

2025 年 6 月 16 日

不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性と
フィッシングサイトに誘導するメッセージ配信についてのお詫びとお知らせ

このたび、那覇東急 REI ホテル（以下「当ホテル」）において、個人情報漏えいの可能性のある事案が発生致しました。本件につきまして、お客様に多大なご迷惑およ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。

1. 概要

2025 年 5 月 6 日、当ホテルは第三者による不正な手段により、Trip.com が提供する管理システムのログイン ID・パスワードを第三者に窃取される事態に至りました。その結果、管理システムを通じて、一部のお客様に対して、フィッシングサイトに誘導するメッセージが配信されていたこと、また、2025 年 5 月 6 日から 5 月 8 日にかけて管理システムに保存されていた予約情報が、第三者により閲覧された可能性があることが確認されました。

その後、Trip.com 社から上記のメッセージが配信されたお客様へ注意喚起のメッセージを配信し、また当ホテルにおいては、ID・ログインパスワードの変更および端末のセキュリティチェックを実施しております。

2. 漏えいした可能性があるお客さまの個人情報

2024 年 5 月 6 日から 2025 年 5 月 8 日までに Trip.com 経由で当ホテルの予約を行ったお客様のご予約内容（2025 年 5 月 6 日から 5 月 8 日の期間に、管理システムに保存されていた予約情報）のうち、氏名／ご予約の際に入力した電話番号／宿泊期間／宿泊部屋タイプ ※クレジットカード情報および金融機関口座情報等の決済関連情報は含まれておりません。

3. 原因

当ホテルにおいて、第三者による不正な手段により、管理システムのログイン ID・パスワードが窃取されたため。

4. 二次被害又はそのおそれの有無及び内容

一部のお客様にフィッシングサイト等へ誘導するメッセージが配信されていたことを確認しております。

お客様におかれましては、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ください。知らない電話番号からの着信には注意し、疑わしいメッセージの配信を受けた場合、メールや添付ファイルは開かずに、貼付された URL リンクへアクセスをされないようお願い申し上げます。心当たりの無い内容の場合は下記弊社窓口へお問合せください。

なお、当ホテル以外の東急ホテルズ & リゾーツ株式会社の運営施設が使用する当該管理システム並びに Trip.com 本体システムにおいては、不正アクセスがなかったことを確認しております。

〈本事案に関するお問い合わせ先〉

[メールフォームはこちら](#)

ご回答には、お時間を頂戴する場合がございます。

現在、関係機関と連携を取りながら、さらなる原因調査を進め、必要な対策を実施することにより再発防止に努めてまいります。

この度は、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけしますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。