

2018 年 6 月 26 日

追記 6 月 29 日

お客さま各位

株式会社セルリアンタワー東急ホテル

サーバーへの不正アクセスによる個人情報の流出に関するお詫びとお知らせ

このたび、当社の宿泊予約サービスシステム運営委託先のサーバーが、悪意ある人物によるコンピューターシステム侵入の被害を受け、お客さまの宿泊予約情報 207 件、カード情報 287 件 (6/29 修正)が流出した事実が判明いたしました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑、ご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社の宿泊予約システムは、ある特定の予約窓口に対して「ファストブッキングジャパン株式会社」に運営委託しており、同社の親会社であるフランス法人「ファストブッキング」社が所有するサーバーに対して不正アクセスを受けたことで、個人情報が流出いたしました。(6/29 追記)

なお、上記以外の予約システムからご予約いただきましたお客さまの個人情報の流出はございません。本件については判明後、個人情報保護委員会に報告しております。また、これまでに個人情報を悪用される等の被害の報告はございません。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 経緯

6 月 15 日（金）

ファストブッキング社が所有するサーバーに不正アクセスがあり、個人情報（宿泊者名、予約者国籍、予約者郵便番号、予約者住所、予約者メールアドレス、予約金額、予約番号、チェックイン日、チェックアウト日）が流出。（※以下、事象 A）

6 月 17 日（日）

ファストブッキング社が所有するサーバーに不正アクセスがあり、個人情報（氏名、クレジットカード情報）が流出。（※以下、事象 B）

6 月 20 日（水）

ファストブッキング社が事象 A を把握。

同日

ファストブッキング社が事象 B を把握。

6 月 21 日 (木)

当社該当ホテル予約管理画面にファストブッキング社より、事象 A についての案内文が掲載され、メールを受信する。

6 月 22 日 (金)

ファストブッキングジャパン株式会社より、当社営業担当宛てに、事象 A について、メールで報告が入る。

6 月 23 日 (土)

当社該当ホテル予約管理画面に、ファストブッキング社より事象 B についての案内文が掲載され、メールを受信する。

6 月 24 日 (日)

ファストブッキングジャパン株式会社より当社営業担当宛てに事象 B について、メールで報告が入る。

6 月 25 日 (月)

ファストブッキングジャパン株式会社より、当社営業担当宛てに、経緯、詳細、対応方について、メールで報告が入る。

6 月 26 日 (火)

当該宿泊予約システムを遮断。

6 月 28 日 (木)

ファストブッキングジャパン株式会社より、当社営業担当宛てに、「事象 A の宿泊予約情報に新たに、予約者の電話番号が含まれる」ことが判明したとの連絡が入る。併せて、92 件 82 人と公表した事象 B に関し「クレジットカード情報が流出した」のではなく、正しくは「クレジットカード情報が流出した可能性がある」ことを確認する。

(6/29 追記)

2. 流出情報

「セルリアンタワー東急ホテルへの宿泊予約情報」

事象 A 201 件 177 人 207 件 179 人 (6/29 修正)

予約作成日：2017 年 5 月 1 日～2018 年 6 月 30 日 20 日 (6/29 修正)

ご宿泊者氏名、ご予約者国籍、ご予約者郵便番号、ご予約者住所、ご予約者電話番号、ご予約者メールアドレス、予約金額、予約番号、チェックイン日、チェックアウト日
事象 B 上記の内 92 件 82 人 287 件 (6/29 修正)

予約作成日：2017 年 8 月以前 (開始時期不明) (6/29 追記)

クレジットカード情報 (番号、有効期限、名義) ※流出の可能性 (6/29 追記)

3. 原因

ファストブッキング社所有サーバーへの悪意ある外部者による不正アクセス。

4. お客さまへの対応

(1) お知らせ

本件についてのお詫びとお知らせを、弊社公式ホームページに掲出いたしました。

(2) 事象 A について（ご宿泊予約情報）

当社より該当のお客さまに対して、本件についてのお詫びとご説明を E メールにてご連絡申し上げます。

(3) 事象 B について（クレジットカード情報）

該当のお客さまに対してカード所有者保護措置を実施しているとの報告を、ファストブッキングジャパン株式会社より受けております。

5. 再発防止策等について

(1) 関連規程の再周知・徹底

弊社内にて情報管理及び個人情報管理の関連規程、情報システムセキュリティ関連規程の再周知・再徹底を図るとともに、ファストブッキングジャパン株式会社に対しても再確認・再徹底を申し入れました。

(2) 第三者によるシステムのセキュリティの安全性チェックの徹底

ファストブッキングジャパン株式会社に対して、第三者によるシステムのセキュリティの安全性チェックを今まで以上に徹底し、その結果に応じて速やかに有効な対策を講じること、また、その結果を弊社に対して速やかに報告するよう指示し、現在はより高度なセキュリティ基準に変更することで対応済みとの報告を受けております。また、ファストブッキングジャパン株式会社では、現在、セキュリティの安全性について第三者による調査を実施しています。

6. 本件に関するお客さまからのお問い合わせ先

株式会社セルリアンタワー東急ホテル 広報

E メールアドレス：cerulean-h.ro@tokyuhotels.co.jp

以 上