

お客さま情報が記載された「領収書（冊子）」の紛失について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社の販売店である東京ガスライフバル台東株式会社（本社：東京都台東区松が谷1-3-3、社長：川岸 誠）において、同社作業員がお客さま宅へガス機器の配達を行った際、お客さまの住所、氏名、品名、領収金額、領収日が入った領収書（控）と未使用の領収書が綴られた「領収書（冊子）」を紛失するという事態が発生いたしました。

弊社といたしまして、お客さまに大変ご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたことを心からお詫び申し上げます。

弊社は7月13日（水）16時50分ころ、東京ガスライフバル台東（株）から同日13時45分ころ台東区根岸三丁目のお客さま宅にガス機器の配達で訪問した際、「領収書（冊子）」を紛失した旨の報告を受けました。

同社では、お客さまにガス機器代金をお支払いいただく際は、システム端末を使用し、あらかじめ領収書を発行のうえ持参しておりますが、作業中に追加工事や部品の購入等が発生した場合に備えて、作業員は手書き用の「領収書（冊子）」を保有しております。手書き用の「領収書（冊子）」は4枚一組の帳票が30組綴られているもので、紛失した「領収書（冊子）」は、使用済み7枚、書き損じ2枚、未使用21枚となっており、台東区6件、北区1件の合計7件分のお客さま情報（住所、氏名、購入品、購入領収金額等）を紛失いたしました。なお書き損じ2枚の領収書のうち1枚は使用済み7枚の領収書のお客さまの書き損じとなっており、もう1枚は別のお客さまの氏名のみが記載してありました。

作業員は、台東区根岸三丁目のお客さま宅にガストーブの配達を行うため、同日の13時37分ころにお客さま宅から30m程度離れたコインパーキングに駐車し、ガストーブとガスコード、カタログが入ったクリアファイルにシステム端末により発行された伝票を入れた別のクリアファイルとケースに入れた「領収書（冊子）」を挟み、台車に乗せてお客さま宅に訪問しました。お客さま宅への配達を13時45分ころ終了し領収書の発行をしようとしたところ、「領収書（冊子）」を紛失していることに気づきました。なお、配達に向かう際に車両から「領収書（冊子）」を持ち出したことは確認しております。また、配達途中でシステム端末により発行された伝票を入れたクリアファイルが台車から落ちましたが、その時点でケースに入れた「領収書（冊子）」の存在は確認しておりません。その後、配達現場付近の一带を探しましたが、発見には至らず、同日、鶯谷駅前交番に紛失の届け出を行いました。

なお、これまでに紛失したお客さま情報が外部に流出し利用された事実は確認されておりません。

同社は、本日中に該当するお客さま全員に個別に連絡してこのたびの事情をご説明するとともに、お詫びさせていただきます。

弊社といたしましては、お客さま情報の保護をきわめて重要な事項と認識しており、このたびの事態の発生を真摯に受け止め、販売店とも連携して再発の防止に努めてまいります。

お客さまの大切な情報が入った「領収書」を紛失する事態となり、大変なご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたことを重ねてお詫び申し上げますとともに、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。