

2025 年 12 月 24 日
西日本旅客鐵道株式會社
日本旅遊株式會社

有關「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」部分顧客個人資料刪除之公告

敬啟者：

感謝您長期以來對「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」的支持與厚愛。謹此致以誠摯謝意。

敝公司確認由日本旅遊株式會社數據伺服器保存的部分顧客個人資料已遭刪除(即部分資料內容已遺失且無其他備份)。對於此事件造成顧客的困擾，我們深感歉意。

經調查，確認系統未發生故障或遭遇未授權存取，且未有任何資料外洩至公司外部。

一、事實概況

【發生日期】2025 年 11 月 28 日(星期五)

【內容】日本旅遊株式會社瑞風旅遊服務台伺服器內，部分「瑞風」乘客之個人資料已遭刪除。

※該資料由日本旅遊株式會社(受西日本旅客鐵道株式會社委託)保存與管理。

二、刪除之個人資料內容

2024 年 10 月 2 日(星期三)至 2025 年 11 月 26 日(星期三)間之部分運行日搭乘「瑞風」的顧客個人資料(約 900 筆)。

※包括乘車日期、包廂號碼、提供之服務內容、過敏應對紀錄等。

(並不包含姓名、地址、信用卡等資訊)

三、主要原因

推測為操作人員誤刪資料檔案，且系統設計未具備防止誤操作之機制。

※調查結果顯示未發現系統故障或未授權存取，亦無任何外部資料洩漏。

四、防範措施

將修正系統規格並徹底強化相關人員教育，防止類似事件再次發生。

五、其他事項

(1) 本事件已依規定通報個人資料保護委員會。

(2) 西日本旅客鐵道株式會社將透過旅客申請的旅行社，以郵寄、電子郵件等方式，陸續通知受影響的顧客。

如需進一步詢問，請聯絡下列窗口：

[聯絡方式]

JR 西日本顧客服務中心

聯絡方法：

請使用以下線上表單進行詢問：

「其他有關 JR 西日本之詢問、意見或要求」

https://entry.jr-odekake.net/webapp/form/18112_quab_1/index.do?_gl=1*_hqxkpx*_ga*NTgyMzg3MTQ0LjE3Njl0O TUzNjA.*_ga_YH07BXV65X*czE3NjYzNzg3MjAkczgkZzEkdDE3NjYzNzk4NzEkajQyJGwwJGgw

亦可透過本頁面進入表單：

「JR 西日本相關詢問」

<https://www.westjr.co.jp/global/tc/support/inquiry/>

受理時間：24 小時全年無休

※若您已收到個人通知書面，請依書面所載聯絡方式進行詢問。