個人情報
3. 弊社の対応
4. セキュリティ対策と再発防止策
5. 本件に関するお問い合わせ窓口
6. Q & A

プレスリリース（PDF） [はこちら](#)

1. 事象の概要

2026年9月8日（火）朝、弊社社員がシステムにアクセスしたところ、複数の予約がキャンセルされていたほか（※）、システムから正規の手順で行われていない予約があることを確認したため、当該事象を確認した後、速やかに全ての新規予約の受付を停止するとともに、調査を開始しました。

9月10日（木）、調査の結果、最初に外部からの不正アクセスが発生したのは、2026年9月2日で、

カテゴリー

- ▶ イベント
- ▶ お知らせ
- ▶ きっぷ
- ▶ 運行情報

アーカイブ

- ▶ 2026年10月
- ▶ 2026年9月
- ▶ 2026年8月
- ▶ 2026年7月
- ▶ 2026年6月
- ▶ 2026年5月
- ▶ 2026年4月
- ▶ 2026年3月
- ▶ 2026年2月
- ▶ 2026年1月
- ▶ 2025年12月
- ▶ 2025年11月

漏えいしたおそれがあることを確認しました。

なお、現時点において本件に関わる個人情報の不正利用等の二次被害は確認されておりません。

(※) 意図しない予約キャンセルにつきましては、すでに対応が完了しております。すでに予約されているお客様におかれましては、意図しない予約キャンセルは発生しておりませんので、ご安心ください。(2026/9/28追記)

2. 漏えいのおそれがあるお客様の個人情報

(1) 対象者

これまでにご乗車されたお客様又は今後のご乗車をご予約いただいたお客様の内、

計	1,409名
---	--------

(2) 個人情報の内容

	氏名
	住所
	電話番号
	メールアドレス

※なお、ネット予約による観光列車の料金のクレジットカード支払いについては、別会社が管理運営する独立のシステムで処理されており、**当システムではクレジットカード情報を保持しておりません**。そのため、今回の事象による**クレジットカード情報の漏えいはありません**。

3. 弊社の対応

(1) 予約の制限等

弊社では、調査の結果、外部からの不正アクセスがあったことが判明したことから、その拡大を防ぐため、ネットによる新規予約の受付停止を継続しております。

また、個人情報保護法に基づき個人情報保護委員会に報告いたしましたほか、警察等の関係機関へ報告を行ったところであり、今後、再発防止策を講じたくうえでシステムの早期復旧に取り組んでまいります。

(2) お客様への対応

対象のお客様に対しては、以下を記載した9月12日付け文書『個人情報の漏えいのおそれがある事象に関するお詫びとお知らせ』を郵送させていただいております。

【記載内容】

①	事象の概要
②	漏えいのおそれがあるお客様の個人情報
③	お客様へのお願い(※)
④	弊社の対応
⑤	セキュリティ対策と再発防止策
⑥	本件に関するお問い合わせ窓口

※漏えいのおそれがあるメールアドレスや電話番号に対して、弊社や関係機関を装った不審な連絡が入る可能性があるため、身に覚えのない連絡や不審なURL、添付ファイル等は開かずに削除するようお願いしたものです。

4. セキュリティ対策と再発防止策

弊社では、このたびの事態を大変重く受け止めております。

今後、調査結果を踏まえてシステム全体のセキュリティ対策の強化などに努め、二度とこのような事態を発生させることのないよう再発防止策の構築に取り組んでまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

本件に関するお客様からのお問い合わせに対応するための窓口を以下のとおり開設しております。

電話番号	0120-489-130
受付時間	9:00 ～ 17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)
E-mail	13000story@ainokaze.co.jp

6. Q & A

Q1. 何が起こったのか？

Q2. いつ、なにがあったのか？どうしてわかったのか？

Q3. 今、観光列車の座席管理システムはどうなっているのか？

Q4. 不正アクセスの原因は何か？

Q5. 個人情報の何が漏えいしたおそれがあるのか？

Q6. 会社はどのように対応したの？

Q7. いつ、どれだけの個人情報が漏えいしたおそれがあるのですか？

Q8. 二次被害の可能性はありますか？

Q9. 今後の対策はどう考えている？



あいの風とやま鉄道株式会社

〒930-0001 富山市明輪町1番50号 本社：076-444-1300（平日のみ、8:30～17:15）

富山駅：076-431-3409（8:30～17:15）／高岡駅：0766-22-1720（8:30～17:15）／忘れ物センター：0120-489-212（10:00～16:00）

[会社情報](#) | [採用情報](#) | [ファンクラブ](#) | [グッズ販売](#) | [とやま絵巻](#) | [あいの助](#)

[▶ サイトマップ](#) | [▶ リンク集](#) | [▶ サイトポリシー](#)

Copyright © Ainokaze Toyama Railway All Rights Reserved.