2026年11月19日

各位

株式会社USEN-ALMEX

オンライン事前チェックインサービス「PreCheck-in」
不正アクセスによる個人情報流出の可能性に関するお詫びとお知らせ

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、株式会社USEN-ALMEX（以下、当社）が提供するオンライン事前チェックインサービス「PreCheck-in（プリ・チェックイン）」において、第三者による不正アクセスを確認いたしました。調査の結果、当該サービスを利用されている一部の宿泊施設において、予約者様の個人情報の一部が外部から閲覧され、流出した可能性が高いことが判明いたしました。
予約者様、利用施設様、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を、深くお詫び申し上げます。
現時点で判明している事象の経緯と当社の対応について、以下の通りお知らせいたします。

1. 経緯

2026年11月14日　当該サービスのシステム連携用API（他のシステムとデータをやり取りする仕組み）に対する連続的なアクセスが発生
2026年11月15日　原因調査の結果、不正アクセスの事実を発見
2026年11月16日　当該サービスの緊急メンテナンスを開始、ネットワークを遮断しサービス停止
2026年11月17日　対象施設様に対し本事案の発生について第1報をご報告
2026年11月18日　対象施設様に対し第2報をご報告、当該サービス利用施設様に対し事案報告

2. 流出の可能性がある情報

今回の不正アクセスにより、以下の情報が流出した可能性がございます。
対象施設数：26施設
対象件数：283件
該当する情報の内容：氏名、住所、電話番号、メールアドレス
※予約者様のパスポート画像やクレジットカード情報等は含まれていないことを確認しております。現時点で、本件に起因する二次被害は確認されておりません。

3. 利用施設様へのお願い

予約者様に対し、利用施設様を装った不審なメッセージ（メール・電話・SMS等）が届く恐れがあります。
身に覚えのない連絡を受け取られた場合は、URLや添付ファイルを開いたり、個人情報やクレジットカード情報を入力したりせず、速やかに削除していただくよう予約者様へ注意喚起をお願い申し上げます。

4. 当社の対応

現在、詳細な原因の究明および影響範囲の精査を行い、関係機関への届出も進めております。
今後は、専門機関の助言を踏まえ、システムのセキュリティ監視体制の大幅な強化、アクセス権限の厳格化、従業員へのセキュリティ教育の再徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

本件に関して、新たに公表すべき事項が判明した場合には、速やかにお知らせいたします。
改めまして、予約者様、利用施設様ならびに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を、深くお詫び申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ先】

個人情報に関するお問い合わせ窓口
メールアドレス：kojinjoho-customer@usen-almex.jp