業務委託先への不正アクセスによる
お客様のメールアドレス情報流出に関するお詫びとお知らせ

2026年11月6日
森トラスト・ホテルズ＆リゾーツ株式会社

平素より当社ならびに当社が運営するホテル・各種サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
このたび、当社がメール配信を委託しているアララ株式会社（以下「アララ社」）が提供するメール配信サービス「repica」において第三者による不正アクセスが発生し、当社がメール配信に使用した**お客様のメールアドレス情報が外部に流出したことが判明いたしました。**
お客様ならびに関係する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。
現時点で確認している内容および当社の対応につきまして、下記のとおりお知らせいたします。

■ 対象となる情報

①対象情報
お客様のメールアドレス

②対象となる情報件数
約20万件
アララ社からの報告によると、2026年10月8日から10月29日までに「repica」を通じて当社から配信したメールのアドレス情報が流出の対象となっています。
なお、アララ社からは、**メールの件名・本文、およびメール本文に差し込み表示された氏名等の情報は流出の対象に含まれていない**との報告を受けております。
また、今回の不正アクセスはアララ社が提供する「repica」のシステムにおいて発生したものであり、**当社が保有するお客様情報、会員情報、宿泊・予約情報、購買情報等が保存されている当社システムからの情報流出は確認されておりません。**

③対象となる配信メルマガ
・ラフォーレ倶楽部メールニュース
・森トラストホテルズメールニュース

・My Shippoメールニュース
・ラフォーレ倶楽部ご契約先様向けご案内
・ラフォーレ倶楽部法人向けおすすめ情報のご案内

■ 当社およびアララ社の対応

当社では、本件の判明後、アララ社および関係各社と連携し、流出した情報および影響範囲の確認を進めております。
また、アララ社より、関係する事業者とともに個人情報保護委員会への報告を行う予定であるとの説明を受けており、当社としても必要な対応を進めております。
なお、「repica」を利用したメール配信については現在停止しております。
流出の対象となったお客様に対しては、当社より順次ご案内いたします。
今後、新たにお知らせすべき事項が判明した場合には、改めて当社ウェブサイト等にてお知らせいたします。

■ お客様へのお願い

流出したメールアドレスを悪用し、当社、当社が運営するホテル・サービス、またはアララ社等を装った不審なメールやフィッシングメールが送信される可能性も考えられます。
不審なメールを受信された場合には、**メールに記載されたURLへのアクセス、添付ファイルの開封、メールへの返信、個人情報やクレジットカード情報、パスワード等の入力を行わないよう、十分にご注意ください。**

当社は本件を重く受け止め、お客様情報の適切な管理に努めるとともに、委託先に対する管理・監督を含む**情報管理体制について改めて確認し、再発防止と信頼回復に取り組んでまいります。**
改めまして、お客様ならびに関係する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。

以上

森トラスト・ホテルズ＆リゾーツ株式会社

©Mori Trust Hotels & Resorts Co., Ltd.