News

お知らせ

2026.11.13 お知らせ

当社が運営する旅行会社様向け予約手配システム「Rikisha Easy REZ!」への不正アクセスによる個人情報流出のおそれに関するお詫びとお知らせ

このたび、株式会社アップルワールド（以下「当社」といいます。）が旅行会社様向けに提供している予約手配システム「Rikisha Easy REZ!」（以下「本サービス」といいます。）のサーバーが、第三者による不正アクセスを受けました。これにより、本サービスを通じて手配された一部のお客様（ご旅行者様）の個人情報、ならびに本サービスをご利用いただいている旅行会社様の情報が、外部に流出したおそれがあることが判明いたしました。

該当の旅行会社様を通じてご旅行をお申し込みされたお客様、ならびに本サービスをご利用いただいている旅行会社様、関係者の皆様に、多大なるご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在、調査は継続中であり、判明した事実に基づき内容は今後更新・訂正する可能性がございます。なお、本件は当社が管理・運営する本サービスのサーバーに対する不正アクセスにより発生した事案であり、本サービスをご導入いただいている各旅行会社様の社内システムへの不正アクセスや情報流出は確認されておりません。

1. 事案の概要および経緯

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。
同意する
同意しない

【対応経緯】

- **11月7日：**不正アクセスの検知を受け、同日午前1時30分頃、サーバーを一時停止し、確認された不正プログラムの削除および改ざん箇所の復旧を実施したうえで、同日午前6時30分に本サービスを再開いたしました。
- **11月9日：**その後の継続調査の中で、別の改ざん箇所に起因する不審なメールが旅行会社様宛てに送信されている事象が判明したため、全容解明と抜本的なセキュリティ強化を優先し、同日12時03分をもって本サービスを再度停止いたしました。
- **11月11日：**外部との接続経路を完全に遮断するため、同日17時45分をもってAPI経由での予約受付もすべて停止いたしました。

2．流出したおそれのある情報

上記1.の個人情報への不正アクセスに関し、現時点では外部への具体的な情報持ち出しの有無および対象範囲を特定する調査を継続しているため、不正アクセスの対象となったサーバー内に保存されていた以下の情報全体を「流出したおそれのある情報」としてお知らせいたします。

区分	情報の項目	件数（現時点）
ご予約者様（旅行者様）のご予約情報	氏名、ご予約内容、備考欄にご記入いただいた内容（配慮を要する情報が含まれる場合があります）	流出の有無を調査中 最大582,024件
旅行会社様の情報	会社名、ご担当者様のお名前、メールアドレス、電話番号、ご請求に関する情報	流出の有無を調査中 最大3,542社、13,834名
送迎予約のクレジットカード情報（ログ）	調査中	流出の有無を調査中
侵入期間中に決済画面で入力されたクレジットカード情報	決済画面で入力された情報	流出の有無を調査中 最大39件
宿泊予約のクレジットカード決済		

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。

3．原因（現時点で判明している範囲）

本番環境を編集できる権限を持つ認証鍵が不正に使用されたことを確認しております。あわせて、システム開発委託先が管理するソースコードの保管場所が外部から閲覧可能な状態となっており、当該ソースコード内に認証情報が記載されていたことが判明いたしました。

システム開発委託先におけるセキュリティ管理・確認の不備、ならびに当社によるシステム開発委託先への監督および納品時の検証体制が不十分であったことが原因であると認識しており、厳粛に受け止めております。なお、侵入経路の全容については、引き続き調査を進めております。

4．当社の対応状況

- **サービスの停止：**本サービスおよびAPI経由での予約受付をすべて停止しており、安全性の確認および抜本的なセキュリティ改修が完了するまで停止を継続いたします。
- **関係機関への報告：**2026年11月11日、個人情報保護委員会への報告（速報）、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）へのプライバシーマークに関する事故報告を行い、所管警察署へ相談いたしました。また、決済代行会社およびクレジットカード会社へ報告いたしました。
- **調査・証拠保全：**決済代行会社に決済ログの調査を依頼しております。また、システム開発委託先に対し、攻撃者が作成・改ざんしたデータの保全を指示しております。
- **システム面の是正措置：**サーバー内の不正プログラムを削除いたしました。また、決済代行会社の認証情報の失効・再発行を実施いたしました。
- **旅行会社様へのご連絡：**2026年11月10日までに第一報として、サービス停止と情報流出の可能性のご連絡を行っております。
- **対象となるご予約者様（旅行者様）へのご連絡：**旅行会社様と協議のうえ、対応方法が決まり次第、ご連絡をいたします。

5．お客様・お取引先様へのお願い

現時点において、本件により流出したおそれのある情報の悪用や、送金被害・クレジットカードの不正利用等

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。

- **不審な連絡へのご注意：**当社、旅行会社、宿泊施設などを装った不審なメール、SMS、電話にご注意ください。記載されたリンクや電話番号にはアクセス・連絡をせず、ご予約内容の確認は、お申し込み元の旅行会社様または下記当社窓口へお問い合わせください。
- **カード明細のご確認：**本サービス経由でクレジットカードをご利用になったお客様におかれましては、カードのご利用明細に身に覚えのない請求がないかご確認をお願いいたします。不審な請求がある場合は、カード裏面に記載のクレジットカード会社へお問い合わせください。

【本サービスをご利用の旅行会社様へ】

- **パスワードの変更：**本サービスの再開後、速やかにログインパスワードの変更をお願いいたします。他のサービスでも同じパスワードをご利用の場合は、そちらの変更も直ちにお願いいたします。
- **改ざんされたメールへのご注意：**2026年11月6日以降に本サービスから届いたメールのうち、内容に心当たりのないものや、お支払い先口座・請求内容に不審な点があるものについては、メール内のリンクや連絡先を使用せず、必ず下記専用窓口までご連絡ください。
- **ご予約者様（旅行者様）からのお問い合わせ：**ご予約者様（旅行者様）から本件に関するお問い合わせがあった場合は、貴社より当社担当営業または下記のお問い合わせ窓口にご連絡ください。

【すべての皆様へ】

- 当社から、メール・SMS・電話等でクレジットカード番号、セキュリティコード、パスワードをお尋ねすることは一切ございません。また、本件に関する補償や返金などを名目に、振込みや手数料の支払いを求めることもございません。

6．本件に関するお問い合わせ窓口

本件は当社が管理・運営する「Rikisha Easy REZ!」のサーバーに対する不正アクセスにより発生した事案であり、本件に関する調査状況や対象となる情報のご確認等につきましては、当社窓口にて対応しております。

■ お問い合わせ窓口

メール：contact@rikisha.jp

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。

いますようお願い申し上げます。

7．今後について

引き続き、外部の専門調査機関による調査を含め全容の解明に努めてまいります。新たな事実が判明した際は、速やかに公表いたします。

お客様の大切な情報をお預かりする立場にありながら、このような事態を招きましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。全社を挙げて再発防止と情報管理体制の抜本的な強化に取り組み、信頼の回復に努めてまいります。

株式会社アップルワールド
代表取締役社長 平尾 丈

以上

本件に関するお問い合わせ先

株式会社アップルワールド
広報担当

ニュース一覧に戻る

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。

ニュース >

電子公告 >

お問い合わせ

appleworld

観光庁長官登録旅行業第1576号
日本旅行業協会（JATA）正会員
国際航空運送協会（IATA）認可代理店
ボンド保証会員
プライバシーマーク認定：10450025

© APPLE WORLD INC.

当サイトでは、利用状況の把握とサイト改善のためにCookie（Googleアナリティクス）を使用します。計測は「同意する」を選択した場合にのみ開始されます。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。