２０２６年9月17日

お客様及び関係者の皆様へ

株式会社リクリエ

ご宿泊時のチェックインシステムにおける個人情報漏えいの恐れに関するお詫びとご報告

このたび、弊社が提供する電子チェックインシステム「Ｔａｂｉｑ」において、ご利用者様の本人確認書類画像等を保存していたクラウドストレージ（Ａｍａｚｏｎ　Ｓ３）の設定に不備があり、外部から第三者がアクセス可能な状態となっていたことが判明いたしました。

本件に関し、お客様及び関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますこと、深くお詫び申し上げます。詳細につきまして下記のとおりご報告申し上げます。なお、本報告につきましては、お取引様各社（別紙参照）としての公表を兼ねるものです。

記

１　事象の経緯

２０２６年５月１３日、弊社が利用するクラウドストレージの一部において、弊社がお取引先様（別紙参照）から受託し、同ストレージに保存していた、お客様の顔写真、署名、及び本人確認書類に関する画像データ（以下、単に「画像データ」といいます。）が外部からアクセス可能な状態となっていたことが判明いたしました（以下「本事象」といいます。）。ただし、外部からアクセス可能な状態となっていた情報に、クレジットカード情報は含まれておりません。

弊社は上記事態を認識後、直ちに対応を行い、２０２６年５月１５日までに画像データへの外部からのアクセスを遮断する措置を完了しております。

なお、当社は、本事象に関し、第三者機関による調査を実施いたしましたが、画像データが外部へ流出した事実は確認されておらず、また、画像データが第三者に不正に取得され、悪用された等の二次被害の発生は確認されておりません。

2　再発防止策等

弊社は、２０２６年７月までに、第三者機関からの改善提案を踏まえたセキュリティ体制の見直しやセキュリティ対策の強化対応を概ね完了しており、今後も、継続的な検討・改善を図りながら、再発防止に万全を期してまいります。

そのほか、本事象に関しましては、個人情報保護法その他関係法令に基づき、関係当局への報告の実施を含めた必要な対応を進めております。

3　お客様へのお願いとご注意

本事象に関連し、弊社からお客様に対して、メールや電話等でパスワードの問合せや金銭の請求をすることは一切ございません。万が一、弊社や宿泊施設、公的機関等を名乗る不審なご連絡（メール、電話、郵便等）があった場合には、十分にご注意いただきますようお願い申し上げます。少しでも不審に思われた際は、相手の要求に応じず、下記４の専用お問い合わせ窓口までご相談ください。

4　本件に関する専用お問い合わせ窓口

本件に関するご質問やご不安な点がございましたら、誠に恐れ入りますが、下記の専用お問い合わせ窓口までご連絡をお願い申し上げます。

【お客様専用お問い合わせ窓口】

メールアドレス：irc@tabiq.jp

対応時間：９時００分～１７時３０分（土・日曜、祝日を除く）

※お問い合わせが集中した場合、ご返信までにお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

以上

別紙

お取引先様一覧

お取引様名	ホテル名称
株式会社杉桧下	GRAND BASE 広島駅前
株式会社光花	GRAND BASE 広島平和公園前
株式会社友和	GRAND BASE 広島光町
株式会社善徳丸	GRAND BASE 長崎中町
株式会社 NextSTAY	GRAND BASEHAKATA-1
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 博多シティ
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 博多ベイ
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 薬院大通り
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE クレイン
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE イオラニ
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 別府
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 別府駅
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 別府駅前
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 別府駅東
株式会社 NextSTAY	BEPPU RIKYU
株式会社 NextSTAY	Cocolie BEPPU
株式会社 NextSTAY	Ecol 別府
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 浦上
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 幸町
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 長崎シティ
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 長崎
株式会社 NextSTAY	アンビエラ銅座
株式会社 NextSTAY	アンビシア佐世保
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 鹿児島
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 鹿児島天文館
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 鹿児島中央
株式会社 NextSTAY	ナインステイツかごしま
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 門司港
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 門司 和
株式会社 NextSTAY	Fukuoka 門司港 STAY
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 唐津駅南

株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 岡山駅前
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 倉敷中央
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 大須
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 名古屋駅西
株式会社 NextSTAY	GRAND BASE 高松
株式会社 TENT	ENISIA BASE かごんま
株式会社 TENT	HOTEL IORI
株式会社 TENT	HOTEL SHUTEC
株式会社 TENT	THE LOFT INN FUKUOKA
株式会社 TENT	THE LOFT INN HAKATA
株式会社 TENT	THE LOFT INN NAGASAKI
株式会社 TENT	WISTERIA
株式会社 TENT	住吉の宿　結び
有限会社ドクターズ FP	CocoConne 福岡西新
株式会社南栄開発	ホテル クロスベース鳥栖駅前
合同会社イシモトコーポレーション	GRACE STAY 広島平和公園

以上