

2018年6月26日

各位

株式会社プリンスホテル

サーバーへの不正アクセスによる、当社外国語 Web サイトにてご予約いただいたお客さまの
個人情報の流出に関するお詫びとお知らせ

この度、当社の外国語 Web サイト（英語、中国語＜簡体・繁体＞、韓国語）上の予約システムについて、サーバーに対して外部から不正アクセスを受け、お客さまの個人情報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、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

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。

当社の外国語 Web サイトは「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がございました。

なお、当社の日本語 Web サイト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。

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. 本件の経緯

- 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（氏名、国籍、郵便番号、住所、メールアドレス、予約金額、予約番号、予約ホテル名、チェックイン日、チェックアウト日）が流出（※以下、事象①）
- 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②）
- 6月20日（水）ファストブッキング社が事象①を把握
- 同日 ファストブッキング社が事象②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①についての案内文が掲載、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①について、電話で報告が入る
- 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②についての案内文が掲載、メールを受信する
- 同日 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②について、メールで報告が入る
- 同日 当社外国語 Web サイトの予約システムを遮断
- 6月24日（日）ファストブッキングジャパン株式会社 日本支社長が当社に来館し、事象①、事象②について書面および口頭にて報告を受ける

2. 流出情報

	対象期間※	流出情報	流出件数
事象① (43 ホテル)	2017年5月～2018年6月	氏名、国籍、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、予約金額、予約番号、予約ホテル名、チェックイン日、チェックアウト日	58,003 件
事象② (39 ホテル)	2017年8月以前 (開始時期は不明)	氏名、クレジットカード情報(カード番号、有効期限、名前)	66,960 件

※期間中に当社の外国語 Web サイトからご予約いただき、ご成約されたお客さまが対象となります。

3. 原因

ファストブッキング社が所有するサーバーに対し、悪意ある外部者による不正アクセスがあったことが確認されました。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しております。ファストブッキングジャパン株式会社は現在、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おります。

4. お客さまへの対応

(1) お知らせについて

本件についてのお詫びとお知らせを当社の日本語 Web サイト及び外国語 Web サイトに掲出いたしました。

(2) 事象①について

当社より対象のお客さまに対しては本件についてのご説明、お詫びを E メールにてご連絡させていただきます。

(3) 事象②について

すでに対象のお客さまに対して、カード会社経由で本件についてご案内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。

【本件に関するお客さまからのお問合せ先】

株式会社プリンスホテル 『お客さま窓口』
E メールアドレス saleshotline@princehotels.co.jp

5. 再発防止策等について

(1) 関連規程の再周知・徹底

当社の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・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・改善を申し入れました。

(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、その結果を当社に対して速やかに報告するよう指示いたしました。

以上

該当ホテル一覧

	ホテル名	事象① (43ホテル)	事象② (39ホテル)
1	札幌プリンスホテル	○	○
2	屈斜路プリンスホテル	○	○
3	釧路プリンスホテル	○	○
4	富良野プリンスホテル	○	○
5	新富良野プリンスホテル	○	○
6	函館大沼プリンスホテル	○	○
7	十和田プリンスホテル	○	○
8	雫石プリンスホテル	○	○
9	苗場プリンスホテル	○	○
10	ザ・プリンス ヴィラ軽井沢	○	○
11	ザ・プリンス 軽井沢	○	-
12	軽井沢プリンスホテル	○	○
13	軽井沢 浅間プリンスホテル	○	○
14	孺恋プリンスホテル	○	○
15	万座プリンスホテル	○	○
16	万座高原ホテル	○	○
17	志賀高原プリンスホテル	○	○
18	ザ・プリンスギャラリー 東京紀尾井町	○	-
19	ザ・プリンス パークタワー東京	○	○
20	東京プリンスホテル	○	○
21	ザ・プリンス さくらタワー東京	○	○
22	グランドプリンスホテル高輪	○	○
23	グランドプリンスホテル新高輪	○	-
24	品川プリンスホテル	○	○
25	新宿プリンスホテル	○	○
26	サンシャインシティプリンスホテル	○	○
27	川越プリンスホテル	○	○
28	新横浜プリンスホテル	○	○
29	鎌倉プリンスホテル	○	○
30	大磯プリンスホテル	○	○
31	ザ・プリンス 箱根芦ノ湖	○	○
32	龍宮殿	○	○
33	箱根湯の花プリンスホテル	○	○
34	箱根仙石原プリンスホテル	○	○
35	箱根園コテージ	○	○
36	下田プリンスホテル	○	○
37	三養荘	○	○
38	川奈ホテル	○	○
39	名古屋プリンスホテル スカイタワー	○	-
40	びわ湖大津プリンスホテル	○	○
41	グランドプリンスホテル京都	○	○
42	グランドプリンスホテル広島	○	○
43	日南海岸 南郷プリンスホテル	○	○
	合計	58,003件	66,960件