

2026 年 8 月 12 日

WEB ナビ名鉄のハイキングご利用者 各位

名古屋鉄道株式会社
名鉄協商株式会社

不正アクセスに伴う個人情報漏えいのおそれに関するお詫びとご報告

拝啓 平素は名鉄グループのサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

7 月 2 日付で名鉄協商株式会社（以下、名鉄協商）より对外公表をしております第三者による不正アクセスにつきまして、調査を継続してまいりましたが、このたび、名古屋鉄道株式会社（以下、名古屋鉄道）が名鉄協商に業務の一部を委託しております「WEB ナビ名鉄のハイキング」に関係するお客さまの個人情報が外部に漏えいした可能性を否定できない状況であることが判明いたしました。

現時点では、個人情報流出の事実は確認されておりましたが、お客さまの安全を最優先に考え、また確実な周知と二次被害防止を図るため、本案内をもちまして、お詫びと現在の状況をご報告申し上げます。

日頃より「WEB ナビ名鉄のハイキング」のサービスをご利用いただいているお客さまに、多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、両社より深くお詫び申し上げます。

敬具

記

1. 経緯および現在の状況

名古屋鉄道は、「WEB ナビ名鉄のハイキング」の賞品引き換えおよび送付業務を名鉄協商へ委託しております。

2026 年 6 月 23 日、名鉄協商のサーバーに対する不審なアクセスを検知し、一部サーバーが停止したため、直ちにシステムの切り離しとネットワークの遮断を実施しました。その後、外部専門機関へ支援要請の上、調査を実施した結果、6 月 19 日にランサムウェアによる不正アクセスの痕跡を確認いたしました。

影響範囲等の調査を行ってまいりましたが、「WEB ナビ名鉄のハイキング」の賞品引き換えをお申込みいただいたお客さまの個人情報を保存していたサーバーも対象であることが判明いたしました。

個人情報を含む各種情報が外部に流出したことを示す事実や、攻撃者によってこれらの情報が公開されている事実は、現時点では確認されておませんが、万全を期して、対象となる可能性のあるお客さまへ本案内をお送りしております。

2. 情報漏えい等のおそれがあるお客さま情報

2023 年 6 月から 2026 年 5 月までの期間に、「WEB ナビ名鉄のハイキング」賞品引き換え申込みの際にご提供いただいた情報

〔 氏名、住所、電話番号、メールアドレス、ポイント情報（景品交換履歴） 〕

3. お客さまへのお願い

今回対象としております情報には重要な個人情報が含まれております。

誠に恐縮ではございますが、名古屋鉄道、名鉄協商や公的機関、金融機関などを名乗る不審な電話、メール、郵便物にご注意いただくとともに、身に覚えのない不審な連絡や通知があった場合は安易に応じないようお願いいたします。

4. 今後の対応

現在も調査を継続しております。漏洩の有無や影響範囲について新たな事実が判明次第、

順次ご報告を差し上げます。また、本件につきましては個人情報保護委員会および所轄警察署へ報告しており、随時相談も進めております。

今後は、外部専門家の指導のもと、情報セキュリティ体制の強化と再発防止策の徹底に努め、皆さまに安心してお取引いただける環境の整備に全力で取り組んでまいります。

5. 本件に関するお問い合わせ窓口

【名鉄お客さまサポートセンター】

電話番号：0570-02-5151

受付時間：9:00～18:00

【名鉄協商お客様相談窓口（個人情報対応 専用ダイヤル）】

電話番号：0120-353-276（通話料無料）

受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝除く）

改めまして、皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけしますことを、両社一同、重ねて深くお詫び申し上げます。信頼回復に向けて全力を尽くしてまいります。

以上