【重要・注意喚起】

委託先システムへの不正アクセスによる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、ホテルオーエドをご利用いただき、誠にありがとうございます。

＜第２報＞
現時点で確認されている状況およびお客様へのお願いにつきまして、以下の通りご報告いたします。
このたび、当ホテルのホームページおよび宿泊予約システムの運用・管理を委託しております
「株式会社ナバック」のサーバーにおきまして、宿泊予約システム「RESERVE GATE α（以下、RGα）」の
脆弱性をついた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、当ホテルの宿泊予約会員様におかれましても、個人情報が漏えいした可能性が
高いことが判明いたしました。

【発生経路】
ホテル公式ホームページ内 予約システム「リザーブゲート」
（運営会社：株式会社ナバック）

【発生日】
2026年11月2日（月）

【漏えいした可能性のある情報】
1.お名前
2.ご住所（郵便番号を含みます）
3.お電話番号
4.メールアドレス
5.宿泊先ホテル名
6.チェックイン日
※上記以外の情報（【クレジットカード情報・パスワード等】）については、
漏えいの事実は確認されておりません。

【今後の対応について】
現在、システム運営会社である株式会社ナバックと連携し、情報の漏洩範囲（対象となる宿泊期間や予約期間）の
特定を進めております。
詳細が判明次第、今後の連絡体制や対応方針について速やかにお知らせいたします。

【お客様へのお願いとご注意頂きたい点】
・宿泊予約の確認、変更、キャンセル、宿泊料金のお支払いなどを装った連絡に記載されたURLは開かず
添付ファイルも開封しないでください。
・施設名を名乗る連絡で、クレジットカード情報や暗証番号、パスワード等の入力・
伝達を求められても、応じないでください。
・漏えいした可能性のある情報が悪用され、不審なメール・SMS・電話などが届くおそれがあります。

【本件に関するお問い合わせ窓口】
株式会社ナバック ReserveGateコールセンター
電話番号：0800-200-1411
受付時間：平日 9:00～18:00
時間外専用メールアドレス：rgmainte@navc2.co.jp

【当ホテルホームページからのご予約について】

2026年11月6日（金）16:00頃 より、公式サイトの予約画面がシステムメンテナンスのため停止されております。

※現時点では2週間程度を見込んでおりますが、状況により前後する可能性がございます。

※再開の目処が立ち次第、あらためてご連絡いたします。

ご予約の取消・変更の際は大変お手数ですが

当ホテルまでお電話にてご連絡頂きます様お願い申し上げます。

TEL　03-3971-0288

このたびは、お客様に多大なるご不安とご迷惑をおかけしておりますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。