

【重要なお知らせ】

宿泊予約情報一元管理システムへの不正アクセスによる お客様の個人情報漏洩についてのお詫びとお知らせ

この度、当ホテルにおいて利用している宿泊予約情報一元管理システム(以下、「管理システム」といいます。)に対して、権限なき第三者による不正アクセスが発生しました。その結果、Booking.com を利用して当ホテルへご予約をいただいたお客様の個人情報の一部につき、外部へ漏洩していることが確認されました。

お客様にはご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

1. 経緯及び概要

2024年8月19日、管理システム運営会社からの連絡により、当該管理システムへの不正アクセスが疑われたことから、直ちに管理システムのパスワードのリセット等の対応を行いつつ、詳細な調査を実施したところ、管理システムへの不正アクセスにより予約データの一部がCSV出力されていることが判明いたしました。

2. 漏洩した個人情報

不正にCSV出力されたことが確認されたのは、管理システムで閲覧できるお客様情報(クレジットカード番号は含まれておりません。)のうち、氏名、住所、電話番号、お客様向け連絡用のメールアドレス、宿泊予約に関わる情報です。

※「お客様向け連絡用のメールアドレス」とは、セキュリティ確保の観点からお客様への連絡用に、管理システム内で一時的に置き換えられたメールアドレスです。お客様が予約時にお使いになったメールアドレスについては窃取・閲覧された可能性はありません。

3. 今後の対応

管理システムを運営している会社と連携してアクセスIPの制限を実施する等、不正アクセス防止のために万全を期してまいります。尚、今回問題の発生した予約サイトBooking.comにつきましては現在新規予約受付を当ホテルとして停止をしております。

4. お問い合わせ先

ホテルサンルート徳島 お客様相談室
メールアドレス : sr_tokushima@wing.ocn.ne.jp

この度は、お客様に多大なご迷惑ご心配をおかけしますこと、重ねて深くお詫び申し上げます。

ホテルサンルート徳島