

2026 年 10 月 16 日

お客様各位

広島電鉄株式会社

「発車オーライネット」への不正アクセスによるお客様情報の流出に関するお知らせ

平素より当社バスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社が高速バスの予約受付・乗車券販売に利用している「発車オーライネット」（運営元：株式会社工房）において、第三者による不正アクセスが発生し、一部のお客様の予約情報が外部へ流出したことが判明しました。

運営元からは、当社の直営窓口及び委託店窓口で乗車券を購入されたお客様の情報も、流出の対象に含まれているとの報告を受けています。

お客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。

【流出した可能性のある情報】

運営元によりますと、バスチケットのご利用日が 2026 年 7 月 16 日から 2026 年 11 月 29 日までの一部の予約情報が対象となっており、以下の情報が含まれる可能性があります。

- 予約者の氏名（カタカナ）
- 電話番号
- 予約したバスの情報（乗車日、路線、予約番号など）

なお、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、パスワードなどは、今回不正アクセスを受けたサーバーには保存されていないとのことです。

【運営元の対応と当社の予約受付について】

運営元によりますと、2026 年 9 月 16 日から 9 月 19 日にかけて不審なアクセスがあり、10 月 13 日に検知したとのことです。

不正アクセスの検知後、該当サーバーの通信遮断及びアクセス制限を実施しており、現在も外部の専門機関と連携し、原因や影響範囲の調査を進めています。

当社では、現時点で「発車オーライネット」を利用した予約受付及び乗車券販売を継続しています。引き続き運営元と連携し、必要な対応とお客様へのご案内を進めてまいります。

【お客様へのお願い（二次被害防止）】

流出した可能性のある電話番号に、不審な電話や SMS などが届くおそれがあります。

- 当社や株式会社工房から、SMS など暗証番号やクレジットカード情報をお尋ねすることはありません。
- 不審なメッセージに記載された URL にはアクセスしないようご注意ください。
- 不審な電話やメッセージを受け取られた場合は、安易に個人情報を伝えないようお願いいたします。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

本件に関するお問い合わせにつきましては、運営元である株式会社工房の以下の窓口へお願いいたします。

■ 発車オーライネットお問い合わせフォーム

<https://secure.j-bus.co.jp/hon/inquiry/InputForm>

■ 発車オーライネット CS センター

電話番号：048-227-0523

受付期間：2026 年 10 月 18 日（日）まで

受付時間：9:00～18:00（土日祝日を含む）

■ 発車オーライネットお客様相談センター

電話番号：0120-539-020

開設日：2026 年 10 月 19 日（月）

受付時間：9:00～18:00（土日祝日を含む）

本件の詳細につきましては、運営元である株式会社工房の公式発表をご確認ください。

<https://secure.j-bus.co.jp/hon/News?code=1>

以上