

2013年8月1日

お客さま情報が記載された「作業票」の紛失について

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アズビル金門エンジニアリング株式会社（本社：神奈川県川崎市高津区久本3-5-7、社長：江口榮治）に委託しておりますが、このたび同社横浜事業所（住所：神奈川県横浜市戸塚区汲沢町1210）において、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」を紛失する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22日（月）に、アズビル金門エンジニアリング(株)から、6月8日（土）に同社横浜事業所にて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、同社がガスメーターの交換作業を実施していた横浜市金沢区内の10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。

このたびの事象は、アズビル金門エンジニアリング(株)横浜事業所の作業員が、6月8日（土）の午前8時30分頃、作業票保管用の個人別ロッカーから当日作業分の「作業票」を持ち出そうとした際に無いことに気がついたものです。同社では、ただちに事務所内、および事務所周辺ならびに車両内を探索するとともに、他の作業員に持ち出していないか確認しましたが、発見には至らなかったため、6月10日（月）18時45分頃、事業所の所轄の戸塚警察署に紛失の届け出を行いました。

同社では、その後も、探索し続けたものの紛失した「作業票」の発見に至らなかったことから、7月22日（月）に弊社に報告しました。その後、弊社は、7月23日（火）までに該当する10件の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」を紛失する事態となり、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重ねてお詫び申し上げます。