

2022年2月28日

【重要】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

お客様各位

平素より The Okura Tokyo 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、The Okura Tokyo の公式ホームページでのご予約時において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（株式会社メタップスペイメント、以降「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があり、一部クレジットカード情報の漏洩の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、情報漏洩の疑いがあるクレジットカード情報の中に、当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。

本件は、オークラ ニッコー ホテルズの複数のホテルで同様の状況でございます。対象ホテルや詳細につきましては、[オークラ ニッコー ホテルマネジメントからのご案内](#)をご覧くださいいただけますようお願い申し上げます。

当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. 漏洩の疑いのあるクレジットカード情報

The Okura Tokyo の公式予約サイトで、2021年10月14日から2022年1月25日の期間においてクレジットカード決済を行ったクレジットカード情報（\*）

（\*）宿泊予約番号がハイフンを含む15桁（例：030-00000002-XX）のお持ちのお客様

（\*）漏洩の疑いのあるクレジットカード情報は、「カード番号」「有効期限」「セキュリティコード」です。

2. お客様へのご案内について

クレジットカード情報の漏洩の可能性のあるお客様には、2月28日から個別にお詫びと注

意喚起のご案内を、予約時に予約確認をご案内したメールアドレスあてにオークラ ニッコー ホテルズよりご案内させていただきます。

当ホテルでは、平素より、お客様の大切な個人情報の重要性を鑑み、お客様の予約時におけるクレジットカード情報を保持しない運営をしております。今般、漏洩の可能性のあるクレジットカード情報、及びその経緯・原因については、[株式会社メタップスペイメントから公表いたしております](#)ので、そちらをご確認いただけますと幸いです。

### 3. お客様へのお願い

- (1) 身に覚えがないクレジットカードの利用履歴がないかご確認をお願いいたします。漏洩の疑いのあるクレジットカード情報は、メタップスペイメントから各クレジットカード会社へ、不正利用の監視強化を依頼しております。疑わしい請求があった場合はクレジットカード会社のほうからお客様あてにご連絡がはいるように手配しているところではございますが、万が一、カード明細書に身に覚えのない請求がございました場合は、大変お手数ではございますが、クレジットカード裏面に記載のカード発行会社へお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。
- (2) クレジットカード情報の漏洩の恐れがあるお客様のクレジットカードにつきまして、再発行をご希望の場合、誠にお手数ではございますが、お客様より直接クレジットカード裏面のカード発行会社にお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。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くと幸いです。なお、カード再発行の手数料につきましては、メタップスペイメントより、お客様のご負担にならないよう各クレジットカード会社に依頼しております。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑とご負担をお掛けしておりますこと、重ねてお詫び申し上げます。

[お問い合わせ窓口]

- ① 「不正アクセス等の経緯」についてのお問い合わせ（決済サービス会社）  
メタップスペイメント問い合わせ窓口  
受付時間：9：00～21：00  
電話番号：0120-81-6620（フリーダイヤル）
  
- ② 「不正利用の確認、再発行依頼など」についてのお問い合わせ（クレジットカード会社）  
お手数ですが、お客様のお手元のクレジットカードの裏面に記載してあるクレジットカード会社窓口にお問い合わせください。お問い合わせの際にはスムーズなお手続きのために「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ください。
  
- ③ 「ご予約した宿泊のクレジットカード決済日をご不明な場合など」についてのお問い合わせ  
The Okura Tokyo 客室予約課  
受付時間：平日・土曜 9：00～18：00  
                  日・祝日 9：00～17：00  
電話番号：0570-090-489