

◀「お詫びとお知らせ」訂正のご連絡▶

6月26日に掲載いたしましたお詫びとお知らせにつきまして記載内容の一部に誤りがございました。大変ご迷惑をおかけしますことを深くお詫び申し上げます。

以下の通り訂正いたしますとともに、本件の経緯についてもあわせて追記させていただきます。なお、個人情報保護委員会に修正報告を行っております。

【訂正箇所】

- ① 「1. 本件の経緯」に6/19、6/23、6/27、7/3分の経緯を追記いたします。
- ② 「2. 流出情報」に関する記載を「クレジット情報」、「個人情報・クレジット情報」としておりましたが、「個人情報」、「クレジット情報」に変更し、対象ホテルと件数を訂正いたします。

		誤	正
個人情報	対象ホテル	28 ホテル	31 ホテル
	流出件数	5,782 件	3,965 件
クレジット情報	対象ホテル	31 ホテル	32 ホテル
	流出件数	6,261 件	6,366 件

- ③ 「※資料 対象ホテル一覧」を正しい情報に訂正いたします。

【訂正理由】

当社とファストブッキング社日本法人の双方で集計ミスがあったものです。

2018/7/3

アールエヌティーホテルズ株式会社

サーバーへの不正アクセスによる、当社英語 Web 予約サイトにて
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

このたび、アールエヌティーホテルズ株式会社（代表取締役社長：福村正道）が運営するリッチモンドホテルのファストブッキング社が管理する英語 Web 予約サイト上のシステムについて、サーバーに外部者からの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、関係する皆さまには、多大なご心配、ご迷惑をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

本件につきましては判明後、個人情報保護委員会に報告しております。

ファストブッキング社が所有・管理するサーバーに対して不正アクセスがあり、ファストブッキング社の英語予約サイトを通じて当社ホテルの予約をされたお客さまの個人情報が流出したものです。なお、当社の公式 Web サイト（日本語・英語）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、これまでに流出した個人情報が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

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、クレジット情報（氏名、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、お客さまのアカウント名）が流出

- 6月19日(火) ファストブッキング社が個人情報流出を把握
6月20日(水) ファストブッキング社がクレジット情報流出を把握
6月21日(木) 当社該当ホテル宛にファストブッキング社より情報流出を知らせる英文の連絡メールを受信
6月22日(金) ファストブッキング社日本法人より当社該当ホテル宛に日本文の連絡メールを受信
同日 当社ファストブッキング英語 Web 予約サイトのシステムを遮断
6月23日(土) ファストブッキング社日本法人より流出データ(ホテル名と流出件数)を受ける
6月25日(月) 当社より個人情報保護委員会へ報告
同日 お客さま宛にお詫び・ご説明メールの逐次配信
6月26日(火) 当社日本語版 Web サイトにお詫びとお知らせを掲載
6月27日(水) 当社英語版 Web サイトにお詫びとお知らせを掲載
同日 当社で確認可能なデータと23日にお預かりしたデータに相違があることからファストブッキング社日本法人に問合せたところ、新たなデータが届く
(※28日～7月03日に当社とファストブッキング社日本法人で確認)
7月03日(火) 数字を確定し修正版のお詫びとお知らせを Web サイトに掲載

2. 流出情報

1) 個人情報の流出

- ・対象ホテル リッチモンドホテル 31 ホテル(※資料に記載)
- ・流出情報 個人情報(対象期間:2017年5月～2018年6月)
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
- ・流出件数 3,965件

2) クレジット情報の流出

- ・対象ホテル リッチモンドホテル 32 ホテル(※資料に記載)
- ・流出情報 クレジット情報(対象期間:2017年8月以前(開始時期不明))
氏名、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、お客さまのアカウント名
- ・流出件数 6,366件

※期間中に該当英語 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です。

3. 原因

ファストブッキング社の管理するサーバーに対し、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。現在は問題となった箇所について解決しており、セキュリティの安全性について第三者による調査を進めているとの報告をファストブッキング社日本法人より受けております。

4. お客さまへの対応

1) ホームページでのお知らせ

本件についてのお詫びとお知らせを当社の日本語・英語 Web サイトに掲載いたしました。

2) 対象となるお客さまへのお知らせ

本件についてのお詫びとご説明をメールにて逐次ご連絡させていただいております。

また、流出したクレジットカード情報に関わるお客さまについては、カード会社経由で

本件をご連絡しているとの報告をファストブッキング社日本法人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

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・徹底を図ります。

2) 第三者により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社日本法人に対し、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が当社で確認できるまで取り扱いを再開いたしません。

6. 本件に関するお問合せ先

1) お客さまからのお問合せ先

ロイヤルホールディングス株式会社 お客さま相談室

受付時間：土・日・祝日・年末年始を除く 9:00-17:00

TEL：0120-862-701 HP：<https://www.royal-holdings.co.jp/contact/>

2) 報道関係者からのお問合せ先

ロイヤルホールディングス株式会社 コーポレートコミュニケーション室

TEL：03-5707-8852 FAX：03-5707-8860 e-mail：koho@royal.co.jp

※資料：対象ホテル一覧（※6月27日にファストブッキング社日本法人より提供されたデータに基づくものです。）

対象期間中にファストブッキング社の「英語予約サイト」を通じて当社ホテルにご予約いただいたお客さまが対象です。当社ホテルの公式 Web サイト(日本語・英語)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。

流出情報の内容		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	氏名、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、お客さまのアカウント名	
		対象期間	2017年5月～2018年6月	2017年8月以前 (開始時期は不明)
ホテル名	所在地	個人情報	クレジット情報	
リッチモンドホテル札幌駅前	北海道札幌市	50	123	
リッチモンドホテル札幌大通	北海道札幌市	35	72	
リッチモンドホテル帯広駅前	北海道帯広市	51	58	
リッチモンドホテル青森	青森県青森市	漏洩なし	153	
リッチモンドホテル秋田駅前	秋田県秋田市	38	126	
リッチモンドホテル山形駅前	山形県山形市	115	128	
リッチモンドホテル仙台	宮城県仙台市	19	49	
リッチモンドホテルプレミア仙台駅前	宮城県仙台市	92	137	
リッチモンドホテル福島駅前	福島県福島市	95	105	
リッチモンドホテル宇都宮駅前	栃木県宇都宮市	244	346	
リッチモンドホテル宇都宮駅前アネックス	栃木県宇都宮市	243	361	
リッチモンドホテル成田	千葉県成田市	498	899	
リッチモンドホテルプレミア東京押上	東京都墨田区	247	漏洩なし	
リッチモンドホテルプレミア浅草インターナショナル	東京都台東区	43	漏洩なし	
リッチモンドホテル浅草	東京都台東区	漏洩なし	295	
リッチモンドホテル東京水道橋	東京都文京区	140	317	
リッチモンドホテル東京目白	東京都豊島区	53	258	
リッチモンドホテル東京武蔵野	東京都武蔵野市	103	116	
リッチモンドホテルプレミア武蔵小杉	神奈川県川崎市	178	326	
リッチモンドホテル横浜馬車道	神奈川県横浜市	213	251	
リッチモンドホテル松本	長野県松本市	440	502	
リッチモンドホテル浜松	静岡県浜松市	139	78	
リッチモンドホテル名古屋納屋橋	愛知県名古屋	146	172	
リッチモンドホテル東大阪	大阪府東大阪市	漏洩なし	31	
リッチモンドホテルなんば大国町	大阪府大阪市	17	291	
リッチモンドホテル福山駅前	広島県福山市	73	66	
リッチモンドホテル高知	高知県高知市	172	156	
リッチモンドホテル博多駅前	福岡県福岡市	83	166	
リッチモンドホテル福岡天神	福岡県福岡市	255	381	
リッチモンドホテル長崎思案橋	長崎県長崎市	96	172	
リッチモンドホテル熊本新市街	熊本県熊本市	14	96	
リッチモンドホテル鹿児島金生町	鹿児島県鹿児島市	15	50	
リッチモンドホテル鹿児島天文館	鹿児島県鹿児島市	38	39	
リッチモンドホテル那覇久茂地	沖縄県那覇市	20	46	
		計	3,965	6,366