

不正アクセスによるお客さま個人情報の第三者閲覧の可能性及び不正メッセージの配信等に関するお詫びとお知らせ

ご 案 内

2026年3月18日更新

お客様各位

大阪ガーデンパレス

この度、大阪ガーデンパレスにおいて利用している海外予約サイトにおきまして、標記に係る事案が確認されました。

お客様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、深くお詫び申し上げます。現在判明している経緯、事実関係並びに今後の対応について、以下のとおりご報告いたします。

1. 経緯及び概要

海外予約サイトにおきまして、第三者による不正アクセスが発生し、個人情報が第三者により閲覧された可能性があることが判明しました。これに伴い、2026年3月3日以降に特定の海外予約サイト経由でご予約された一部のお客様に対し、同予約サイトのメッセージ機能を利用し、大阪ガーデンパレスとは無関係のメールアドレスへのメール送信を求める、以下のような不正メッセージが送信されていたことを確認しました。

- ・ご予約の確認は、下記までメールにてご連絡ください。(hello@proventurehub.com)
- ・確認メールが届かない場合、ご予約はキャンセルとなります。
- ・メールには以下の内容をご記入ください。・ゲスト名・予約ID・ゲスト人数

これらのメッセージは当ホテルが送信したものではありません。

2. 閲覧された可能性があるお客様の個人情報

氏名・電話番号・国籍・宿泊に関する情報

※当ホテルではクレジットカード情報を保持しておらず、クレジットカード情報の漏えいは確認されておられません。

3. 対応状況

速やかに予約サイトの認証情報の変更を行うとともに、予約サイト運営会社を通じ不正アクセスの状況の調査を行っております。認証情報の変更対応後、さらなる不正アクセス及びお客様への不審なメッセージは確認されておられません。

併せて、個人情報保護委員会への報告、所轄警察署への相談を行い、専門機関の助言を受けながら適切な対応を進めております。

なお、不正アクセスによりメッセージが送信された対象者には個別に連絡を行っていません。

4. お客様へのお願い

上記のようなメッセージは当ホテルからお送りしたものではありません。

不審なメッセージを受信された場合には、お手数ではございますが、メッセージを削除していただき、記載のメールアドレスにはメールを送信しないようお願い申し上げます。

メッセージに記載のある下記のメールアドレスは当ホテルとは一切関係ございません。

【偽メールアドレス：hello@proventurehub.com】

今後、当ホテルを名乗る不審なメッセージや電話があった場合には、以下の「6. お問い合わせ窓口」からご連絡をいただきますようお願いいたします。

5. 再発防止策

当ホテルでは今回の事態を厳粛に受け止め、次の対策を速やかに実施いたします。

- ・セキュリティ専門会社等の協力によるシステム管理体制の強化
- ・従業員へのセキュリティ教育の徹底
- ・内部監査体制の強化等

6. お問い合わせ窓口

本件に関するお問い合わせにつきましては、下記窓口で承ります。気がかりなことがございましたら、ご遠慮なく当ホテルまでご連絡ください。

大阪ガーデンパレス お問い合わせ窓口

メール：otoiawase-ogp@hotelgp-osaka.com

電話：06-6391-3248（受付時間：平日 10:00～17:00）

担当部署：お客様相談窓口

ホームページ：<https://www.hotelgp-osaka.com/contact/>

お客様に多大なるご迷惑とご不安をおかけいたしましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。