

予約管理システムへの不正アクセスに関するお知らせ

いつもおきな旅館をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、当社が利用する宿泊施設向け予約管理システム「TEMAIRAZU（手間いらず）」において、第三者による不正アクセスがあったと、運営会社の手間いらず株式会社から報告を受けました。また、当館をご予約された複数のお客様から、当館を装った不審なメッセージが届いたとのご報告をいただいております。

1. 経緯と現在の状況

2026年9月21日（月）深夜、手間いらず株式会社において、一部の宿泊施設の予約者様に不審なメッセージが届いているとの問い合わせを受け、調査が開始されました。同社からは、確認されている不正アクセスは9月21日に発生したものに限られ、9月26日に原因箇所を特定して対策を完了したとの報告を受けております。

2. 宿泊者情報への影響

手間いらず株式会社の調査により、宿泊者情報の一部が第三者に閲覧または取得された可能性を否定できないことが確認されております。

なお、不正アクセスを受けたシステムはクレジットカード情報を取り扱っていない、との報告を受けております。

3. 不審なメッセージについて

不審なメッセージは、WhatsAppなどのメッセージアプリ、メール、SMSなどで届きます。「ご予約の確認」「カード情報の再入力」「至急のお支払い」などを求め、偽サイトへ誘導する内容です。

※当館へお問い合わせいただいたお客様からは、パキスタンなど海外から、英語で書かれたメッセージが届いたとのご報告をいただいております。

現時点で確認されている対象のご予約は、以下の両方に該当するものです。

- ・予約日：2026年9月21日までに成立した予約
- ・宿泊日：2026年9月21日以降の宿泊日の予約

第三者に閲覧・取得された可能性のある情報は、以下のとおりです。

- ・宿泊者の氏名
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・宿泊施設名
- ・チェックイン日
- ・チェックアウト日
- ・宿泊料金

※手間いらず株式会社ではクレジットカード情報・宿泊予約サイトのログイン情報は保持しておりません。

4. お客様へのお願い

当館を装った、正しい予約情報が記載されているメールやメッセージが届いた場合でも、以下の点にご注意ください。

- ・リンクやURLは開かないでください。
- ・カード情報や個人情報は入力しないでください。
- ・メッセージには返信しないでください。
- ・メッセージの指示に従って、支払いや送金をしないでください。
- ・ご予約内容の確認は、ご宿泊予定のホテルまたはご利用の予約サイトの公式窓口へお問い合わせください。

万が一、不審なサイトにカード情報を入力された場合や、支払い・送金をされた場合は、すぐにカード会社またはご利用の金融機関へご連絡ください。

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、心よりお詫び申し上げます。本件について新たな情報が判明した場合は、当ページにてお知らせいたします。

【本件に関する手間いらず株式会社からの公式のお知らせ】

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

<https://www.temairazu.co.jp/pdf/1210/news-update>

【本件に関するお問い合わせ先】

手間いらず株式会社 緊急対応デスク

helpdesk@temairazu.com