2026 年 11 月 10 日
株式会社旅色トラベル

当社が利用していたメール配信サービスへの不正アクセスに伴う メールアドレス等流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、当社が旅色のメール配信業務において利用していた、アララ株式会社（以下「アララ社」）提供のメール配信サービス「アララメッセージ」が第三者による不正アクセスを受け、旅色会員のお客様のメールアドレス 53,304 件（重複を除いた件数）、ならびにその一部に紐づく会員登録情報が外部に流出したことの報告を受けました。

■流出したと報告を受けた情報の範囲

- メールアドレス：53,304 件（重複を除いた件数）
- 上記のうち 44,531 件については、会員登録情報の一部（ユーザー名（ニックネーム）、管理 ID、都道府県）

  ※詳細につきましては、「3. 流出した情報および対象範囲」をご参照ください。

お客様なら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ておりますことを、深くお詫び申し上げます。

当社は本件を重く受け止め、アララ社と連携のうえ、事実関係の確認および対応を進めております。

2026 年 11 月 10 日時点で判明している事項につきまして、下記のとおりご報告いたします。

1. 本件の概要

アララ社の発表によりますと、2026 年 10 月 28 日（水）、同社が提供する「アララメッセージ」において、第三者による不正アクセスが確認されました。

不正アクセスの原因については、同社システムの一部における Web サーバーの脆弱性（セキュリティ上の欠陥）やシステム環境上の問題が関係しているとされており、侵入経路および影響範囲の詳細については、外部専門機関の協力のもと、引き続き調査が進められていると報告を受けております。

また、アララ社は 2026 年 10 月 31 日（土）をもって、「アララメッセージ」の全サービスを停止しております。

アララ社の発表内容につきましては、同社ウェブサイトをご参照ください。
https://www.arara.com/news/info/20261106_arara

2. 当社における経緯

2026 年 10 月 28 日（水）

当社よりアララ社に対し、当社利用環境への影響について照会いたしました。同日 21 時 19 分、アララ社より、その時点で確認できている情報においては、当社利用環境における情報流出は確認されていない旨の回答を受領いたしました。

2026 年 11 月 4 日（水）

当社よりアララ社に対し、サービス再開の見込みについて確認いたしました。同日 21 時 30 分、アララ社より、流出範囲の確認を進めている段階であり、再開の見込みは立っていない旨の回答を受領いたしました。

2026 年 11 月 9 日（月）

19 時 37 分、アララ社より、当社利用環境においても情報流出が確認された旨の報告を受領いたしました。

これを受け、当社よりアララ社に対し、流出件数および対象情報の確定状況、ならびに正式な報告書のご提供について、追加の確認を依頼いたしました。

2026 年 11 月 10 日（火）

11 時 26 分、アララ社より、流出件数および対象情報は同社の調査結果に基づく確定値であり、今後の追加・変更は予定していない旨の回答を受領いたしました。

同日、本お知らせを公表いたしました。

3. 流出した情報および対象範囲

（1）流出件数

メールアドレス：53,304 件（重複を除いた件数）

内訳は以下のとおりです。なお、本件数はアララ社の調査結果に基づく確定値である旨の回答を、同社より受けております。

- メールアドレスのみ：8,773 件
- メールアドレスおよび会員登録情報の一部：44,531 件

（2）対象範囲

- メールアドレスのみ（8,773 件）
  - 2026 年 7 月 1 日から 2026 年 10 月 31 日までの間に、旅色より配信したメールの配信記録に含まれていたメールアドレス
- メールアドレスおよび会員登録情報の一部（44,531 件）

– 情報流出の発生時点において、「アララメッセージ」の配信先リストに登録されていたメールアドレスおよび会員登録情報

（3）流出した会員登録情報の項目

・ ユーザー名（ニックネーム）

・ 管理 ID（当社が会員管理に使用している ID であり、ログインには使用しておりません）

・ 都道府県

※各メールアドレスにつきまして、上記の全項目が流出したか否かは、現在確認中でございます。

（4）流出の対象に含まれない情報

メールの本文につきましては、流出していない旨の報告をアララ社より受けております。

また、旅色のパスワード、生年月日、電話番号、住所および決済に関する情報は、「アララメッセージ」では取り扱っていないため、本件による流出の対象には含まれておりません。

4. 旅色のシステムへの影響について

本件は、当社が利用していた外部サービスであるアララ社の環境において発生したものです。

現時点におきまして、旅色のシステムへの不正アクセスは確認されておりません。引き続き、状況の確認を進めてまいります。

5. 今後の対応

当社は、アララ社と連携して原因の調査および影響範囲の確認を進めるとともに、再発防止に向けた安全管理体制の確認・強化に取り組んでまいります。

なお、現在当社ではアララ社のメール配信システムの利用を停止しております。

当社は今回の事態を重く受け止め、外部委託業務に関する個人情報を含む情報管理体制の一層の強化・徹底を図ってまいります。

また、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。

6. お客様へのお願い

流出したメールアドレスが悪用され、当社、アララ社またはその他の企業等を装った不審なメールが送付される可能性がございます。

なお、アララ社の発表によりますと、不正アクセスを受けた同社システムから、クレジットカード会社を装った不審なメールが送信されたことが公表されております。

つきましては、以下の点にご注意くださいますよう、お願い申し上げます。

- 心当たりのないメールや、不審な点のあるメールは開封せず、削除してください。
- 不審なメールに記載された URL へのアクセスや、添付ファイルの開封はお控えください。
- メールの案内に従って、パスワードやクレジットカード番号等の情報を入力なさらないようお願いいたします。
- 旅色をご利用の際は、メール内のリンクではなく、ブックマーク等から公式サイトへアクセスしてください。

改めまして、お客様なら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ておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

7. 本件に関するお問い合わせ窓口

株式会社旅色トラベル

メールアドレス：inquiry@tabiiro.travel