

2021年4月5日

お客様各位

ホテルサンルート台北

総支配人 加納 聡

### お客様情報漏えいに関するお知らせとお詫び

平素よりホテルサンルート台北をご愛顧賜り厚く御礼申し上げます。

この度、当ホテルにてお客様の個人情報の漏えいが発生いたしました。お客様及び関係の皆様にご多大なるご心配とご迷惑をおかけすることになり、心よりお詫び申し上げます。

具体的には、外部宿泊予約サイト（以下「オンライントラベルエージェント」と言います。）経由で当ホテルに宿泊予約をされていたお客様の個人情報が流出いたしました。

当ホテルといたしましては、今回の事態を厳粛に受け止め、今後の再発防止に努めてまいります。

詳細については下記のとおりです。

#### 記

##### 1. 経緯

- (1) 3月13日（土）、お客様より当ホテルの名を名乗る者から、ホテル宿泊代の返金などの理由を付け、ATMの操作を促す内容やカード情報を聞き出す内容の電話があった旨の連絡を受けました。当ホテルでは、お客様からの連絡を受け、調査を開始いたしました。
- (2) 3月26日（金）、当ホテルは、ホテル管理システムの提供者（以下、「システムベンダー」と言います。）に対し、情報流出の可能性を疑い、問合せをいたしました。
- (3) 3月29日（月）、同社が管理しているサーバーへの不正アクセスにより一部のお客様情報が漏洩した事実が判明いたしました。

##### 2. 流出した情報

対象データ : オンライントラベルエージェントを介して宿泊予約されたお客様の予約情報（氏名、電話番号、宿泊日、宿泊代金）

※クレジットカード情報は含まれておりません。

対象期間 : 2020年11月1日～2021年3月10日予約分

件数 : 3,093件

### 3. 原因

システムベンダーが管理している、オンライントラベルエージェント経由で当ホテルを宿泊予約されたお客様の情報を中継伝達するサーバーが不正アクセスを受け、お客様の個人情報第三者により抜き取られたことによるものです。なお、当ホテルで使用しておりますホテル管理システムからの情報漏えいはいはございません。

### 4. 判明後の対応

#### (1) お客様へのお知らせ

本件についてのお詫びとお知らせをホテルサンルート公式サイト内の当ホテルページに掲載いたしました。

#### (2) システムセキュリティの強化

セキュリティ強化のメンテナンスを実施し、現在、オンライントラベルエージェントからの宿泊予約は安全性が確保されております。

### 5. お客様へのお願い

ホテルサンルート台北を名乗り、返金などの理由をつけ、ATMでの操作を促す、または、カード情報を聞き出す内容の連絡が入る可能性がありますのでご注意ください。不審な連絡を受けた際には、そのまま対応をせず、中華民国内政部警政署の詐欺防止ホットライン（165）へご連絡ください。

【内政部警政署 詐欺防止ホットラインHP】 <https://www.165.gov.tw/>

### 6. 再発防止に向けた今後の対応について

システムベンダーに対し、第三者によるシステムのセキュリティの安全性チェックの徹底、その結果に対する対策を速やかに講じること、その結果を当ホテルに対して速やかに報告することを申し入れるとともに、当ホテルといたしましてもお客様の重要な情報をお預かりしていることを真摯に受け止め、システムの安全性を高めるべく、定期的に安全性の検証を行ってまいります。

以上

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

ホテルサンルート台北

TEL 886-2-2597-3610

E-mail [hotel@sunroute-taipei.com](mailto:hotel@sunroute-taipei.com)

※全スタッフが日本語に精通しております。