

網路訂房交易安全指南

每家飯店業者在接受網路訂房時，都會遇到不同的風險與詐騙方式，透過我們的交易安全指南，能協助你更有效辨識並防範詐騙，讓你的網路訂房交易更有保障。

5 種常見的訂房詐騙方式

審查旅客訂房資料時，請務必注意下列情況。

1. 詐騙者經常要求於訂房後短時間內入住，例如：要求訂房當日或訂房後 4 天內入住。
2. 透過第三方代替訂客房通常風險較高，因為支付交易款項的 PayPal 帳戶持有人或信用卡持卡人並非入住的旅客。
3. 網路訂房要求是否來自於詐騙高風險的國家 / 地區或 IP 位址。
4. 大量或高額訂房可能會增加遭受訂房詐騙的風險。
5. 請留意來自免費或可疑電子郵件地址的訂房交易，若網路訂房交易的 IP 位址與實際帳單寄送地址不同，也需特別注意。

防範詐騙的重要須知

設定訂房最晚預定時限

規定訂房確認的最晚時限，讓你在旅客入住前，能有時間仔細審核訂房交易，並降低臨時訂房的狀況。

收集並保存訂房詳細資料

收集訂房資料並建立資料庫，儲存每位旅客的訂房資料（例如：姓名、電子郵件、IP 位址、電話號碼、交易金額及時間等）。你也可以考慮建立「優良客戶名單」（無詐騙紀錄的再訪旅客）及「黑名單」（有詐騙交易與詐騙相關交易退單紀錄的旅客），以便於防範網路訂房詐騙。

審核訂房交易

你可以手動審核訂房資料，或使用自動化系統標記可疑的交易，再進一步審核。請注意，若要收集並保存客戶的資料，請務必遵守所有適用的資料保護與隱私權法規。

與客戶確認訂房

如有可疑的訂房交易，請透過電話或電子郵件與客戶確認。在詐騙訂房的案例中，常常會有無法聯絡到旅客本人的狀況。若電話不通、不正確或停用，就要特別小心。若你仍不確定該筆訂房交易是否為詐騙，請向客戶索取護照影本以確認身份，因為詐騙者大多無法提供此資料。