

2025年5月23日

お客様各位

ハレプナ ワイキキ バイハレクラニ

「Preferred Travel Group」における個人情報漏洩の可能性につきまして

今般、弊社は、「Preferred Travel Group（以下 PTG 社）」より、PTG 社の予約システムにおけるデータセキュリティ上の問題、およびお客様の個人情報への不正アクセスの可能性に関する通知を受けました。お客様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしますことを深くお詫び申し上げます。

1. 概要

PTG 社は、弊社の宿泊予約に関するシステムサービスの委託先であり、お客様がインターネット上でハレプナの予約を行う際に、PTG 社の予約サービスを介して弊社に予約情報が送信される仕組みとなっています。2024年10月16日から2025年1月6日までの期間、第三者が PTG 社のシステムに対し不正なアクセスを行い、ハレプナを含む世界中の複数のホテルの予約情報の一部が漏洩した可能性があります。

2. 漏洩した可能性のあるデータ

不正アクセスの対象となった予約情報には、お客様の氏名、住所、連絡先情報（メールアドレス、電話番号）、予約詳細（ホテル、料金、および日程）、カード名義人氏名、およびデビット／クレジットカード番号の最後の4桁が含まれていた可能性があります。ただし、クレジットカード番号全体にはアクセスできなかったことが確認されております。

3. 対応状況と再発防止について

現時点では、弊社、PTG 双方において、不正にアクセスされた可能性のある情報の悪用による、個人のお客様の被害の報告は受けておりません。弊社は引き続き状況を注視してまいりますが、PTG 社からは、情報の悪用や、漏えいした情報が公に流出し、または今後流出する可能性は低いとの説明を受けております。

PTG 社からは、本件に関する外部専門家による調査が完了し、再発防止対策を含む既存のセキュリティプロトコルの強化、予約システムにおけるお客様情報のセキュリティ確保および保護のための様々な追加措置を講じた旨の報告を受けております。さらに弊社は、PTG 社に対し、再発防止の徹底と予約システムの安全性確保を強く求めてまいります。

お客様におかれましては、念のため、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。

4. 本件に関するお問い合わせ窓口

本件に関するご質問とお問い合わせは、以下、Preferred Travel Group のインシデント対応コールセンターまでご連絡いただきますようお願い申し上げます。

【Preferred Travel Group コールセンター】

- ・ 日本国内から：00-663-386-8191

運用時間：5月23日（金）～6月6日（金）24時間対応

運用時間：6月8日（月）～8月1日（金）月曜日から金曜日の9時～17時

- ・ 日本国外から：1-888-408-2761

運用時間：5月23日（金）～8月1日（金）月曜日から金曜日の9時～17時

以 上