

【重要】宿泊予約に関する不審なメッセージおよび情報漏洩の可能性について（注意喚起）

これまで当ホテルをご利用いただき、誠にありがとうございました。

このたび、当ホテルが宿泊予約の管理・連携に利用しておりました予約管理システム「TEMAIRAZU（手間いらず）」の提供元である手間いらず株式会社より、同社システムに対する第三者からの不正アクセスが確認されたとの報告を受けました。同社の調査により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ことが確認されております。

現時点で確認されている範囲では、以下の条件すべてに該当する予約の一部について、予約者様に不審なメッセージが送信されている事象が確認されております。

- ・予約日：2026年9月21日までに成立した予約
- ・宿泊日：2026年9月21日以降の宿泊日の予約

しかしながら、当ホテルは2026年8月31日をもって営業を終了しており、2026年9月21日以降の宿泊予約は存在しないことから、現時点で確認されている範囲では、今回確認された不審なメッセージ送信の対象となる予約は、当ホテルには存在しないものと判断しております。

現在は、手間いらず株式会社において原因となった箇所を特定し、当該箇所への対策を完了するとともに、必要な再発防止が実施されております。また、調査開始以降、並行して類似箇所の点検およびさらなるセキュリティ強化施策も実施されております。

なお、本件に関連して、当ホテルをご利用いただいたお客様におかれましては、以下の点にご注意ください。

●ご利用されたお客様にご注意いただきたい事項

お客様におかれましては、当ホテルや宿泊施設を装った不審な連絡を受信された場合、被害防止のため、以下の点に十分ご注意くださいようお願い申し上げます。

【不審なメッセージの例】

不審なメッセージには、実際の予約情報を利用して、次のような内容を案内するものがあります。また、直近では、予約前日または当日に宿泊施設からの連絡を装い【予約者様へクレジットカード決済を促す巧妙なメールが送信されている】事象も確認されております。

- ・予約の確認・確定を理由に、クレジットカード情報の入力や再入力を求める
- ・「お部屋を確保するため」などの理由で、緊急の支払いを求める
- ・「予約がキャンセルされた」として、再度の手続きや支払いを求める
- ・「フロントでの手続きを短縮するため」などの理由で、到着前の別途支払いを求める
- ・その他、宿泊予約に関連してクレジットカード情報や個人情報の入力、支払い・送金を求める

このようなメッセージには、WhatsApp などのメッセージアプリのほか、SMS や電子メール等が利用される場合があります。

【不審な連絡を受信された場合】

以下の対応をお願いいたします。

- ・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。
- ・リンク先の Web サイトに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、支払いや送金を行わないでください。
- ・添付ファイル等がある場合も、開かないようご注意ください。

当ホテルから、メッセージアプリ、SMS、電子メール等を通じて、クレジットカード情報の再入力や、ご予約に関する緊急のお支払いをお願いすることはありません。

万が一、不審な Web サイトにクレジットカード情報等を入力された場合や、メッセージの指示に従って支払いや送金を行ってしまった場合は、速やかにご利用のクレジットカード会社等へご相談ください。

なお、本事象の原因となったシステムではクレジットカード情報を取り扱っておらず、保有しておりません。

●本件に関するお問い合わせは、以下の窓口へご連絡ください。

手間いらず株式会社

<https://www.temairazu.co.jp/pdf/1206/news-update>

担当部署：緊急対応デスク

メールアドレス：helpdesk@temairazu.com