お客様各位　　2026/10/07

子会社ファイルサーバへの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

この度、株式会社エイチ・アイ・エスのタイ現地法人である H.I.S. TOURS CO., LTD.（以下、タイ法人）にて、ネットワークに対する第三者による不正アクセスを受けたことを確認いたしました。

不正アクセスを検知後、タイ法人では、速やかに該当するネットワークから切断し、外部からのアクセス制限を行う処置を実施しております。お客様には多大なるご迷惑とご心配をお掛けする事態となりましたことを、深くお詫び申し上げます。

本件の概要と当社の対応につきまして、以下の通りご報告申し上げます。

１．概要と経緯

2025 年 12 月 11 日、タイ法人のファイルサーバにインストールされている不正アクセス検知ソフトがアラートを発出したため、ファイルサーバに対する第三者からの不正アクセスの可能性が高いと判断し、速やかに、該当サーバをネットワークから切断し、外部からのアクセス制限を行う処置を実施いたしました。外部の専門家を含めた社内調査を実施した結果、不審なアクセスにより、ファイルサーバのデータの一部が不正に引き出された可能性があることが判明しました。

2025 年 12 月 29 日には、サーバ内に日本で取得した個人情報の一部が含まれていることを確認し、個人情報保護委員会および認定個人情報保護団体である一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）へ報告しております。

2026 年 2 月 24 日、外部専門家の調査により最大 627 名のパスポート情報が含まれていることが判明したため、当該サーバに保存されているすべてのファイル確認の実施を決定いたしました。

今般、すべてのファイルの確認が完了し、連絡先が特定できたお客様へは順次個別にご連絡を申し上げるとともに、特定が困難な方へも広く事実をお知らせし、注意喚起を行うため、ホームページ上での公表を行うことといたしました。

２．今回流出した可能性のあるお客様情報

最大 627 名のパスポート情報（アルファベットの氏名、署名欄の名前、性別、生年月日、パスポート番号、有効期限）およびアレルギー情報となり、対象となるのは、2017 年、2019 年～2020 年、2024 年～2025 年の期間に、エイチ・アイ・エスをご利用になられてタイにご出発されたお客様となります。なお、電話番号、住所、メールアドレス、クレジットカード情報などは含まれておりません。

（2026 年 10 月 7 日 19:30 追記）

対象となるお客様は、

個人旅行：2024 年 11 月に日本をご出発し、バンコクのプルマンホテルにご宿泊され、チェンマイ・コムローイ祭りに参加になられたお客様。
団体旅行：2017 年、2019 年～2020 年、2024 年～2025 年の期間にタイにご出発されたお客様。

３．調査に時間を要した原因（理由）

外部専門家の報告を受けて以降、個人情報の特定を行うべく、セキュリティ担当者によって当該サーバに保存されていたファイルを確認する過程において、2026 年 2 月 24 日時点で最大 627 名のパスポート情報が含まれていることが判明したため、継続して当該サーバに保存されている全てのファイルの確認を行うことを決定いたしました。

しかしながら、サーバ内には個人情報とは無関係のデータ（会計上の記録など）が大量に混在しており、ファイル形式やデータの保存状態が多岐にわたっていたため、機械的な処理や検索を行うことができず、情報の正確性を期すために、一つひとつのデータを手作業を含めて慎重に精査・照合する必要があったことから、対象データの特定およびご連絡先の抽出に相当の時間を要する結果となりました。

４． 今後の対応について

該当のお客様で個人情報が悪用される等の事象が発生した場合、当社にて適切な措置を講じる所存です。既に、認定個人情報保護団体事務局には本件を報告しております。

この度の事態を厳粛に受け止め、海外におけるより一層のセキュリティ強化、本社によるシステムモニタリング体制を厳格化し、再発防止に取り組んでまいります。

==========

株式会社エイチ・アイ・エス　お客様特設窓口

電話番号：0120-945-146

営業時間：平日 11:00～18:00（土日祝除く）

メールアドレス：support-desk@his-world.com

==========