

2026年10月16日

お客さま各位

小田急ハイウェイバス株式会社

「発車オーライネット」への不正アクセスによる 個人情報漏えいに関するお詫びとお知らせ

平素より、弊社バスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、弊社がバス乗車券の発券業務に利用している「発車オーライネット」の運営元である株式会社工房(以下、工房社)より、同社管理のサーバーが第三者からの不正アクセスを受け、ご利用のお客さまの予約情報の一部が流出したとの報告を受けました。

本件によりお客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご心配とご迷惑をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。なお、現時点において、本件に起因する具体的な被害の報告は受けておらず、既に、工房社によって該当サーバーのセキュリティ対策が完了し、不正アクセスの継続や、被害の拡大はないことが報告されております。

現時点で判明している事実について、以下のとおりお知らせいたします。

1 事象の概要

2026年9月16日から9月19日にかけて工房社が管理する予約サービスの連携用サーバーに対し不審なアクセスが発生していたことを、2026年10月13日に工房社が検知いたしました。被害拡大防止のため該当サーバーの通信遮断等の措置を講じたものの、同社による調査の結果、通信遮断までの間に一部お客さまの予約情報が外部へ漏えいしたことが判明いたしました。

2 流出した可能性のあるご利用のお客さまの情報

- ・ ご利用日時が2026年7月16日から2026年11月29日までの一部の予約情報
- ・ カタカナ予約名(氏名)
- ・ 電話番号
- ・ 予約バス情報(乗車日、路線、予約番号など)

※ 以下の情報については、不審アクセスのあったサーバーには保存されておらず、漏えいの対象ではないことが報告されております。

- ・ クレジットカード情報
- ・ 銀行口座情報
- ・ 住所
- ・ メールアドレス
- ・ パスワード

3 弊社サービスのお客さまにおける対象件数・人数

対象件数： 145件

対象人数： 117名

※上記対象件数・人数は工房社からの情報によるもので、引き続き同社では調査が進められております。

4 お客さまへのお願い

現時点で、本件に起因する具体的な被害の報告は受けておりません。

一方で流出した電話番号を利用した不審な電話やSNSメッセージ、フィッシング詐欺等の発生が懸念されます。

以下の点に、特にご注意ください。

- ・ 弊社および工房社がSNSや電話等で暗証番号やクレジット情報をお尋ねすることはありません
- ・ 不審なメッセージや記載されたURLにはアクセスしないでください
- ・ 身に覚えのない連絡を受けた場合は、情報の取扱いにご注意ください

5 本件に関するお問合せ窓口

発車オーライネットお客さま相談センター

TEL:0120-539-020(営業時間:9時~18時)

※ 2026年10月19日(月)開設

以上