

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のうち、2018 年 8 月 18 日及び 8 月 24 日にチェックイン予定のお客様、ならびに、2018 年 8 月 16 日にチェックアウトされたお客様宛に自動配信されたメール(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。

#### 2. 原因

該当の 3 種類のメールにつきましては、メール本文とお客様の送信先を別々に設定し、その後結び付けて自動で配信するシステムでした。

8 月 17 日（金）にお客様に配信した該当メールの配信途中より、メール本文とお客様の送信先の結び付けがずれてしまう現象が発生しました。メール本文がシステム不具合により二重に生成されたことにより、お客様の送信先との不一致が生じたためです。

#### 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 8 月 17 日（金）に送信いたしました。

#### 7. 再発防止策

メール送信前にメール本文とお客様の送信先にずれが発生していないかのチェックを多重化いたしました。また、万が一、不具合が生じた場合には、瞬時に配信を停止できるチェック機能を搭載いたしました。

現在は上記のシステム改修を行い、メール送信の安全性を確認いたしましたので、2018 年 8 月 27 日（月）より該当メールの配信を再開いたします。

#### 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 27 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