

## 「書類」の盗難によるお客さま情報の流出について

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川口（法人名：東京ガスライフアサヒ株式会社、本社：埼玉県川口市栄町2-3-12、社長：朝日 淳一）において、ガス機器等の営業担当者の業務用車両が車上荒らしにあい、お客さまの住所、お客さま名、電話番号、設置されているガス機器名、ガス料金請求額等が記載された書類が盗まれ、第三者に流出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、本年1月6日に東京ガスライフバル川口から連絡を受け、昨年12月12日に営業担当者が商談のため、川口市上青木のお客さま敷地内に駐車していた業務用車両が車上荒らしにあい、車内にあったカバンが盗まれたこと、また、12月17日以降、複数の第三者から、当該のカバンに入っていたとみられる書類が郵送されてきた旨の連絡が同社に入り、当該の書類を戻していただいていることを確認いたしました。

盗難にあったカバンには、当該の営業担当者が担当する業務の作業票や台帳、伝票など最大で1,267件のお客さま情報の記載された書類が入っていたものと推測しております。書類の内訳としては、顧客情報のデータベースから抽出された最大で96件の作業票と988件のお客さま情報が記載された台帳、ならびにデータベース化されていないハガキや伝票など最大で183件であることが、判明しております。なお、第三者に郵送され、同社に戻していただいた書類には211件のお客さま情報が記載されておりましたが、全て、当該の営業担当者が担当するお客さまの情報であることが判明しております。

東京ガスライフバル川口は、所管の川口警察署に、昨年12月12日に盗難の被害を届け、その後、本年1月7日から相談しております。また、同社は、対象のお客さまを概ね把握していることから、お客さまに個別に連絡して、このたびの事情を説明するとともに、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、東京ガスグループである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「書類」を流出する事態となり、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。

### <本件のお問い合わせ先>

- ・連絡先 東京ガスライフバル川口 お客さま情報受付窓口 電話：048-257-1126
- ・受付開始日 2016年1月29日
- ・受付時間 2016年2月7日まで 月～土：午前9時～午後7時 日・祝：午前9時～午後5時  
2016年2月8日以降 月～土：午前9時～午後7時

### <参考>流出した恐れのあるお客さま情報の内訳

内 容	件数 (最大)
顧客情報のデータベースから抽出された作業票	96件
顧客情報のデータベースから抽出された台帳	988件
データベース化されていないハガキや伝票など	183件
合 計	1,267件