

2021年3月12日

各 位

オリックス・ホテルマネジメント株式会社

「クロスホテル大阪」のお客さま情報の紛失に関するお詫びとお知らせ

このたび、オリックス・ホテルマネジメント株式会社（本社：東京都港区、社長：似内 隆晃）が運営する「クロスホテル大阪」（所在地：大阪市中央区）におきまして、ご利用いただいたお客さまの以下の情報を紛失していることが発覚いたしました。

お客さまをはじめ、関係者の皆さま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衷心よりお詫び申し上げます。

現在までに判明している本事案の事実関係ならびに今後の対応について、以下の通りご報告いたします。

1. 経緯

本年3月10日に、2019年12月分の宿泊台帳（以下、「当該宿泊台帳」）を紛失していることが発覚いたしました。当該宿泊台帳は、現地の倉庫で保管していたものです。これまでの調査結果からは、社内で定める保管期限前に誤って破棄された可能性が高く、当該宿泊台帳が、不正に持ち出された形跡は認められておらず、外部に流出した可能性は低いと考えております。なお、現時点で、お客さまの情報が不正に利用された、または金銭的な被害を受けたなどのご連絡や照会はございません。

2. 当該宿泊台帳に記録されていた個人情報の内容

当該宿泊台帳のお客さま情報は以下の通りです。なお、クレジットカード情報やパスポート情報は、当該宿泊台帳に記載されておりません。

- ・件数：9,629件
- ・対象期間：2019年12月1日～2019年12月31日のご宿泊者情報
- ・記録情報：氏名、住所、電話番号、メールアドレス、性別、生年月日、国籍

3. 原因究明

早期に紛失ルートの特定等原因究明を図るべく、全容の解明に取り組んでまいります。

4. 今後の対応

お客さまにおかれましては、当社および「クロスホテル大阪」からと誤認させるようなダ

イレクトメールや詐欺まがいの電話などには十分にご注意いただきますようお願い申し上げます。

なお、本件に関してのご相談・お問い合わせについては、以下へご連絡下さいますようお願いいたします。

【お客さまお問い合わせ窓口】

電話番号（国内）：06-6213-8281

電話番号（海外）：+81（0）6-6213-8281

受付時間：9:00～19:00（土日・祝日も受け付けいたします）

5. 今後の情報開示について

当社は今回の事態を重く受け止め、再発防止に向け、お客さま情報の管理について、再度徹底してまいります。また今後、新たにお伝えすべき事象が明らかになりましたら、適宜お知らせしてまいります。

以 上

<本件に関するお問い合わせ先>

オリックス株式会社 グループ広報・渉外部 TEL：03-3435-3167