

2026 年 6 月 29 日

各位

株式会社リクリエ

「Tabiq」における個人情報の取り扱いに関する お知らせとお詫び

このたび、当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（以下「本事象」といいます。）が判明いたしました。ご利用者様、ならびに関係者の皆様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

本事象に関する事実関係の調査を進めてまいりましたが、第三者調査機関によるフォレンジック調査等により事実関係を把握することができましたので、以下のとおりご報告いたします。

1. 経緯

2026 年 5 月 13 日、当社が利用するクラウドストレージ（Amazon S3）に保管していたご利用者の本人確認書類画像等の画像データの一部について、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。

当社は、本事象の発生を認識した後ただちに対応を行い、2026 年 5 月 14 日に当該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。

2. 対象となる情報

「Tabiq」をご利用いただいた際にご登録いただいた、以下の情報が対象となります。

- ・対象期間：2020 年 1 月 20 日～2026 年 5 月 14 日の間で当社が取得した情報
- ・対象人数：1,060,338 人
- ・対象情報の種類：ご利用者様のお顔の写真、ご署名画像、パスポートや運転免許証等の本人確認書類の画像

なお、ご利用者様に関する画像データのみが対象であり、ご利用者様の予約情報やクレジットカード情報等の画像データ以外の情報は外部からアクセス可能な状態となっておりませんでした。

3. 現時点での状況

当社は、本事象の発生を認識した後、個人情報保護法に基づき、2026 年 5 月 18 日に個人情報

保護委員会への速報を行うとともに、第三者機関によるフォレンジック調査を実施いたしました。現在までの間に、弊社が保有するセキュリティ監視の記録上、これらの情報が不正に取得され、悪用された等の二次被害が発生した事実は確認されておらず、また、これらの二次被害が発生したとの報告は受けておりません。

現在はその調査結果を踏まえて、2026年6月12日に個人情報保護委員会へ確報を行い、セキュリティ対策の実施や委託元様へのご報告をするとともに、対象となるご利用者様への個別通知の準備を進めております。

4. 本事業発生の原因および当社の対応

本事業は、当社が利用するクラウドストレージ（Amazon S3）の設定の不備があったことにより発生いたしました。

当社は、本事業が発生したことを重く受け止め、2026年5月14日に実施した外部からのアクセス遮断措置に加え、以下の再発防止策を実施および推進しております。

なお、当社が2026年5月14日に外部からのアクセス遮断措置を実施して以降、外部からのアクセスの履歴は確認されておりません。

- ・システム権限の厳格化と監査：全 IAM ユーザーおよび権限設定の棚卸し、バケットポリシーと ACL の監査・見直しを行い、最小権限の原則に基づく再設計を実施しました。
- ・監視体制の強化：アクセスログを取得し追跡可能な状態を構築したほか、クラウド設定診断（CSPM）の実施、脅威検知サービスの活用等による監視体制の強化を行いました。
- ・システムの安全性向上：脆弱性診断の実施や、アプリケーション構造の見直し（機密情報の非公開化および Private バケットへの移行）を進めております。
- ・運用フローの改善：社内セキュリティレビューを強化し、本番操作や設計書を作成・共有する開発フローへ変更いたしました。

5. 二次被害またはそのおそれの有無およびその内容

現時点で、ご利用者様の個人情報が悪用されたとの報告は受けておりませんが、お手元に届く不審なご連絡（メール、電話、郵便等）には十分にご注意ください。また、当社が、本事業が発生したことに関連して、ご利用者様にパスワードの変更や金銭をお支払いいただくようお求めすることはございませんので、それらを求める不審なご連絡には対応しないようお気をつけください。ご不明な点やご心配な点がございましたら、下記のお問い合わせ窓口までご連絡ください。

6. お問い合わせ窓口

「Tabiq」における個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ窓口

株式会社リクリエ

担当：木村/インシデント対策本部

メール：irc@reqrea.co.jp

受付時間：9 時 00 分～17 時 30 分（土・日曜日、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。

ご利用者様、関係者の皆様には、重ねて深くお詫び申し上げます。

以上