

弊社公式ホームページの宿泊予約で使用している クレジットカード決済サービス会社への不正アクセスについて

2022年3月1日

お客様各位

東京ベイ舞浜ホテル ファーストリゾート

平素より東京ベイ舞浜ホテル ファーストリゾートをご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。

このたび、弊社の公式ホームページでの宿泊予約時で事前クレジットカード決済をされる際に使用しているクレジットカード決済サービス会社である株式会社メタップスペイメント(以下「メタップスペイメント」)より、同社で管理しているクレジットカード情報について、第三者による不正アクセスにより、一部クレジットカード情報が流出した疑いがあるとの連絡がございました。

今般、メタップスペイメントの内部調査および第三者機関によるフォレンジック調査により、情報流出の疑いがあるクレジットカード情報の中に、弊社の宿泊予約の際に、オンライン上で事前決済をしていただいたクレジットカード情報が含まれていることが判明いたしました。

弊社グループホテルをご利用いただいておりますお客様に多大なご迷惑とご心配をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

1. 情報流出の疑いのあるクレジットカード情報

- ・対象期間 : 2021/10/14~2022/01/25
- ・対象のお客様 : 上記期間に公式ホームページより宿泊予約時にカード決済を利用されたお客様
- ・対象情報 : カード番号・有効期限・セキュリティコード

※ 弊社公式サイト以外の宿泊予約サイトや電話でご予約されたお客様、ならびにホテル現地でのクレジットカード支払いをされたお客様につきましては、本件流出の疑いとは関係がございませんので、ご安心ください。

2. 情報流出の概要

弊社が採用しているメタップスペイメントのカード決済サービス内にある一部アプリケーションに潜在していた脆弱性を侵入経路として、同システム環境下にあるデータベースに格納されている一部情報に不正にアクセスされ、情報流出したことが判明いたしました。

不正アクセスの状況と調査経緯の詳細につきましては、メタップスペイメントの以下 URL をご覧ください。

<https://www.metaps-payment.com/company/20220228.html>

※メタップスペイメントでは、第三者機関による調査を行いました。不正に取得された件数・個別のカード情報が特定されなかったため、該当の期間に行われた決済を利用されたお客様全件が対象となります。

よって「全件が流出対象」という確証はなく、あくまで「全件が流出懸念の対象」となります。

すでに流出原因の防止や排除等の対策は完了しており、第三者調査機関より安全性が認められております。

3. お客様へのお願い

クレジットカードご利用明細書の再確認

誠に恐縮ではございますが、クレジットカードのご利用明細書に身に覚えのない請求項目がないか、今一度ご確認をお願いいたします。

万が一、身に覚えのない請求項目の記載があった場合は、大変お手数ではございますが、同クレジットカードの裏面に記載のカード会社にお問い合わせいただきますよう、併せてお願いいたします。

また、お客様がクレジットカードの差し替えをご希望される場合、カード再発行の手数料につきましてはお客様にご負担をお掛けしないよう、メタップスペイメントよりクレジットカード会社様に依頼しております。

なお、メタップスペイメントではクレジットカード会社様と連携し、流出した可能性があるクレジットカードによる取引のモニタリングを実施することで、さらなる不正利用の防止に努めております。

4. お客様へのお知らせが遅くなりました経緯について

情報流出懸念から今回のご案内に至るまで、時間を要しましたことを深くお詫び申し上げます。

本来であれば疑いがある時点でお客様にご連絡し、注意を喚起するとともにお詫び申し上げるところではございましたが、不確定な情報の公開はいたずらに混乱を招き、お客様へのご迷惑を最小限に食い止める対応準備を整えてからの告知が不可欠であると判断し、発表はメタップスペイメントならびに第三者機関による調査結果を待ってから行うことに致しました。

今回の発表までお時間をいただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

5. 本件に関する問い合わせ先

(1) 株式会社メタップスペイメント お客様電話相談窓口

- ・電話番号：0120-816620(フリーダイヤル)
- ・受付時間：9:00～21:00
- ・案内内容：情報流出の経緯・原因・対策の説明、お客様へのお願いに関する説明

(2) 各カード会社連絡先

- ・電話番号：カード裏面に記載されている連絡先
- ・受付時間：カード会社によって異なります。
- ・案内内容：不正利用確認、カード再発行、カード利用停止に関するご説明

カード会社へお問い合わせの際は、スムーズなお手続きのため「メタップスペイメント不正アクセスの件」である旨をお申し出いただきますようお願いいたします。

以上