

## 【注意喚起】フィッシングサイトへ誘導する不正なメッセージ配信について

このたび、当社が運営するホテルにおいて、「Booking.com」経由で予約された一部のお客様に対して、WhatsApp等を通じて、フィッシングサイトに誘導するメッセージが配信された事案が発生致しました。現在、Booking.com社に対して一般社団法人日本ホテル協会より原因調査と結果の開示及び対策の実施要請がなされております。

### 一般社団法人日本ホテル協会／お知らせ

本件につきまして、お客様に多大なご迷惑およびご心配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. 概要

複数のお客様からのお問い合わせを受けて調べた結果、「Booking.com」経由で予約された一部のお客様に対して、WhatsAppのメッセージアプリを使用して予約の確認を装い「支払い情報の確認ができないため、12時間以内に手続きを完了しなければ予約がキャンセルになります」という文章とフィッシングサイトへ誘導するURLリンクが記載されたメッセージが配信されていることを確認いたしました。

#### 2. お客様へのお願い

上記のような疑わしいメッセージの配信を受けた場合、メールや添付ファイルは開かず、貼付されたURLリンクへアクセスされないようお願い申し上げます。また、リンク先から個人情報、クレジットカード番号、パスワード等を入力されないようご注意ください。なお、今回の疑わしいメッセージによって、お客様のご予約がキャンセルされることはございません。

現在、当社では、関係機関と連携を取りながら、必要な対策を実施しております。

この度は、お客様に多大なご迷惑とご心配をおかけしますことを、重ねて深くお詫び申し上げます。

〈Booking.com 経由の予約に関するお問い合わせ先〉

Booking.com カスタマーサービス 03-6743-6650 (24時間365日営業)

※予約確認メールに記載されている予約番号および暗証番号をご用意ください

該当ホテル 2026年6月16日時点

- ・札幌エクセルホテル東急
- ・札幌東急 REI ホテル
- ・SAPPORO STREAM HOTEL
- ・セルリアンタワー東急ホテル
- ・渋谷エクセルホテル東急
- ・渋谷東急 REI ホテル
- ・SHIBUYA STREAM HOTEL
- ・二子玉川エクセルホテル東急
- ・吉祥寺東急 REI ホテル
- ・横浜ベイホテル東急
- ・下田東急ホテル
- ・京都東急ホテル
- ・ザ パークフロント ホテル アット ユニバーサル・スタジオ・ジャパン
- ・博多東急 REI ホテル