

2025 年 6 月 25 日

宿泊予約システム運営委託先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、三菱地所ホテルズ&リゾーツ株式会社（取締役社長 大島 正也、以下「当社」）が運営する丸ノ内ホテルで利用している宿泊予約システムの運営委託先「Cendyn Group, LLC」（以下「Cendyn」）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が判明いたしました。

現時点で、個人情報漏洩の事実は確認されておりませんが、個人情報漏洩の可能性を完全に否定できない状況であるため、ご報告いたします。尚、本件につきましては、すでに個人情報保護委員会に対し報告を行っております。

お客様ならびに関係者の皆様には、多大なご迷惑とご心配をおかけいたしますこと、深くお詫び申し上げます。

1. 概要

丸ノ内ホテルが、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システムの運営委託先 Cendyn 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が判明いたしました。

2. 対象となる予約

丸ノ内ホテル英語版ウェブサイト、海外旅行代理店等が運営している予約システム経由のご予約

3. 対象となった個人情報

2025 年 2 月 28 日から 2025 年 3 月 10 日までの期間、同システムに保管されていたお客様個人の氏名、住所、メールアドレス、電話番号、カード名義人氏名、クレジットカード番号の下 4 桁、当該宿泊料金、チェックイン・チェックアウト日などが含まれている可能性がございます。

4. 経過および当社の対応

2025 年 3 月 13 日に本件に関する報告を Cendyn から受けたのち、当該報告の信ぴょう性を精査のうえ、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報告いたしました。今回の不正アクセスの原因および対策については、Cendyn へ継続的に説明を求め、対応が確認できましたので、現在は予約受注を継続しております。引き続き Cendyn 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。

本件については、あくまで対象期間内の不正アクセスが確認されたことにより、情報漏洩の

可能性があったものであり、漏洩が特定された状況ではないと Cendyn より報告を受けております。なお、本件対象以外のお客様の個人情報の漏洩は確認されておりません。また、これまでに個人情報を悪用される等の被害報告もございません。

5. 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、改めてホテルより本件についてのお詫びとご説明を電子メールにてご連絡いたします。

■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。

6. 再発防止策

本件に該当する Cendyn 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。

<本件に関するお問合せ先>

お問合せは[こちらのメール](#)にて承ります。

※ ご回答にはお時間を頂戴する場合がございます。

以 上