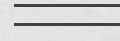




jp ▼



News

お知らせ

[TOP](#) ➤ [重要なお知らせ](#) ➤ [【最終報告】 宿泊予約・販売管理システムへの不正アクセスに関する調査結果とお詫び](#)

2026.08.27 重要なお知らせ

【最終報告】 宿泊予約・販売管理システムへの不正アクセスに関する調査結果とお詫び

素よりホテル白菊をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

先般ご案内いたしました、当館が利用する宿泊予約・販売管理システムへの不正アクセスの可能性について、その後、警察および専門機関等による調査を行い、結果が判明いたしましたのでご報告いたします。

お客様には、長期間にわたり多大なご迷惑とご心配をおかけしておりますこと、改めて深くお詫び申し上げます。

<調査の結果判明したこと>

当館のパソコン1台がマルウェアに感染していたことが確認され、当館が利用する宿泊予約・販売管理システムへの不正アクセスが行われ、一部の個人データが流出したことが判明いたしました。



ご予約



<本事案により流出したデータ>（※対象のデータは中間報告の通りでございます）

・対象日：2025年10月9日から2025年10月30日、2026年4月9日から2027年1月9日まで

のご宿泊日

jp ▼

・対象者：2026年4月8日以前に当施設への予約、予約に対する変更、予約に対する取消をされたお客様(*)

(*) 予約、予約に対する変更、予約に対する取消をOTA（じゃらん／楽天等のOnline Travel Agent）経由で行ったお客様、また旅行会社など店舗経由で行ったお客様、当社公式HP経由で行ったお客様

・情報種類：氏名、住所、電話番号、e-mail、年齢、性別、宿泊日（チェックイン日／チェックアウト日）、利用人数

※漏えいした可能性のある個人情報にクレジットカード情報は含みません。

<再発防止に向けた対応>

本事案を重く受け止め、以下の対応を実施しております。

- ・感染したパソコンの初期化対応
- ・セキュリティ体制の見直し、及び強化
- ・従業員への研修の徹底（ITリテラシー向上に向けた研修の実施等）

お客さまへのお願い>

中間報告でもお伝えいたしましたが、当館からメールやSMS等でクレジットカード番号やパスワードの入力をお願いすることはございません。お心当たりのないSMS、メール、差出人示の偽装等には、引き続き十分ご注意くださいようお願い申し上げます。

お客さまをはじめ、関係者の皆さまには多大なご迷惑とご心配をおかけする事態となりましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

後も関係機関および専門機関と連携し、情報セキュリティのさらなる強化と再発防止に努めてまいります。

何卒ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

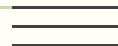
また、引き続き本件に関するご不明な点がございましたら、下記窓口までお問い合わせください。

<本件に関するお問い合わせ窓口>

ホテル白菊 対策本部 TEL：0977-21-2111



jp ▼



• 一覧へ



前の記事へ

次の記事へ



ご予約



ご予約は予約フォームまたは、お電話にて承ります。

• ご予約

Tel. 0977-21-2111



ご予約





白菊について

お食事

お部屋

温泉

館内施設

過ごし方

白菊と、つくる人

白菊会員

よくあるご質問

アクセス

Tel. 0977-21-2111

〒874-0908

大分県別府市上田の湯町16-36



ONLINE
STORE

© HOTEL

SHIRAGIKU

[お問い合わせ](#) [会社概要](#) [採用情報](#) [各種ダウンロード](#)

[プライバシーポリシー](#)



ご予約
→