

平成23年7月29日

お客さま情報が入った「業務用携帯電話」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西世田谷株式会社（本社：東京都世田谷区祖師谷4-23-20、社長：栗栖 康明）において、同社作業員が事務所から自宅に帰宅する際に、お客さまの住所、氏名、電話番号等が入った「業務用携帯電話」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28日（木）13時頃、東京ガスライフバル西世田谷から作業員が26日（火）の作業終了後、世田谷区上祖師谷4の事務所から小平市花小金井の自宅に帰宅する際に、かばんに入れて持ち帰った「業務用携帯電話」を紛失した旨の報告を受けました。

同社では、平成20年12月からお客さま宅への営業巡回等に関する業務指示を「業務用携帯電話」のメールを利用して行っておりました。作業員は平成21年7月からお客さま宅への営業巡回業務に従事し、その業務指示を「業務用携帯電話」のメールで受信しており、紛失した「業務用携帯電話」には世田谷区281件、狛江市1件のお客さまの住所、氏名、電話番号等が記載されたメール文書が合計282件入っておりました。なお、紛失した「業務用携帯電話」は暗証番号によるロックはしておりませんでした。

作業員は、7月26日（火）に事務所から「業務用携帯電話」をかばんに入れて20時頃帰路につき、帰宅後は「業務用携帯電話」をかばんから取り出さず、翌27日（水）8時頃、事務所に出社し、「業務用携帯電話」がかばんに入っていないことに気がつきました。この時点で作業員は自宅に「業務用携帯電話」を忘れたものと思い込み、同日帰宅後に「業務用携帯電話」を探しましたが発見には至りませんでした。翌28日（木）午前中に携帯電話会社に回線の中断を依頼するとともに作業員が利用する各交通機関に「業務用携帯電話」について問合せを行いましたが発見には至らず、同日、13時30分に所轄の成城警察署に紛失届けを提出しました。

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、本日から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「業務用携帯電話」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。