

【重要なお知らせ】

宿泊施設の予約・販売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施設の予約・販売管理システムにおいて、当施設のログイン ID 及びパスワードを使い第三者が不正にログイン操作を行い、Booking.com を利用して当ホテルへご予約をいただいた一部のお客様のご予約情報に対して不正アクセスを行った疑いを検出したと本件システムの提供ベンダー（以下「委託先」といいます。）より、昨年 8 月 20 日に報告がございましたのでお知らせいたします。直ちに、個人情報保護委員会には報告しましたが、流出した情報の個人名の特定に時間を要したことから（最終的に個人名は特定できませんでした）、この度ホームページにて公表することとなりました。

お客様には、公表が遅れましたこと並びに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。

<経緯等>

委託先の調査により、本件システムにおいて、当社が委託先へ預けている個人データに対して不正アクセスがあり、一部の個人データが CSV 出力されたことが確認されました。（個人データに対して不正アクセスが確認されました。）

第三社が不正にアクセスし情報を窃取しようとしたものと推察されます。なお、委託先の調査の結果、現時点で委託先へのサイバー攻撃やウイルス感染等の痕跡は発見されていないと報告を受けております。

<委託先の調査結果における不正アクセスの内容>

対象日：2024 年 6 月 18 日から 2024 年 7 月 18 日までのご宿泊日

対象者：2024 年 6 月 19 日以前に当施設への予約、予約に対する変更、予約に対する取消をされたお客様

情報種類：予約者氏名、宿泊者氏名、電話番号、e-mail、年齢、性別、宿泊に関わる情報等

※漏えいした可能性のある個人情報にクレジットカード情報は含まれません。

<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の対応をいたしました。その後、不正アクセスは確認されておりません。

<お客さまへのお願い>

お心当たりのない SMS、メール、差出人表示の偽装等には、十分ご注意くださいようお願い申し上げます。気がかりのことがございましたら、ご遠慮なく当社お客様相談室にご連絡ください。

<お問合せ先>

神戸ベイシェラトン ホテル&タワーズ お客様相談室

メールアドレス：info@sheraton-kobe.co.jp

この度は、お客様に多大なご迷惑と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。

神戸ベイシェラトンホテル&タワーズ
支配人 磯部 貴順