オンライン事前チェックインサービスへの不正アクセスに関するお知らせとお詫び

平素より当社ホテルをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、当社が利用しております株式会社 USEN-ALMEX 提供のオンライン事前チェックインサービス「PreCheck-in」において、第三者による不正アクセスが発生し、お客様の個人情報が閲覧された可能性があるとの報告を同社から受けました。

大変申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

現時点で判明している内容について、以下のとおりお知らせいたします。

1. 事案の概要

当社は、事前チェックインサービス「PreCheck-in」を利用し、お客様にスムーズなチェックインサービスを提供しておりました。
このシステムに対する外部からの不正アクセスにより、当社ホテルをご利用になるお客様の個人情報が第三者に閲覧された可能性がございます。
なお、現時点では、実際に閲覧された事実は確認されておりません。

2. 閲覧された可能性がある個人情報

現時点で報告を受けている個人情報は以下のとおりです。
・お名前
・お電話番号
・ご住所
・メールアドレス（11 月 19 日追記）

詳細については、引き続き確認を進めてまいります。

3. 現在の対応状況

サービス提供元である株式会社 USEN-ALMEX では、外部からの不正アクセスを遮断するとともに、当該サービスを一時停止し、安全確保と復旧に向けた対応を進めております。
現時点で、本件に起因する二次被害は確認されておりません。
当社においても、提供元と連携して事実関係の確認を進め、必要な対策を講じてまいります。

OneFive Hotels

4. お客様へのお願い

お客様におかれましては、念のため、個人情報の悪用による二次被害を防ぐため、不審なメール、SMS、電話等には十分ご注意ください。
特に、宿泊予約の確認や支払いを理由として、個人情報やクレジットカード情報の入力を求める不審な連絡には応じず、ご不明な点がございましたら、当社ホテルの公式窓口にお問い合わせください。

5. 今後の対応について

新たな事実が判明した場合には、速やかにお知らせするとともに、対象となるお客様へのご案内についても、調査結果と法令に基づき適切に対応してまいります。
このたびは、お客様に多大なるご心配とご不安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。

6. USEN-ALMEX 社の発表について

本件につきましては、USEN-ALMEX 社からも 2026 年 11 月 19 日付で公表されています。
本件の経緯や USEN-ALMEX 社対応の詳細につきましては、USEN-ALMEX 社公式サイトをご確認ください。
https://www.usen-almex.jp/news/release/20261119.html

2026 年 11 月 20 日
ワンファイブホテルズ株式会社

【本件に関するお問い合わせ】
info.corporate@onefivehotels.co.jp

Notice and Apology Regarding Unauthorized Access to Our Online Pre-Check-in Service

Thank you for choosing to stay at our hotels.

We have been informed by USEN-ALMEX Co., Ltd., the provider of our online pre-check-in service, "PreCheck-in," that unauthorized access to the service by a third party has occurred and that guests' personal information may have been viewed.
We sincerely apologize for any concern or inconvenience this incident may have caused.

We would like to inform you of the details currently known to us, as outlined below.

1. Overview of the Incident

We have been using the "PreCheck-in" service to provide our guests with a smooth and convenient check-in experience.
Due to unauthorized external access to this system, there is a possibility that personal information belonging to guests staying at our hotels may have been viewed by a third party.
However, as of this notice, there is no confirmed evidence that any personal information was actually viewed.

2. Personal Information Potentially Affected

Based on the information currently provided to us, the following personal information may have been affected:

- Full name
- Telephone number
- Address
- Email address (Added on November 19)

We will continue to investigate and verify the details of this incident.

3. Current Response and Measures Taken

USEN-ALMEX Co., Ltd., the service provider, has blocked unauthorized external access and temporarily suspended the affected service. The company is taking measures to ensure security and restore the service safely.

OneFive Hotels

At present, no secondary damage resulting from this incident has been confirmed.
We are also working closely with the service provider to investigate the circumstances of the incident and implement any necessary measures.

4. Important Notice to Our Guests

As a precautionary measure to prevent potential misuse of personal information, we kindly ask our guests to remain vigilant regarding suspicious emails, SMS messages, and telephone calls.
In particular, please do not respond to suspicious communications requesting personal information or credit card details under the pretext of confirming a hotel reservation or processing a payment.
If you have any concerns or questions, please contact our hotels through their official communication channels.

5. Further Actions

Should any additional information become available, we will provide updates promptly.
We will also take appropriate steps to notify affected guests, based on the findings of the investigation and applicable laws and regulations.
Once again, we sincerely apologize for the concern and anxiety this incident may have caused our guests.

6. Official Announcement by USEN-ALMEX

USEN-ALMEX Co., Ltd. also issued an official announcement regarding this incident on November 19, 2026.
For further details about the incident and the measures being taken by USEN-ALMEX, please refer to the company's official website:
https://www.usen-almex.jp/news/release/20261119.html

November 20, 2026
OneFive Hotels Co., Ltd.

Contact for Inquiries Regarding This Incident
info.corporate@onefivehotels.co.jp

OneFive Hotels