

フィッシングサイトに誘導するメッセージ配信に関するお詫びと
不正アクセスによるお客様の個人情報流出の可能性に関するお知らせ

この度、弊社（株式会社 JR 西日本ヴィアイン）が運営するヴィアインプライム日本橋人形町において利用している Booking.com 社（本社：アムステルダム（蘭））の宿泊予約情報管理システム（以下、管理システム）が不正アクセスを受け、悪意のある人物により一部のお客様に対してフィッシングサイト（※）へ誘導するメッセージが配信されたことが確認されました。

また、お客様の個人情報の一部が流出した可能性を否定できない事象が発生いたしました。詳細については調査中でございますが、お心当たりのあるお客様におかれましては、不正サイトへの誘導等に十分ご注意ください。ご了承ください、お願い申し上げます。

お客様におかれましてはご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

1. 事象の経緯

2024年11月25日、弊社ホテルスタッフがお客様からホテルを装った不審メッセージを受信したという連絡を受けて調査した結果、管理システムが悪意のある人物により不正アクセスを受けたことが判明いたしました。これを受けて、弊社は直ちに管理システムへのログインパスワードの変更を行い不正アクセスの遮断対応を実施いたしましたが、Booking.com 社経由で宿泊を予約された一部のお客様に対して、管理システムのチャット機能を使用してフィッシングサイトへ誘導する URL リンクが付されたメッセージが配信されたことが確認されました。

また、管理システムに保存されているお客様の個人情報第三者により閲覧された可能性を否定できない状況です。

なお、弊社の運営する他ホテルでは同様の事象が発生していないことを確認しております。

2. 不正アクセスの原因

原因については、ヴィアインプライム日本橋人形町に届いたフィッシングメールに誘導され、管理システムへの認証情報を窃取されたものと判断しております。詳細については、現在、弊社および関係機関において調査中です。

3. 事象の内容

事象①

Booking.com 社の管理システム内のチャット機能を通じて、フィッシングサイトへ誘導する URL リンクが付されたメッセージが配信されました。

事象②

ヴィアインプライム日本橋人形町における、Booking.com 社経由の宿泊予約情報（宿泊日を 2023 年 11 月 26 日から 2025 年 9 月 30 日とするもの）に含まれるお客様の個人情報（氏名・住所・電話番号等）が流出した可能性があります。

4. お客様への対応

上記事象①に該当するお客様へは、フィッシングサイトへの流入を防ぐため注意喚起の連絡を既に差し上げております。

お客様におかれましては、URL リンクが付されたメッセージの配信を受けた場合、貼付された URL リンクへのアクセスをされないよう、お願い申し上げます。

本件に関するお問い合わせは、以下の窓口からお願いいたします。

電話番号：06-4960-8245 （株）JR 西日本ヴィアイン受付窓口（受付時間 平日 9：00～17：30）

Mail： via-soumu@dailyservice.co.jp

5. 今後の対応と再発防止策

現在、関係機関と連携を取りつつ原因調査を進め、必要な対策を実施することにより再発防止に万全を期してまいります。

また、詳細が明らかになりましたら随時報告させていただきます。

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

※「フィッシングサイト」とは、不正な手法を用いて個人情報や金融情報を詐取するために、実在のウェブサイトを装った偽のウェブサイトのことを指します。