

2024年4月10日
(株) JR西日本ホロニック
梅小路ホテル京都

【続報】不正アクセスによるお客様の個人情報流出の可能性とフィッシングサイトに誘導するメッセージの配信について

Booking.com 社が提供し、梅小路ホテル京都において管理・利用する宿泊予約情報管理システム（以下、管理システム）が不正アクセスを受けログインをされたこと、また一部のお客様に対してフィッシングサイトへ誘導するメッセージが配信されたことにつきまして、お客様・関係者の皆様にご心配をおかけしており深くお詫び申し上げます。前回（2024年3月7日）のお知らせ以降、調査により判明しました事実につきまして、以下のとおりご報告いたします。

1. 調査結果

事象①（管理システムへの不正ログインによる個人情報の流出の可能性について）

管理システム内の宿泊予約情報（宿泊日を2023年3月6日から2024年12月31日とするもの）に含まれるお客様の個人情報（住所・氏名・電話番号・クレジットカード情報含む）が流出した可能性につきましては、システム提供元の Booking.com 社へ調査を依頼し、確認を行った結果、情報の閲覧及び流出を含め、管理システム内の個人情報が侵害を受けた形跡は確認されなかったとの報告を受けております。

事象②（フィッシングサイトへの誘導メッセージが一部のお客様に配信された影響について）

管理システム内のメッセージ機能を通じて、フィッシングサイトへ誘導する URL リンクが付されたメッセージが一部のお客様（162名）に配信された件につきましては、クレジットカード番号の入力を促す内容が確認されたものの、お客様への直接的な金銭被害は確認されませんでした。

2. 今後の対応と再発防止策

今回の事象を踏まえ、従業員に対する教育等を再度実施しました。今後も引き続き、更なる対策の強化を行ってまいります。また、今後万が一、個人情報流出やフィッシングによるお客様の被害が確認された場合には、関係先に速やかに連絡し、必要な対応をいたします。

3. お客様のお問い合わせ窓口

ご質問等のお問い合わせは、以下の窓口からお願いいたします。

電話番号：075-284-1146 梅小路ホテル京都 須崎、松本、林

受付時間：月～金 9:00～17:00