2026年11月13日

株式会社ロイヤルホテル

オンラインショップにおけるメール配信委託先の再委託先への不正アクセスによる情報漏洩について

株式会社ロイヤルホテル（以下、弊社）がメール配信業務を委託しております「GMOメイクショップ株式会社（以下、GMO）」より、同社が当該業務を再委託していた「アララ株式会社（以下、アララ）」が提供するメール配信サービスにおいて、第三者による不正アクセスが行われたことにより、弊社のお客様情報の一部が漏洩したとの報告を受けましたので、お知らせいたします。

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.対象となる情報、件数

・情報：弊社オンラインショップ登録者様のうち、メールマガジン配信を希望された一部のお客様のメールアドレス
・件数：約8,000件

なお、対象となるお客様には 弊社 宿泊・レストラン会員プログラム「リーガメンバーズ」と「オンラインショップ」を連携されている方も一部含まれますが、「リーガメンバーズ」の会員データベースへの不正アクセスおよび同データベースからの情報漏洩は確認されておりません。

2.経緯

11月9日（月）：GMOより、同社の再委託先であるアララが提供するメール配信サービスにおいて、不正アクセスが発生し、情報が漏洩した可能性がある旨の報告を受領。

11月12日（木）：GMOより、その後の調査の結果、不正アクセスにより、弊社オンラインショップ登録者様のうちメールマガジン配信を希望された一部のお客様について、メールアドレス約8,000件の外部への漏洩が判明した旨の報告を受領。

３.今後の対応

現在、弊社オンラインショップのメールマガジン配信につきましては休止しており、安全性が確認されるまでの間、配信を見合わせております。

また、GMO と連携し、不正アクセスの発生時期、発生経緯及び影響範囲等の詳細について確認を進めております。

なお、本件につきましては、メール配信サービス提供事業者であるアララにおいて、関係当局への報告を含む対応が進められております。

４.不審なメールへのご注意

本件に関連して、弊社及び弊社グループホテルもしくは GMO を装った不審なメール等が送付される可能性があります。不審なメールを受信された場合は、本文中に記載された URL へのアクセスや添付ファイルの開封、個人情報等の入力・回答を行わないよう、十分にご注意ください。

５.本件に関するお問い合わせ先

本件に関するお問合せは、以下の窓口にて対応いたします。

株式会社ロイヤルホテル　ホテル製品事業部
mall@rihga.co.jp

ご参考：GMO メイクショップ株式会社によるお知らせ
https://www.makeshop.jp/main/support/maintenance/info_detail.html/20261105113050.html

以上