

2026年2月4日

お客様各位

株式会社グリーンズ

三重県四日市市浜田町5番3号

第三者による不正アクセスに伴う個人情報の流出と フィッシングサイトに誘導するメッセージの配信について

この度、当社が運営する「コンフォートホテル東京東日本橋」（以下「本ホテル」といいます）に、予約サイトBooking.com（以下「Booking.com」といいます）を通じてご予約いただいた一部のお客様に対し、外部の第三者からフィッシングサイトへ誘導するメッセージが配信された件につきまして、お客様には多大なご迷惑及びご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

調査により判明した事実について、以下のとおりご報告申し上げます。

1. 事象の経緯

2026年1月21日、Booking.comを通じて本ホテルにご予約いただいた一部のお客様に対し、SNS「WhatsApp」を利用したフィッシング詐欺目的のメッセージが送信されていることが判明しました。

当社は直ちにBooking.com社が提供する予約情報管理システム（以下「管理画面」といいます）のパスワードを変更し、同日中に該当と思われるお客様へBooking.comを通じて注意喚起のメッセージを送信するとともに、ホームページ上でも注意喚起のお知らせを開いたしました。

その後、当社およびBooking.comにて不正アクセスの状況等について調査を進めてまいりました。※「フィッシング詐欺」とは、送信者を詐称したメールやSMSを送りつけ、貼り付けたリンクをクリックさせて偽のホームページに誘導することで、クレジットカード番号などの重要な情報を盗み出す詐欺のことです。

2. 調査結果

調査の結果、以下の事象が確認されました。

（1）漏えいの原因

本ホテルが使用する管理画面のアカウントが、2026年1月19日21:15頃（日本時間）に外部の第三者により不正アクセスを受けたものです。

（2）個人情報が漏えいした可能性のある対象のお客様

Booking.comを通じて2026年1月19日までに本ホテルにご予約されたお客様（うち、宿泊対象期間：2026年1月19日～2026年12月13日のもの）

(3) 漏えいの可能性のある情報

- ・氏名
- ・電話番号
- ・住所のうち国名
- ・宿泊予約情報（予約番号、宿泊日、宿泊プランなど）

※クレジットカード番号など、決済に必要な情報は含まれておりません。

(4) 二次被害

一部のお客様がメッセージに記載されたフィッシングサイトにアクセスし、クレジットカードで支払いを行ったとの報告を受けております。

3. お客様へのお願い

当社からお客様へ予約に関するご連絡を行う際は、Booking.com 内のメッセージ機能のみを使用しております。SNS や WhatsApp 等を通じてご連絡することはございません。疑わしいメッセージを受け取られた場合は、メッセージ内の URL リンクへアクセスされないよう十分ご注意ください。また、本ホテルの予約等に関して、上記のようなメッセージを受領された場合は、下記窓口までご連絡ください。

【お客様窓口】

Booking.com カスタマーサポート（24 時間対応）

日本国内: 03 6743 6650

国際電話（英語）:+44 20 3320 2609

【ご予約に関するお問い合わせ窓口】

コンフォートホテル東京東日本橋

電話番号 03-5645-3311

【個人情報のお取り扱いに関する苦情窓口】

株式会社グリーンズ

メールアドレス greens-koho@greens.co.jp

4. 今後の対応と再発防止策

本件につきましては、関係機関などからの指摘を踏まえ、従業員への教育を再度徹底してまいります。

お客様には多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。

以上