

【重要】弊社予約システムへの不正アクセスに伴う 個人情報流出の可能性とお詫び・ご注意のお願い

平素より格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社が利用している予約管理システム「手間いらず（手間いらず株式会社）」のサーバーに対し、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、当施設をご予約された一部のお客様の個人情報が外部へ閲覧・取得された可能性がございます。

ご利用のお客様をはじめ、関係者の皆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、深くお詫び申し上げます。

概要 対象となるご予約・漏洩の可能性がある情報

対象予約条件： 【予約日】 2026年9月21日までに成立したご予約

【宿泊日】 2026年9月21日以降のご宿泊予約

対象情報項目： 氏名、住所、電話番号、メールアドレス、宿泊予約情報（施設名、予約サイト名、予約番号、チェックイン・アウト日、金額等）

※ 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。また、今回の事象によりお客様の宿泊予約が自動的にキャンセルされることはありません。

△ お客様へのお願い（不審なご連絡・メッセージへのご注意）

当施設や宿泊予約サイトを名乗り、WhatsApp等のSNS、メール、SMS等で「予約確認」「クレジットカード情報の再入力」「緊急のお支払い」等を求める不審なメッセージが送信されている事例が確認されています。不審な連絡を受信された場合は、以下の点に十分ご注意ください。

- ・ 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。
- ・ クレジットカード情報や個人情報を絶対に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たお支払いや送金を行わないでください。
- ・ ご予約内容の確認は、当施設または予約された宿泊サイトの公式窓口へお問い合わせください。

※万が一、不審なウェブサイト等にクレジットカード情報を入力してしまった場合は、速やかにご利用のクレジットカード会社へご相談ください。

窓口 現在の対応状況および本件に関するお問い合わせ先

不正アクセスの原因となった箇所に対するシステム上の対策および各種再発防止策は既に完了しております。また、警察への通報、外部専門機関による調査および個人情報保護委員会への報告を進めております。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

手間いらず株式会社 緊急ヘルプデスク

メールアドレス：helpdesk@temairazu.com

公式発表（詳細）：<https://www.temairazu.co.jp/pdf/1206/news-update>