

お客さま情報が記載された「作業票」の一時紛失について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、検定満期に伴うガスメーターの交換作業を金門環境設備株式会社（本社：神奈川県川崎市中原区下小田中2-18-1、社長：海老原 洋）に委託しておりますが、このたび同社川崎事業所（住所：同上）の作業員が、お客さまの住所、氏名、電話番号、お客さま番号等が入った「作業票」を一時紛失し、その後、発見されるという事象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10月29日（土）10時50分頃、金門環境設備株から、10月27日（木）以降に同社作業員がお客さま情報が記載された「作業票」を紛失した旨の報告を受けました。

同社では、検定満期に伴うガスメーターを交換する場合には、「作業票」に記載されている情報に基づき、お客さまと訪問日を約束し、交換作業を行っております。このたび、紛失した「作業票」には現在ガスメーターの交換作業を実施している横浜市都筑区内の集合住宅1棟のうち56件のお客さまの住所、氏名、電話番号、お客さま番号、ガスメーターの情報が記載されておりました。

作業員は、10月27日（木）18時頃、当日の作業を終え、事業所へ戻り、当該の集合住宅のお客さままで翌日以降の訪問日時が決まっていない56件分の「作業票」を取り出し、クリアケース上に置きました。その後、訪問日時の連絡が入った場合に備え、クリアケース上に置いた56件分の「作業票」を持ったものと思い込み帰宅しました。本来は「作業票」の持ち出しについては上司の承諾を得て持ち出すルールとなっておりますが、作業員は、上司の承諾を得ておりませんでした。翌28日（金）7時50分頃、クリアケースを持って事務所に入り、クリアケースの上に「作業票」がないことに気がつきましたが、自宅に忘れたものと思い込み、当日の作業を終え21時頃、自宅に戻り「作業票」を探したものの発見には至りませんでした。また、翌29日（土）に事業所内、および事業所周辺や自宅周辺を探しましたが発見できなかったため、29日（土）に自宅のある所轄の蒲田警察署および事業所のある所轄の中原警察署に紛失の届け出を行いました。

なお、本日、11時10分頃、金門環境設備（株）に代々木警察署から29日（土）の11時30分頃、渋谷区幡ヶ谷の路上で「作業票」が発見されたとの連絡が入り、同社で確認したところ紛失した56件分の「作業票」が全て発見されたことを確認いたしました。

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。

弊社は、56件分の「作業票」は全て発見されたものの、一時的に紛失したことから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、委託先企業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「作業票」を一時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。