

2025年5月12日

宿泊予約サービスシステム運営委託先「Preferred Travel Group」における  
個人情報漏洩の可能性に関するお知らせとお詫び

このたび、当ホテルが利用している宿泊予約サービスシステムの運営委託先「Preferred Travel Group」（米国法人）において、同社予約システムに対する外部からの不正アクセスを原因とする、個人情報漏洩の可能性が判明いたしました。  
お客様ならびに関係者の皆さまには、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 概要

当ホテルが、主に外国語による直接予約ツールとして利用している宿泊予約サービスシステムの運営委託先「Preferred Travel Group」（米国法人）において、同社予約システムに対する外部からの不正アクセスを原因とする、個人情報漏洩の可能性が判明いたしました。

### 2. 対象となった個人情報

2024年10月16日から2025年1月6日までの期間、同システムに保管されていたお客様の個人の名前、住所、メールアドレス、電話番号、カード名義人氏名、デビットカード／クレジットカード番号の下4桁、宿泊ホテル名、当該の宿泊料金、チェックイン日などが含まれている可能性がございます。

### 3. 経過および当社の対応

本年4月4日に本件に関する報告を受けたのち、直ちに当社顧客情報の確認を進めるとともに、個人情報保護委員会へ通報いたしました。今回の不正アクセスの原因および対策について、新規の予約をストップしてPreferred Travel Groupから説明を求め、対応が確認出来ましたので現在予約を再開いたしました。引き続きPreferred Travel Groupおよび関係各機関と連携し、必要な対応を進めております。

なお、本件対象以外のお客様の個人情報の漏洩はございません。また、これまでに個人情報を悪用される等の被害の報告はございません。

Preferred Travel Groupより本件に関する更なる詳細情報が開示され次第、改めて当サイトにて公開いたします。

### 4. お客様への対応

ご連絡先が確認できた対象のお客様に対しては、今後、Preferred Travel Groupより、本件についてのお詫びおよびご説明を、電子メールにてご連絡を申し上げます。

■お客様にご留意いただきたい事項

なりすまし、詐欺、フィッシング攻撃などの不正行為に引き続き十分にご注意いただきますようお願い申し上げます。

**5.再発防止策**

本件に該当する Preferred Travel Group に対しては、より強力な再発防止策の実施を求めるとともに、当社においても情報管理および情報システムセキュリティの再確認・再徹底による安全性の確保に努め、再発防止を徹底いたします。

〈本事案に関するお問い合わせ先〉

**【Preferred Travel Group コールセンター】**

・日本国内から：00-663-386-8191

運用時間：5月9日（金）～5月22日（木）24時間対応

※5月23日（金）以降は運用時間を変更する場合がございます。

・日本国外から：1-855-260-7645

運用時間：月曜日から金曜日の9時～17時

**【ホテルニューグランド宿泊予約係】**

・room@hotel-newgrand.co.jp

ご回答には、お時間を頂戴する場合がございます。