【重要】不正アクセスによる情報流出に関するお詫びとお知らせ（第一報）

2026年11月8日

この度、当社が提供する電子チケット販売・管理サービス『teket』に対する第三者からの不正アクセスにより、当社がお預かりしているお客さまの情報の一部が外部に流出したことを確認いたしました。

現在、『teket』のサービスを停止し、不正アクセスの遮断および被害拡大防止措置を実施しています。また、原因の究明と影響範囲の調査を進めるとともに、被害拡大の防止およびサービス再開に向けた対応を行っております。

お客さま、イベント主催者をはじめとする関係先の皆さまには、多大なご迷惑とご心配をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

現時点で確認している内容は以下のとおりです。

1. 発生概要

2026年11月5日、『teket』のサーバーに対して外部から不正なアクセスが行われた可能性が高いと判断し、同日20時30分にサービスを停止するとともに、不正アクセスの遮断対応を実施しました。
その後の調査・分析により、11月6日、『teket』の会員情報等を管理するシステムに不正アクセスがあり、その内部に保管されていたお客さま情報の一部が第三者に流出したことを確認しました。

2. 流出した情報

現時点で、以下の情報の流出を確認しております。対象件数については、現在精査中です。

『teket』会員に関する情報

①すべての会員さま

1. 氏名、メールアドレス

②ご登録・ご購入いただいた会員さまのみ

1. 生年月日、年齢、性別
2. 住所、電話番号

3. 被害の状況

現時点で、本件に起因する不正ログインや流出情報の悪用などの二次被害は確認されておりません。
また、不正アクセスの遮断対応を継続しており、現時点で新たな不正アクセスや被害の拡大は確認されておりません。引き続き調査・監視を続けてまいります。

4. 対応状況

現在、『teket』のすべてのサービスを停止するとともに、不正アクセスの原因および影響範囲の調査を進めております。
今後の調査により情報の流出が確認されたお客さまへのご案内については、対象範囲の特定を進めた上で、順次実施してまいります。
また、被害拡大および不正利用の防止に向け、必要なセキュリティ対策を実施しております。

5. お客さま・イベント主催者の皆さまへのお願い

■すべてのお客さまへのお願い

不審な連絡への注意

本件に便乗し、『teket』を装ったメールやSMS、電話などが届く可能性があります。心当たりのないメール等に記載されたリンクや添付ファイルは開かないようお願いいたします。
当社から、パスワードやクレジットカード情報をメール・SMS・お電話でお伺いすることはございません。

■チケット購入者の皆さまへのお願い

(1) イベント・公演へのご入場について

サービス停止中は、『teket』上で購入済みのチケット（QRチケット）を表示できません。停止期間中に開催される公演にご来場の際は、次のとおりご対応をお願いいたします。

・チケットご購入時にお送りした「購入完了メール」をお手元にご用意のうえ、受付でご提示ください。

・購入完了メールがお手元にない場合は、受付でチケットをご購入された方のお名前をお伝えください。

※購入完了メールは、ご利用中のメールサービスで『teket』と検索すると見つけやすくなります。
※入場方法の詳細は、公演ごとに主催者からご案内がある場合があります。あわせてご確認ください。

■イベント主催者の皆さまへのお願い

(1) 開催予定公演の入場対応

現在、サービス停止に伴い、主催者管理画面へのログインおよびQRチケットの読み取りによる入場受付をご利用いただけません。
サービス停止期間中に開催されるイベント・公演については、ご来場のお客さまに購入完了メールをご提示いただく方法での入場確認をお願いいたします。
入場確認に必要な購入者リストは、当社よりイベント主催者の皆さまへ個別にご案内いたします。

(2) 売上金の入金について

(3) 個人情報保護委員会への報告について

本件について11月6日に個人情報保護委員会へ報告しております。購入者の個人情報の取り扱いに関し、主催者の皆さまに必要なご対応がある場合は、個別にご案内いたします。

6. 今後の対応について

引き続き、原因の究明を進めるとともに、安全性を確認した上でのサービス再開および再発防止に取り組んでまいります。
サービスの再開時期については、現在精査中です。再開時期が決まり次第、当社コーポレートサイトおよび公式SNSにてお知らせいたします。
また、公表すべき新たな事実や進展が判明した場合には、当社コーポレートサイト等を通じて速やかにお知らせいたします。

7. 本件に関するお問い合わせ先

【専用窓口】

https://help.teket.jp/hc/ja/requests/new?ticket_form_id=64044622832665

本フォームは専用窓口となります。ご返信は順次対応いたします。お問い合わせが集中した場合、ご回答までにお時間をいただくことがございます。あらかじめご了承ください。

お客さまならびにイベント主催者の皆さまには、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。

株式会社teket

(C) 2026 teket, Inc.