

2026 年 9 月 28 日  
手間いらず株式会社

## 不審なメッセージおよび当社システムへの不正アクセスに関するお詫びとお知らせ

このたび、当社サービス「TEMAIRAZU シリーズ」（以下「TEMAIRAZU」といいます。）をご利用の宿泊施設に予約された方に対し、予約に関する不審なメッセージが届いている事象を確認いたしました。また、本件に関する調査の過程で、当社システムへの不正アクセスがあったことを確認いたしました。当社は、不正アクセスの確認後、直ちに調査を開始し、その原因を特定するとともに、当該原因への対策およびセキュリティ強化策を実施いたしました。また、一時的に停止していた機能についても再開しております。現在、TEMAIRAZU は正常に稼働しており、通常通りご利用いただける状態です。

現時点までの調査状況から、今回確認された不審なメッセージについては、本件不正アクセスに起因する可能性があると考えており、引き続き両者の関係および影響範囲の確認を進めております。当社では、不正アクセスの原因への対策を完了するとともに、引き続き、不審なメッセージによる被害の拡大防止に向けた対応を進めております。

ご利用施設様、予約者様、OTA 各社様、システム接続先のパートナー様をはじめ、関係者の皆様に多大な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。現時点で確認している事実、当社が実施した対応および今後の対応について、以下のとおりお知らせいたします。

### 確認した事象

2026 年 9 月 21 日（月）深夜頃より、複数の宿泊施設から、予約者様に対し、WhatsApp 等のメッセージアプリ、電子メール、SMS 等を通じて不審なメッセージが届いているとのご連絡をいただいております。確認されているメッセージには、宿泊予約に関する情報を把握しているとみられる内容が含まれており、予約の確認・確定、クレジットカード情報の再入力、緊急の支払い等を求め、不審なウェブサイトへ誘導するものがあります。

また、本件に関する調査の過程で、当社システムへの不正アクセスがあったことを確認いたしました。現時点までの調査状況から、不審なメッセージについては、本件不正アクセスに起因する可能性があると考えておりますが、両者の関係については引き続き確認を進めております。また、本件不正アクセスにより、宿泊者情報の一部が第三者に閲覧または取得された可能性を否定できない状況であり、現在、その影響範囲等の確認を進めております。

## 原因と対応

当社は、不正アクセスを確認後、直ちにアクセスの遮断を含む被害拡大防止措置を講じるとともに、原因の調査を開始いたしました。当社による調査の結果、不正アクセスの原因を特定し、当該原因を解消するために必要な対策を完了しております。あわせて、同様の事象の再発を防止するため、アクセス制御および監視体制の強化を含むセキュリティ対策を実施し、現在も継続してシステムの監視を行っております。

安全確保および調査のため一時的に停止していた機能についても、必要な対策を講じたうえで再開しております。現在、TEMAIRAZU は正常に稼働しており、通常通りご利用いただける状態です。不審なメッセージについては、ご利用施設様を通じた予約者様への注意喚起、ご利用施設様および関係各社様への情報共有を行うとともに、送信状況の把握および被害の拡大防止に向けた対応を進めております。

なお、セキュリティ上の理由から、不正アクセスの具体的な手法および実施した対策の詳細については、公表を控えさせていただきます。

## 関係機関への対応

本件については、個人情報保護法その他の関係法令に基づき、個人情報保護委員会への報告を含む必要な対応を進めております。また、警察への通報・相談を行っており、必要な情報提供および捜査への協力を進めてまいります。あわせて、必要な確認について、情報セキュリティを専門とする外部機関にも協力を依頼しております。

今後も、個人情報保護委員会、警察その他の関係機関と連携し、適切に対応してまいります。

## 予約者様へのお願い

宿泊予約に関連して、予約の確認・確定、クレジットカード情報の再入力、緊急の支払い等を求める、WhatsApp、WeChat 等のメッセージアプリ、電子メールまたは SMS による不審なメッセージを受け取られた場合は、次の点にご注意ください。

- ・ メッセージに記載された URL やリンクを開かない
- ・ クレジットカード情報や個人情報を入力しない
- ・ メッセージに返信しない
- ・ メッセージの指示に従って支払いや送金を行わない
- ・ 予約内容を確認する場合は、予約した宿泊施設または宿泊予約サイトの公式窓口へ問い合わせる

万が一、不審なウェブサイトクレジットカード情報等を入力された場合は、速やかにご利用のクレジットカード会社へご相談ください。なお、当社ではクレジットカード情報を取り扱っておりません。

## ご利用施設様へのお願い

ご利用施設様には、予約者様から不審なメッセージに関するお問い合わせがあった場合、メッセ

ージに記載された URL を開かず、個人情報やクレジットカード情報を入力しないよう、注意喚起をお願いいたします。

また、念のため、さらなる安全確保の観点から、TEMAIRAZU のログインパスワードの変更をお願いいたします。管理画面上で、身に覚えのないログインや意図しない登録内容の変更等を確認された場合は、速やかに当社までご連絡ください。

### 関係各社様へのお願い

OTA 各社様およびシステム接続先のパートナー様におかれましても、念のため、貴社の管理画面等について、次の事項をご確認くださいようお願いいたします。

- ・ 身に覚えのないログインの有無
- ・ アカウントまたは権限設定の意図しない変更
- ・ 送金先口座その他の登録情報の意図しない変更
- ・ 不審なメッセージまたは操作履歴の有無

不審な事象を確認された場合は、当社まで情報をご共有くださいますようお願いいたします。

### 今後の対応

当社は、不正アクセスの原因を特定し、当該原因への対策およびセキュリティ強化策を実施しております。一時的に停止していた機能についても再開しており、現在、TEMAIRAZU は正常に稼働しております。今後もシステムの監視を継続するとともに、さらなるセキュリティの強化および再発防止に取り組んでまいります。

調査の結果、新たに公表すべき事実が判明した場合には、速やかに当社ホームページ等でお知らせいたします。

このたびの事態により、ご利用施設様、予約者様、OTA 各社様、システム接続先のパートナー様をはじめ、関係者の皆様に多大なご心配とご迷惑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。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

本件に関するお問い合わせは、以下の窓口へご連絡ください。

担当部署：緊急ヘルプデスク

メールアドレス：[helpdesk@temairazu.com](mailto:helpdesk@temairazu.com)