

お客様 各位

お客様氏名およびご予約情報流出についてのお詫び

この度、弊社、株式会社チョイスホテルズジャパンの公式 Web サイトで使用している予約システムより 2018 年 8 月 17 日（金）に送信したメールにおいて、お客様の氏名およびご予約情報が他の受信者様に送信される事故が発生いたしました。  
該当のお客様には大変なご迷惑とご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

なお、クレジットカード情報等、機微な情報の流出はございません。  
現在に至るまで、対象のお客様の氏名およびご予約情報が流用された等の報告はございませんが、このような事態を招いたことを重く受け止め、個人情報の取り扱いの管理体制のさらなる強化に取り組み、再発防止に努めてまいります。

1. 経緯

2018 年 8 月 17 日(金)午後 12 時、弊社公式 Web サイトからご予約頂いたお客様宛に自動配信されるメール(3 種類)において、本来送信されるべきお客様宛でのメールが他のお客様に送信されました。  
メールを受け取られたお客様からのご指摘により誤送信が発覚いたしました。

2. 原因

予約システムに不具合が発生している可能性がございます。詳細につきましては調査中です。

3. 該当のメール件名

- (1)ご宿泊前日確認メール(コンフォートホテル〇〇)
  - (2)ご宿泊 7 日前確認メール(コンフォートホテル〇〇)
  - (3)ご宿泊ありがとうございました (コンフォートホテル〇〇)
- ※〇〇＝ホテル名

4. 流出した情報

- (1)ご宿泊前日確認メール(コンフォートホテル〇〇)
- 弊社公式 Web サイトにご登録いただいているお名前  
ご宿泊ホテル  
予約番号  
到着日

出発日

(2)ご宿泊 7 日前確認メール(コンフォートホテル〇〇)

弊社公式 Web サイトにご登録いただいているお名前

ご宿泊ホテル

予約番号

到着日

出発日

(3)ご宿泊ありがとうございました (コンフォートホテル〇〇)

弊社公式 Web サイトにご登録いただいているお名前

ご宿泊ホテル

5. 誤送信されたメールの件数

449 件

6. お客様への対応

本メールが送信されたお客様に、流出に関するお詫びおよび本メールの削除をお願いするメールを送信いたします。

7. 再発防止策

再発防止に向けて、個人情報を含むメールの設定ならびに、それに関するデータベースの設定の作業手順を、予約システム会社と連携をとりながら実施いたします。

なお、再発防止策が徹底されるまでは、2018 年 8 月 18 日（土）以降の該当メール配信を中止させていただきます。お客様にはご不便をおかけし、申し訳ございません。何卒ご理解いただければ幸いです。

8. 本件に関する問い合わせ先

株式会社チョイスホテルズジャパン 公式 Web サイト問合せ窓口担当

電話：03-5645-5861（受付時間 平日 9:00～18:00）

E-Mail：info@choice-hotels.jp

2018 年 8 月 17 日

株式会社チョイスホテルズジャパン

代表取締役社長 村木 雄哉