

個人情報の流出に関するお知らせとお詫び

2018年6月27日

お客さま各位

株式会社イシ・ホテルズ・グループ
代表取締役 兼 CEO 孔 令庸

このたび、株式会社イシ・ホテルズ・グループ(以下「弊社」といいます。)が運営している各ホテルが業務委託している宿泊予約サービスプロバイダーであるファストブッキングジャパン株式会社の親会社である、フランス法人 FASTBOOKING 社が管理するサーバーに、外部者による不正アクセスがあり、お客さまの個人情報が流出した可能性があるという事実が判明しました。対象となる個人情報は、弊社が運営するホテルの公式ウェブサイト(日本語、英語、中国語<簡体・繁体>、韓国語の各言語)からご予約をいただいたお客さまのものとなります。

現時点では、これまでに流出した個人情報が悪用される等の被害の報告は受けておりません。また、本件につきましては詳細判明後、個人情報保護委員会に報告しております。しかしながら、お客さまの安心・安全を最優先しなければならない弊社におきましては、大切なお客さまの個人情報の流出はあってはならないことであり、弊社が運営するホテルの公式ウェブサイトをご利用いただい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。

詳細につきまして、以下のとおりご報告いたします。

記

1. 本件の経緯

2018年6月22日(金) ファストブッキングジャパン株式会社から、FASTBOOKING 社が管理するサーバーがハッキングされ、個人情報が流出した(事象①)との連絡を受けるが、弊社が運営するホテルのお客さまの個人情報は流出していないとの報告を受ける

- 2018年6月23日(土) FASTBOOKING 社から、2017年8月以前の予約に関するクレジットカード情報が流出した(事象②)とのメールを受信する
- 2018年6月25日(月) ファストブッキングジャパン株式会社から、事象①について弊社が運営するホテルは対象外であることを改めて告げられる
- 2018年6月26日(火) ファストブッキングジャパン株式会社から、事象①について弊社が運営するホテルのお客さまの個人情報が流出したと報告を受ける。弊社より確定情報を伝えるよう要求する
- 2018年6月27日(水) ファストブッキングジャパン株式会社から、事象①事象②ともに、弊社が運営するホテルのお客さまの個人情報は対象に含まれているとの確定通知を受ける。また、書面による報告書を受領する

なお、本件につきましては、6月27日に弊社より個人情報保護委員会に報告いたしました。

2. 流出の可能性がある個人情報について

【個人情報】

事象① 2017年5月～2018年6月の間に、全17軒のホテル公式ウェブサイトの予約システムに登録されたご予約 29,956件(18,368名)の氏名、電話番号、メールアドレス、予約番号、予約金額、予約ホテル名、チェックイン日、チェックアウト日。なお、ファストブッキングジャパン株式会社より開示された個人情報の一覧においては、国籍、住所は含まれていないことを確認しています。

事象② 2017年8月以前に、3軒のホテル公式ウェブサイトで作成されたご予約 89件のクレジットカード情報。なお、当事象の個人情報は、弊社が保有していないクレジットカード情報が含まれるため、ファストブッキングジャパン株式会社より開示されておられません。

3.原因

FASTBOOKING 社のサーバーへの悪意ある外部者による不正アクセス。

4. 再発防止策等について

(1) 予約システムに関して

確認された不正アクセス元は、FASTBOOKING 社の管理下にあり、同社により本インシデント再発を防止する対策がとられたと報告を受けました。弊社では、当該予約システムにおける新規受付を停止し、安全性が確認できるまでの間は、当該予約システムの利用を停止することといたしました。なお、弊社のオンライン予約システム利用停止期間中は、お電話にてご予約を承っております。

(2) 流出した可能性のある暗号化されたクレジットカード情報に関して

FASTBOOKING 社が関連するクレジットカード会社に連絡し、金融機関と協力してカード保有者の保護措置を実施。今後はより高度なセキュリティ基準に変更すると同社から報告を受けております。今後、弊社からお客さまへ個人情報についての提供を電子メール等でお願ひすることはありませぬ。そのようなメールは、詐欺を目的とするものである可能性がありますので、細心のご注意をお願ひ申し上げます。

(3) 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。同時に弊社は業務を委託するにあたり不安のあるパートナーとの契約を継続しないことも検討しております。

以上

本件に関するお客さまからのお問い合わせ

株式会社イシン・ホテルズ・グループ

operator@ishin-jp.net