

お客さま各位

このたび、ホテルメトロポリタン プレミア 台北におきまして、当ホテルで利用している Preferred Travel Group 社（本社：カルフォルニア（米））の宿泊予約情報管理システムに関連し、一部のお客さまの個人情報が流出した可能性がある事象が発生いたしました。

お客さまにはご迷惑とご心配をおかけしますこと、深くお詫び申し上げます。

1. 事象の経緯

- ・2025 年 4 月、Preferred Travel Group 社の宿泊予約情報管理システムが、2024 年 10 月 16 日～2025 年 1 月 6 日の期間において、第三者からアクセス権限の悪用を受け、お客さまのご予約情報が照会・取得された可能性がある事象が発生した旨の報告を受けました。
- ・当ホテルのお客さまのご予約情報については、2024 年 9 月～2025 年 12 月のご予約のうち 143 件が対象となります。
- ・お客さまのご予約情報には、氏名、住所、連絡先情報（メールアドレス、電話番号）、予約詳細（ホテル、料金、および日程）、カード名義人氏名、およびデビット／クレジットカード番号の最後の 4 桁が含まれていた可能性があります。
- ・カード情報の詳細すべてについて漏えいした可能性があるわけではございません。また、影響を受けた情報の具体的な内容は、ご予約の方法ごとに異なります。
- ・なお、現時点では、個人のお客さまの被害の報告はありませんが、引き続き状況を注視してまいります。

2. お客さまのご対応

- ・なりすまし、詐欺、フィッシング攻撃などの不正行為に引き続き十分にご注意ください。
- ・利用明細に不正な取引がないかご確認いただき、知らない電話番号からの着信には注意し、不明な送信者からのメールやリンクは開かないでください。
- ・ご自身の金融口座に関して不正な取引が確認された場合は、直ちにご利用の金融機関にご連絡ください。

3. 今後の対応

- ・関係機関と緊密に連携をとるとともに、既存のセキュリティ対策を強化するため、以下の対策を講じることにより、再発防止に万全を期してまいります。

- ① アクセス権限の悪用を受けた IP アドレスからのアクセスを不可としました。

- ② 予約照会する際に名字の代わりに登録されているメールアドレスの入力を必須化しました。
- ③ 想定数を超えるアクセスがあった場合に、アクセスを遮断する「制御システム」を導入しました。

・本事象に関するお問合せは、以下までご連絡いただくようお願い申し上げます。

【お問合せ】

Preferred Travel Group コールセンター

- ・日本国内から：00－663－386－8191
運用時間：～5 月 22 日（木）24 時間対応
※5 月 23 日（金）以降は運用時間を変更する場合がございます。
- ・日本国外から：1－855－260－7645、1－888－408－2761（日本語）
運用時間：月曜日から金曜日の 9 時～17 時（台湾時間）

当ホテルへの問い合わせ

- ・メールアドレス：contact@metropolitan.tw
ご回答には、お時間を頂戴する場合がございます。

ホテルメトロポリタン プレミア 台北
ホテルマネジメント