

2019年8月29日

お客様各位

株式会社相鉄ホテルマネジメント

相鉄グランドフレッサ 品川シーサイドにおける
クレジットカード利用明細（利用店舗名称）の記載相違について（お詫び）

平素より相鉄フレッサイン及び、相鉄グランドフレッサをご利用いただき誠に有り難うございます。

この度、「相鉄グランドフレッサ 品川シーサイド」でクレジットカードを利用して宿泊された一部のお客様の利用明細におきまして、利用店舗名称に「相鉄グランドフレッサ 品川シーサイド」と記載されるべきところ、誤って別の会社様の施設名が記載されてしまう事象が発生しました。ご利用のお客様には、ご迷惑をおかけし深くお詫び申し上げます。

当件は、当社とクレジットカード会社との加盟店コード手続きの連絡ミスが原因でございます。一部のお客様におかれまして、ご利用の覚えがない施設様名が利用明細に記載されたことで、ご不安を与えてしまい重ねて深くお詫び申し上げます。

本件に関するご対応と致しましては、「相鉄グランドフレッサ 品川シーサイド」でのご利用金額に相違がないことから、利用明細上の店舗名称はこのままとさせて頂き、お客様口座から引き落としを実施させて頂いた後、クレジットカード会社から当社宛入金頂くことで進めさせて頂いております。何卒ご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。

今後はクレジットカード会社とも連携を密にとりまして、二度とこのようなことのないよう、再発防止に努めてまいります。

なお、本件に関しまして、お客様の個人情報の流出が発生していないことの確認はできておりますのでご安心ください。

詳細について下記の通りでございます。

記

対象店舗：相鉄グランドフレッサ 品川シーサイド

対象期間：2019年8月13日～2019年8月25日

対象のお客様：VISA、MASTERカードを使って自動精算機で宿泊代他を処理された方

記載相違事項：(誤) ホリデイスポーツクラブ尾張旭店

(正) 相鉄グランドフレッサ 品川シーサイド

引落とし処理：引き落とし金額については相違ございませんので、そのまま引き落としさせて頂いております。

お問い合わせ：ご質問、ご不明点につきましては、下記までお問い合わせください。

株式会社相鉄ホテルマネジメント

運営本部 運営部 中野、梶原

電話番号：045-319-2031（平日 9:00～18:00）

メールアドレス：hotel_management@sotetsu-group.jp

以上