

2018年6月27日

各位

藤田観光株式会社

サーバーへの不正アクセスによる、当社外国語（英語・中国語・韓国語）予約サイトにおける
個人情報の流出に関するお詫びと今後の対応について

この度、当社が運営するホテル（以下「当社ホテル」といいます。）の外国語（英語・中国語・韓国語）予約サイトのシステムについて、サーバーへの不正アクセスによる個人情報の流出の事実が判明いたしました。

外国語予約サイトについては、その運営をファストブッキングジャパン株式会社に委託しておりましたが、同社の親会社であるファストブッキング社（本社：パリ（仏））が管理するサーバーに対して不正アクセスがあったものです。

ファストブッキング社の調査・報告により、2017年5月1日～2018年6月19日に外国語予約サイトをご利用いただいたお客様の個人情報 14,567件および2017年8月以前に外国語予約サイトをご利用いただいたお客様のクレジットカード情報 10,903件が流出していたことを確認いたしました。

ご利用頂いたお客様をはじめ関係各位に対し、大変ご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

尚、日本語予約サイトにおいては、利用システム、サーバーともに異なるため、本件には該当いたしません。

これまでに個人情報を悪用される二次被害の報告はございませんが、当社グループといたしましては、安全性が確認されるまでは外国語予約サイトを閉鎖し、今後の再発防止に努めてまいります。詳細につきましては、下記のとおりです。

記

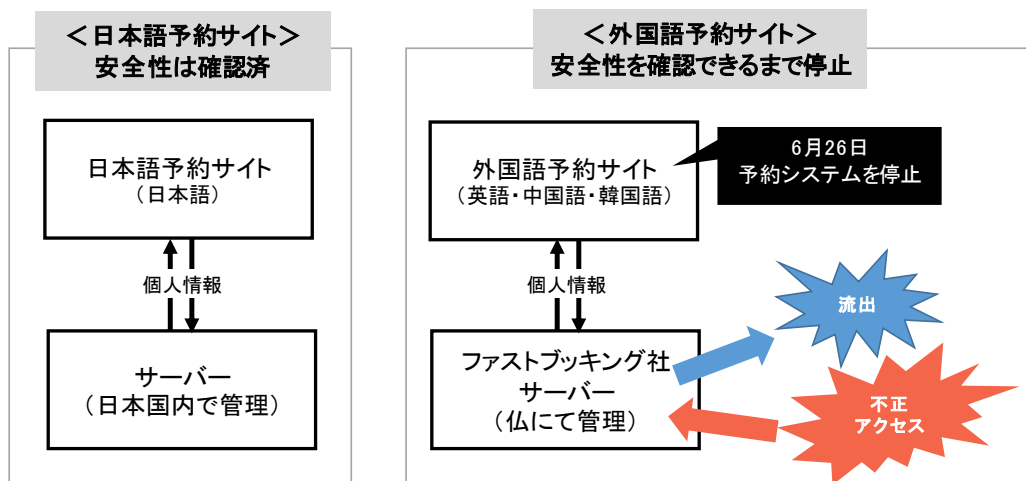
1. 経緯

6月15日(金)	ファストブッキング社が管理するサーバーに不正アクセスがあり、暗号化されていない個人情報（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（事象①）
6月17日(日)	ファストブッキング社が管理するサーバーに不正アクセスがあり、暗号化された情報（氏名、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、お客様のアカウント名）が流出（事象②）
6月21日(木)	当社ホテル担当者において、ファストブッキング社より、事象①についてのSECURITY INCIDENT(英文メール)を受信
6月22日(金)	当社営業担当において、ファストブッキングジャパン株式会社より、事象①について、電話にて報告を受ける

6月23日(土)	当社ホテル担当者において、ファストブッキング社より、事象②についてのSECURITY INCIDENT(英文メール)を受信
6月25日(月)	ファストブッキングジャパン株式会社 日本支社長が来社し、事象①、事象②について書面および口頭にて正式な報告を受ける
6月26日(火)	本件を「個人情報保護委員会」に報告 当社外国語サイトの予約システムを停止
6月27日(水)	当社外国語サイトおよび日本語サイトに本件に関するお詫びとお知らせを掲出

2. 原因

当社委託先の親会社であるファストブッキング社が管理するサーバーへの外部者による不正アクセスによるものであったことが確認されました。ファストブッキング社は、より強固な安全性の確保に向け、第三者機関とともに調査を進めております。



3. 流出した情報

以下の期間内および以下の当社ホテルにおいて、当社ホテルの外国語（英語、中国語、韓国語）予約サイトからご予約いただいたお客様が対象です。

	対象期間	流出情報	対象ホテル数・流出件数 (詳細は別紙)
事象① 暗号化されていない 個人情報の流出	2017年5月1日(月)～ 2018年6月19日(火)	お客様の氏名、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	30ホテル、14,567件
事象② 暗号化された情報の 流出	2017年8月以前 (開始時期は不明)	お客様の氏名、クレジットカード番 号、クレジットカード有効期限、 お客様のアカウント名	6ホテル、10,903件

4. お客様への対応

(1) お知らせについて

当社の外国語サイトおよび日本語サイト、ならびに各ホテルの外国語予約サイトにおいて、お詫びとお知らせを掲出いたします。現在のところ二次被害は確認されておりませんが、お問い合わせ窓口を設け、引き続き対処してまいります。

(2) 事象①について

対象のお客様に対して、当社よりメールにて、ご説明とお詫びのご連絡をいたします。

(3) 事象②について

すでに対象のお客様に対して、カード会社経由で、カード情報流出の可能性とともに、パスワード変更を促すことを通知しているとの報告を、ファストブッキングジャパン社より受けております。

5. 再発防止に向けた今後の対応

(1) 安全性確認後の再開

ファストブッキング社が現在実施している第三者機関によるセキュリティ診断が終了し、安全認定が発行されるまでの間、当社ホテルの外国語予約サイトのシステムを停止いたします。

(2) 今後の対応策

ファストブッキングジャパン株式会社に対して改善を申し入れるとともに、当社といたしましてもお客様の重要な情報をお預かりしていることを真摯に受け止め、日本語予約サイトおよび外国語予約サイトの安全性を更に高めるため、ITセキュリティ専門企業の協力を得て、定期的な安全性の点検を行ってまいります。

6. お問い合わせ先

本件に関するお客様からのお問い合わせ先

藤田観光株式会社 お客様窓口

customer-service@fujita-kanko.co.jp

以上

別紙： サーバーへの不正アクセスによる、個人情報流出の状況一覧

【事象①】 暗号化されていない個人情報の流出

期間： 2017年5月1日（月）～2018年6月19日（火）

流出情報： お客様の氏名、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

対象サイト： 以下ホテルの外国語（英語、中国語、韓国語）予約サイト

※日本語予約サイトにおいては、利用システム、サーバーともに異なるため、本件には該当いたしません。

	ホテル名	流出件数
WHG事業グループ	藤田観光ワシントンホテル旭川	34
	青森ワシントンホテル	103
	八戸ワシントンホテル	5
	仙台ワシントンホテル	131
	浦和ワシントンホテル	118
	千葉ワシントンホテル	19
	木更津ワシントンホテル	13
	秋葉原ワシントンホテル	1,141
	新宿ワシントンホテル本館	2,548
	新宿ワシントンホテル新館	594
	東京ベイ有明ワシントンホテル	1,086
	横浜伊勢佐木町ワシントンホテル	110
	横浜桜木町ワシントンホテル	244
	関西エアポートワシントンホテル	718
	広島ワシントンホテル	140
	キャナルシティ・福岡ワシントンホテル	589
	長崎ワシントンホテル	17
	佐世保ワシントンホテル	216
	ホテルグレイスリー札幌	674
	ホテルグレイスリー浅草	6
	ホテルグレイスリー銀座	580
	ホテルグレイスリー田町	223
ホテルグレイスリー新宿	3,843	
ホテルグレイスリー京都三条	416	
ホテルグレイスリー那覇	525	
ホテルフジタ奈良	157	
ホテルグリーンタワー幕張 ※1	8	
リゾート事業グループ	伊東小涌園	1
	由布院緑涌	53
L&B事業グループ ※2	ホテル椿山荘東京 ※3	255
合計		14,567

※1 藤田観光グループ・パートナーズホテル

※2 ラグジュアリー&バンケット事業グループ

※3 ホテル椿山荘東京の外国語予約サイトは2018年3月より別システムを導入しております

【事象②】 暗号化された情報の流出

期間： 2017年8月以前（開始時期は不明）

流出情報： お客様の氏名、クレジットカード番号、クレジットカード有効期限、お客様のアカウント名

対象サイト： 以下ホテルの外国語（英語、中国語、韓国語）予約サイト

※日本語予約サイトにおいては、利用システム、サーバーともに異なるため、本件には該当いたしません。

	ホテル名	件数
WHG事業グループ	新宿ワシントンホテル本館	5,134
	新宿ワシントンホテル新館	2,260
	横浜伊勢佐木町ワシントンホテル	1,152
	横浜桜木町ワシントンホテル	1,636
	長崎ワシントンホテル	73
L&B事業グループ	ホテル椿山荘東京 ※4	648
合計		10,903

※4 ホテル椿山荘東京の外国語予約サイトは2018年3月より別システムを導入しております