2026 年 11 月 4 日
株式会社ナバック

お客様各位

不正アクセスによる個人情報漏えいに関するお知らせとお詫び

このたび、当社が提供する宿泊予約システム「RESERVE GATE α」（以下 RGα といいます。）への脆弱性をついた第三者による不正アクセスにより、お客様の宿泊予約会員様の個人情報が漏えいしたことが判明いたしました。お客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。

1. 発生日時：2026 年 11 月 2 日（月）
2. 漏えいした件数：RGα システムの全会員情報、最大で約 35 万件
3. 漏えいした可能性のある情報

1. お名前
2. ご住所（郵便番号を含みます）
3. お電話番号
4. メールアドレス
5. 宿泊先ホテル名
6. チェックイン日

※上記以外の情報（【クレジットカード情報・パスワード等】）については、漏えいの事実は確認されておりません。

4. 現在の対応

RGα およびその他の宿泊予約システムにおいて、会員マイページへのログイン後に「メンテナンス中」の画面を表示し、画面遷移ができない状態としております。ご利用の皆様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

5. RGα をご利用いただいているお客様へ

今回漏えいした情報が悪用され、宿泊予約をされた方へのホテルや予約サイトを装った不審なメール・SMS・電話などが届くおそれがあり、実際に届いていることも確認しております。

その際は、大変お手数ではございますが、以下の点にご注意いただくようご案内ください。

・宿泊予約の確認、変更、キャンセル、宿泊料金のお支払いなどを装った連絡に記載された URL は開かず、添付ファイルも開封しないでください。
・施設名を名乗る連絡で、クレジットカード情報や暗証番号、パスワード等の入力・伝達を求められても、応じないでください。漏えいした可能性のある情報が悪用され、不審なメール・SMS・電話などが届くおそれがあります。以下にご注意ください。

6. お問い合わせ先

・株式会社ナバック　ReserveGate コールセンター
・電話番号：0800-200-1411
・受付時間：弊社営業時間　平日９：００～１８：００
・時間外連絡メールアドレス：rgmainte@navc2.co.jp

今後、新たな事実が判明した場合は、速やかにお知らせいたします。お客様に重ねてお詫び申し上げます。

以上