

不正アクセスによる情報流出の可能性についてのお知らせとお詫び

平素より当ホテルをご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在、一部のお客様に対し、宿泊予約に関する内容を装った不審なメッセージが「WhatsApp」等を通じて送信されている事象が確認されております。

当ホテルが利用している宿泊施設向け予約管理システム（サイトコントローラー）「TEMAIRAZU」シリーズの運営会社である手間いらず株式会社より、同社システムに対して第三者による不正アクセスが確認され、宿泊者情報の一部が第三者に閲覧または取得された可能性を否定できないとの報告を受けております。

同社からの報告によりますと、現時点で不審なメッセージの送信が確認されているのは、以下の条件に該当する予約の一部とされています。

- ・ 2026 年 9 月 21 日までに成立した予約
- ・ 2026 年 9 月 21 日以降の宿泊日の予約
- ・ 予約者様が「WhatsApp」を利用されている予約

不審なメッセージには、宿泊予約に関連して「予約の確認・確定」「クレジットカード情報の再入力」「緊急の支払い」等を求める内容が含まれている場合があります。

当ホテルから、WhatsApp 等の SNS・メッセージサービスを通じて、外部サイトへのアクセスを促し、クレジットカード情報の再入力や緊急の支払い・送金をお願いすることはございません。

不審なメッセージを受信された場合は、以下の点に十分ご注意くださいようお願いいたします。

- ・ メッセージに記載された URL やリンクを開かないでください。
- ・ クレジットカード情報や個人情報を入力しないでください。
- ・ 不審なメッセージには返信しないでください。
- ・ メッセージの指示に従って支払い・送金を行わないでください。
- ・ 予約内容にご不安がある場合は、当ホテルまたはご予約された宿泊予約サイトの公式窓口へお問い合わせください。

【不審なメッセージのリンクを開いた、または情報を入力してしまったお客様へ】

不審なメッセージに記載された URL やリンクを開いた場合は、その先の Web サイトでクレジットカード情報、パスワード、その他の個人情報を入力せず、画面を閉じてください。

万が一、不審な Web サイトにクレジットカード番号・有効期限・セキュリティコード等のカード情報を入力してしまった場合、または支払い・送金まで行ってしまった場合には、速やかにご利用のクレジットカード会社または金融機関へご連絡いただき、カードの利用停止や再発行、不正利用の確認等、必要な対応についてご相談ください。

また、パスワード等の認証情報を入力してしまった場合には、該当するサービスのパスワードを速やかに変更するとともに、同一のパスワードを他のサービスでも使用されている場合は、そちらについても変更をご検討ください。

なお、手間いらず株式会社からは、不正アクセスの原因となった箇所を特定し、2026 年 9 月 26 日に当該箇所への対策および必要な再発防止策を実施したとの報告を受けております。また、在庫・料金・予約連携等のシステムについては正常に稼働しているとの報告を受けております。

当ホテルといたしましても、本件を重く受け止め、手間いらず株式会社からの情報収集を継続するとともに、お客様への二次被害防止を最優先に必要な対応を進めてまいります。

今後、新たにお知らせすべき事実が判明した場合には、速やかにご案内いたします。

お客様には多大なるご心配とご不安をおかけしておりますことを、心よりお詫び申し上げます。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社センチュリオンインターナショナル

E-mail : sales-ho2@centurion-hotel.com