

2025 年 6 月 27 日

お客さま各位

株式会社リオ・ホテルズ
株式会社リオ・ホテルズ関越

公式 SNS の投稿事故に関するお詫びとご報告

このたび、当ホテル婚礼部門が管理する公式 Instagram アカウントにおいて、お客さまのご承諾を得ないまま当該お客さまの挙式／披露宴で撮影された動画や写真の投稿が行われる事案が発生いたしました。

現在、当該投稿はすでに削除済みではございますが、対象のお客さま及びご関係者の皆さま方には、多大なるご迷惑とご不快の念をおかけしましたことを、心より深くお詫び申し上げます。本件は、弊社にとって重大なコンプライアンス上の問題であると受け止めており、平素よりご利用いただいております皆さまにも、事実経過と今後の対応につきまして下記のとおりご報告申し上げます。

記

1. 概要

- (1) 対象媒体：埼玉グランドホテル深谷 Wedding 公式 Instagram アカウント
- (2) 事案内容：お客さまの承諾を得ない情報を無断で投稿

2. 発覚の経緯

お客さまより、公開不可としたにもかかわらずご自身の挙式／披露宴の様子が Instagram にて公開されているとのご指摘をいただいたことで本件が発覚いたしました。

3. 原因

担当者による情報管理の不備、また、投稿作成の過程におけるスタッフ間の連携不足および最終チェック体制の不備が重なり、投稿不可の指定を見落としたことで発生したものです。

4. 再発防止策

投稿業務におけるオペレーションの不備を洗い出し、チェック体制および情報管理フローの見える化を図ることで、適切な情報管理を徹底いたします。

あわせて、今後は責任者による投稿承認を義務付け、予防策の強化を図ります。

5. お客さまへの対応

事案発覚後直後に該当投稿を削除いたしました。

今後も、対象のお客さま及びご関係者の皆さま方からのお声に真摯に耳を傾け、誠実かつ継続的に最善の対応を行ってまいります。

6. 本件に関するお問い合わせ先

【連絡先】株式会社リオ・ホテルズ
経営管理本部・担当 大川
電話番号 [03-5156-8353](tel:03-5156-8353) (代)
受付時間 10:00～ 18:00 (全日)

以 上