

致飯店貴賓 敬啟

### 關於訂房系統資安事件的說明與提醒

為維護 JR 東日本大飯店台北與顧客的權益，本飯店謹此說明近期接獲之資安事件通知：

JR 東日本大飯店台北近期接獲合作廠商 Preferred Travel Group（總公司設於美國加州）通知，該公司所提供之訂房資訊管理系統，於 2024 年 10 月 16 日至 2025 年 1 月 6 日期間，遭第三方未經授權不當存取，有可能導致部分客戶訂房資訊遭到查閱或取得。對於因此事件可能造成的不便與疑慮，我們深感抱歉並將嚴厲究責。

#### 一、事件經過說明

- 2025 年 4 月，本飯店接獲 Preferred Travel Group 通知，其訂房系統遭遇資安事件，第三方透過未經授權的方式取得系統存取權限。
- 涉及資料外洩風險的對象，包含本飯店於 2024 年 9 月至 2025 年 12 月間的 143 筆訂房紀錄。
- 受影響的資訊可能包含：顧客姓名、地址、聯絡方式（電子郵件、電話）、訂房細節（飯店名稱、價格與日期）、持卡人姓名、以及現金/信用卡或金融卡末四碼。
- 並非所有信用卡資訊皆有外洩風險，實際受影響內容將依訂房方式而異。
- 截至目前為止，尚未接獲顧客通報有遭受盜刷或其他損害，但本飯店與系統廠商將持續密切關注事態發展。

#### 二、請留意安全並提高警覺

為避免詐騙風險，提醒您留意以下事項：

- 請警覺可能出現的詐騙行為，例如釣魚信件、假冒電話或可疑連結。
- 請定期檢查您的信用卡或銀行帳戶明細，留意是否有未授權交易。
- 若您懷疑資料遭不當使用，建議立即聯繫您的發卡銀行，以防止進一步損失。
- 若您懷疑遭遇詐騙洽詢相關事宜，可撥打 165 反詐騙諮詢專線諮詢、檢舉或報案。

#### 三、因應措施

本飯店已即刻與系統服務供應商 Preferred Travel Group 及相關單位合作展開調查，並要求其全面強化資訊安全機制，以防範類似事件再次發生。目前已採取以下因應措施：

1. 封鎖來自遭濫用存取權限之 IP 位址，防止未經授權的存取行為持續發生。
2. 調整預約查詢流程，須輸入註冊時所登錄的電子郵件地址以取代原先的姓氏欄位，以提升驗證強度。

3. 導入異常流量監控控制系統，當發現異常或大量存取情形時，系統將自動攔阻，以確保平台安全。

【洽詢窗口】

若您對此次事件有任何疑問，敬請透過以下方式聯繫：

Preferred Travel Group 客服中心（提供中文、英文、日文服務）

- 日本國內撥打：00-663-386-8191

服務時間：即日起至 5 月 22 日（四）提供 24 小時服務

※自 5 月 23 日（五）起，服務時間可能有所調整

- 日本國外撥打：1-855-260-7645, 1-888-408-2761（日文服務）

服務時間：週一至週五（台灣時間）09:00~17:00

JR 東日本大飯店台北 聯絡方式

- 電子郵件：[contact@metropolitan.tw](mailto:contact@metropolitan.tw)

※因詢問量可能增加，回覆時間或稍有延遲，敬請見諒。

JR 東日本大飯店 台北