

当ホテルを装った不審なメッセージに関するお詫び

やんばる学びの森 をご利用いただいたお客様

このたび、当ホテルが予約およびお客様情報の管理に利用している、株式会社AZOO(以下「提供会社」)の予約管理システム「WASIMIL」において、第三者による不正アクセスが発生いたしました。これにより、当ホテルの予約管理システムに登録されていたお客様の情報が、外部から閲覧可能な状態にあったことが、提供会社からの報告により判明いたしました。

提供会社からは、本件の原因は同社のシステムにおいて外部に公開している機能の脆弱性であり、原因となった箇所は同社にて修正済みであると報告を受けております。対象には、現在ご予約中のお客様だけでなく、過去にご予約・ご宿泊いただいたお客様も含まれます。

また、その情報を悪用したとみられる、当ホテルを装った不審なメッセージが、一部のお客様に届いていることを確認しております。

お客様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、心より深くお詫び申し上げます。

概要

不正アクセスを受けたシステム	当社が利用する予約管理システム「WASIMIL」
不正アクセスの期間	2026年10月13日18時頃 ～ 10月17日未明
原因	提供会社のシステムにおいて外部に公開している機能の脆弱性(提供会社の報告による)
内容	上記の脆弱性を突いた、第三者による不正アクセスにより、お客様の情報が外部から閲覧可能な状態となり、データがダウンロードされたことが確認されています。
対象となるお客様	2026年10月19日より前に、当ホテルの予約管理システムに登録されていたお客様(ご予約の経路や登録の時期は問いません)
閲覧可能な状態にあった情報	お名前、性別、年齢、生年月日、国籍、メールアドレス、電話番号、住所、緊急連絡先、予約番号、宿泊日程、予約金額 ※ご予約の経路によって、登録されている項目は異なります。
実際に取得が確認された情報	一部のお客様の、お名前、メールアドレス、電話番号、宿泊日程、予約金額 ※その他の項目については、閲覧可能な状態にありましたが、実際に取得されたかどうかは確認できておりません。 データの改ざんや削除の形跡は確認されておりません。
クレジットカード情報	提供会社のシステムでは保存されておらず、対象外です。
旅券(パスポート)番号	当ホテルでは登録がなく、対象外です。
対応状況	2026年10月19日に提供会社にて脆弱性の修正を完了しております。2026年10月17日以降、不審なアクセスは確認されておりません。 2026年10月20日、提供会社より個人情報保護委員会へ速報が提出されており、今後、確報を提出する予定です。

お客様へのお願い

不審なメッセージが届いた場合は、リンクを開かず、返信もせずに削除してください

送信元は、受信拒否やブロックの設定をお願いいたします

ご予約の内容に不安がある場合は、メッセージに記載されたリンクや連絡先ではなく、当ホテルのホームページ、または宿泊施設の公式サイト電話番号からお問い合わせください。

万が一、リンク先でクレジットカード情報を入力された場合は、カード裏面に記載の番号から、ご利用のカード会社へ速やかにご連絡ください。あわせて、警察へのご相談もお願いいたします

対象となるお客様へのご通知について

予約管理システムにメールアドレスをご登録いただいているお客様には、当ホテルより順次メールにてご連絡いたします。

メールアドレスのご登録がないお客様につきましては、誠に恐れ入りますが、本お知らせをもってご通知に代えさせていただきます。

当ホテルの対応

提供会社にて、認証方式の変更、管理画面へのアクセス制限、パスキー認証の導入などの対策が順次進められております

当ホテルでは、提供会社に対し、引き続き原因の調査と再発防止を求めてまいります

今後、新たに判明した事実がございましたら、本お知らせを更新してご報告いたします。

お問い合わせ

本件に関するお問い合わせは、やんばる学びの森本館ではなく、

管理会社 株式会社ティーシーエイ（TEL：03-5957-7100）にて承っております。

このたびは、お客様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

やんばる学びの森