

2018年7月3日

お客様各位

京阪ホテルズ&リゾート株式会社

サーバーへの不正アクセスによる、当社外国語 Web 予約サイトにて
ご予約いただいたお客様の個人情報流出に関するお詫びとお知らせ

この度、当社が業務委託しております、ファストブッキングジャパン株式会社の提供する
当社の外国語 Web サイト上の予約システムが外部から不正アクセスを受け、お客様の個人
情報が流出した事実が判明いたしました。

ご利用いただきましたお客様をはじめ、関係する皆さまには、多大なご心配、ご迷惑をお
かけしたことを深くお詫び申し上げます。

本件につきましては、個人情報保護委員会に報告し、当該 Web サイトの利用を停止いたし
ております。また、これまでのところ流出した個人情報が不正に使用された等の被害は確
認されておられません。

なお、当社の日本語 Web サイトからご予約いただきましたお客様の個人情報については、
流出はございません。

記

1. 本件の経緯

6月15日（金）

ファストブッキングジャパン株式会社の親会社であるファストブッキング社が管理するサ
ーバーに不正アクセスがあり、個人情報が流出

6月20日（水）

ファストブッキング社が事象を把握

6月26日（火）～7/3日（火）

ファストブッキングジャパン株式会社より当社ホテルのお客様の個人情報が流出した旨の
報告を受ける

2. 流出情報・対象期間・流出件数について

対象ホテル 京阪ホテルズ&リゾート 4 ホテル（※資料に記載）

対象期間 2017年5月～2018年6月

流出情報 氏名、予約登録した国名、電話番号、メールアドレス、予約金額、予約番号
予約ホテル名、チェックイン日、チェックアウト日
※クレジットカードに関する情報流出はございません。

流出件数 1,954件

3. 原因

ファストブッキング社の管理するサーバーに対し、外部者による不正アクセスがあったことが確認されました。現在は問題になった箇所について解決されており、セキュリティの安全性について第三者による調査を進めているとの報告をファストブッキングジャパン株式会社より受けております。

4. お客さまへの対応

(1) お客様へのご連絡

情報の流出した可能性のあるすべてのお客様には、当社より個別にご説明ならびにお詫びをEメールにてご連絡させていただきます。

(2) 公表

本件についてのお詫びとお知らせを当社のWebサイトトップページに掲載しております。

5. 再発防止策等について

(1) 関連規定の再周知・徹底

当社の情報管理及び個人情報管理の関連規定、情報システムセキュリティ関連規定の再周知・徹底を図るとともに、ファストブッキングジャパン株式会社に対しても再確認・改善を申し入れました。

(2) 第三者によるシステムのセキュリティの安全性チェックの徹底

ファストブッキングジャパン株式会社に対して第三者によるシステムのセキュリティの安全性チェックを今まで以上に徹底し、その結果に応じて速やかに有効な対策を講じること、また、その結果を当社に対して速やかに報告するよう指示いたしました。なお、当社においてセキュリティ面について安全性が客観的に確認できるまでの間は取り扱いを再開いたしません。

6. 本件に関するお問合せ先

京阪グループホテル Web 会員事務局

info@keihan-grouphotels.com

※ご返信に時間を要する場合がございます。あらかじめご容赦お願い致します。

※資料 対象ホテル一覧

	ホテル名	所在地	該当有	該当無
1	京都タワーホテル	京都市下京区	○	—
2	京都タワーホテルアネックス	京都市下京区	○	—
3	京都センチュリーホテル	京都市下京区	○	—
4	琵琶湖ホテル	滋賀県大津市	○	—

July 3, 2018

To Our Valued Patrons:

Keihan Hotels & Resorts Co., Ltd.

Apology and Notification regarding Leaked Personal Information of Customers that Made Reservations on the Keihan Hotels & Resorts Foreign Language Online Reservation Site

We recently discovered that the online reservation system on our foreign language website, which is outsourced to and operated by Fastbooking (Japan) Co., Ltd., was illegally accessed by an outside party and personal information about our customers was leaked. We deeply apologize to our customers and related parties for the tremendous worry and inconvenience we have caused.

We have reported this incident to the Personal Information Protection Commission (PPC) and suspended use of this online reservation system. We have confirmed that there is no report thus far of any damages from the misuse of the leaked personal information.

Please note that there was no leak of personal information belonging to customers that made reservations through our Japanese website.

1. Sequence of events

June 15 (Friday)

The server managed by Fastbooking, which is the parent company of Fastbooking (Japan), was illegally accessed and personal information was leaked.

June 20 (Wednesday)

Fastbooking became aware of the situation

June 26 (Tuesday) , July 3 (Tuesday)

Fastbooking (Japan) reported that personal information pertaining to our hotel customers was leaked.

2. Leaked information, period of hack, number of accounts leaked

Hotels targeted: Three hotels in the Keihan Hotels & Resorts (*See attachment)

Period of hack: May 2017-June 2018

Information leaked: Names, name of country from which reservations were made, telephone numbers, e-mail addresses, reservation prices, reservation numbers, name of hotels that were reserved, and check-in and check-out dates

* No credit card information was leaked.

Number of accounts leaked: 1,954

3. Incident was triggered due to the following reasons:

It was confirmed that the server managed by Fastbooking was illegally accessed by an unauthorized outside party. At present the problem areas have been resolved and Fastbooking reported that it is undergoing a third-party inspection to assess the safety of its system security.

4. Customer care

(1) Informing our customers

We will send an e-mail to all customers whose information was possibly leaked explaining and apologizing for the incident.

(2) Announcement

We will issue an apology and statement on our corporate website in Japanese.

5. Measures to prevent reoccurrence

(1) Reminder and full-fledged implementation of related regulations

We plan to remind employees of regulations pertaining to information management, personal information management, and information system security and ensure these regulations are being thoroughly followed. We also requested that Fastbooking (Japan) reexamine and improve its system operations and handling of personal information.

(2) Full-fledged safety check of system security by a third party

We instructed Fastbooking to place an even heavier emphasis on third party system security safety checks, and to quickly implement effective measures depending on the results of the safety check, and to immediately report its findings and actions to us. Note that we will not resume operation of this reservation system until an objective assessment can be made of the system's safety level.

6. Inquiries regarding this matter

Keihan Group Hotel online member bureau at the Keihan Hotel Co., Ltd. info@keihan-grouphotels.com

*We apologize in advance for any delays that may occur in responding to your inquiries.

*Attachment: Hotel list

	Name of hotel	Location	Applicable	Not Applicable
1	Kyoto Tower Hotel	Shimogyo-ku, Kyoto	○	—
2	Kyoto Tower Hotel Annex	Shimogyo-ku, Kyoto	○	—
3	Kyoto Century Hotel	Shimogyo-ku, Kyoto	○	—
4	Biwako Hotel	Otsu, Shiga	○	—