

【重要・更新】予約管理システムへの不正アクセスに関する お詫びと注意喚起のお知らせ

2026 年 9 月 28 日掲載 / 2026 年 10 月 8 日更新

お客様各位

平素よりホテルクレセント旭川をご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当ホテルが利用しております予約管理システム「TEMAIRAZU（手間いらず）」を提供する手間いらず株式会社より、同社システムに対する第三者による不正アクセスが発生し、宿泊予約に関するお客様の個人情報の一部が外部から閲覧・取得された可能性があるとの報告を受けております。

お客様には多大なるご心配とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

1. 対象となる可能性のあるご予約について

手間いらず株式会社からの報告によりますと、以下の条件に該当するご予約の一部について、不審なメッセージが送信されている事象が確認されております。

- ・ 予約日：2026 年 9 月 21 日までに成立したご予約
- ・ 宿泊日：2026 年 9 月 21 日以降のご予約

なお、上記の条件に該当するすべてのご予約について、個人情報の漏えいが確認されているものではございません。

第三者に閲覧・取得された可能性のある情報には、氏名、電話番号、メールアドレス、宿泊施設名、チェックイン・チェックアウト日、宿泊料金等が含まれます。

なお、手間いらず株式会社によりますと、本件の対象システムではクレジットカード情報および宿泊予約サイトのログイン情報は保有しておりません。

2. 不審なメール・メッセージへのご注意

現在も、宿泊施設や予約サイトを装い、クレジットカード情報の入力や支払いを求める不審なメール・メッセージが確認されております。特に、宿泊前日や当日に、宿泊施設からの連絡を装って決済を求める事例も報告されております。

以下のような連絡には十分ご注意ください。

- ・ 予約の確認・確定を理由にクレジットカード情報の入力を求めるもの
- ・ お部屋の確保を理由に緊急の支払いを求めるもの

- ・予約がキャンセルされたとして再度の手続きを求めるもの
- ・チェックイン手続きの短縮を理由に事前決済を求めるもの

不審なメールや SMS、WhatsApp 等を受信された場合は、記載された URL やリンクを開かず、個人情報の入力、返信、支払い等を行わないようお願いいたします。

ご予約内容にご不安がある場合は、当ホテルまたはご利用の宿泊予約サイトの公式窓口へ直接お問い合わせください。

なお、本件の不正アクセスによって、お客様の宿泊予約が自動的にキャンセルされることはありません。

万が一、不審なウェブサイトクレジットカード情報を入力された場合は、速やかにご利用のクレジットカード会社へご相談ください。

3. 現在の対応状況について

手間いらず株式会社からは、2026 年 9 月 26 日に不正アクセスの原因箇所を特定し、必要な対策を完了したとの報告を受けております。

また、同社では対象となる予約者様への個別メールによる注意喚起を進めるため、宿泊施設との調整を行っております。

当ホテルにおきましても、同社と連携しながら、お客様への適切な情報提供と二次被害の防止に努めてまいります。

4. 本件に関するお問い合わせ

不正アクセスの内容やシステムに関するお問い合わせは、下記窓口までお願いいたします。

手間いらず株式会社 緊急ヘルプデスク

メールアドレス：helpdesk@temairazu.com

詳細情報：<https://www.temairazu.co.jp/pdf/1206/news-update>

なお、当ホテルへのご予約内容やご宿泊に関するお問い合わせにつきましては、ホテルクレセント旭川までご連絡ください。

お客様ならびに関係者の皆様には、多大なるご心配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。

今後も関係各所と連携し、お客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

ホテルクレセント旭川