

## お客さま情報が入った業務用携帯端末および制服の紛失について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、東京ガスライフバル足立・埼玉東（法人名：東京ガスオールワンエナジー株式会社、本社：東京都足立区竹の塚5-2-6、社長：宮田秀幸）に、ガスメーターの検針業務を委託しております。このたび、同ライフバルの竹ノ塚店（住所同上）の作業員が会社から自宅へ帰宅する途中で、検針作業時に使用する業務用携帯端末（お客さま住所、氏名、電話番号、ガスご使用量、前月領収金額、一部口座番号等）と東京ガス・東京ガスライフバルのロゴマーク入りの制服を紛失する事態が発生いたしました。

弊社ならびに東京ガスライフバル足立・埼玉東といたしまして、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、12月19日夜、東京ガスライフバル足立・埼玉東から、同日午後6時50分頃に、当該作業員が会社から自宅へ帰宅する途中で立ち寄った店舗のショッピングカートに業務用携帯端末と制服が入ったショルダーバッグを置いたまま帰宅し、それらを紛失した旨の連絡を受けました。

紛失した業務用携帯端末には、12月20日に検針作業を予定していた足立区内の421世帯分のお客さま情報が入っていましたが、保管されているデータは暗号化されている上に、当該端末のパスワードならびに当該作業員のID番号と暗証番号でロックされており、それぞれの正しい番号を入力して認識されない限り、情報は閲覧できない仕組みとなっております。また、誤った暗証番号は一定回数以上入力された場合には、記録データが自動的に消去される仕組みとなっております。なお、紛失した制服は、ベスト形状で東京ガス・東京ガスライフバルのロゴマークが印字されております。

当該作業員は、紛失に気付いた後、ただちに当該店舗に連絡し、店内を探しましたが発見することができなかつたため、同日、所轄の竹ノ塚警察署竹ノ塚駅前交番に届出を行いました。その後も、他の作業員とともに付近一帯を探しましたが、現時点で発見されておられません。

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や制服が悪用された事実は確認されておられません。

弊社ならびに東京ガスライフバル足立・埼玉東は、本日より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説明するとともにお詫びさせていただきます。

## 【制服の紛失に伴うお客さまへのお願い】

- ・東京ガスライフバル足立・埼玉東の作業員は、氏名や顔写真を印刷した業務委託社員証明書を携行しておりますので、お客さまからの求めに応じて提示いたします。
- ・東京ガスライフバル足立・埼玉東は、事前連絡なしに訪問し、代金等請求することはありません。
- ・「ご使用量のお知らせ」（検針票）でガス料金を集金することはありません。
- ・ガス設備の安全点検、ガスメーターの修理や取替えては代金をいただくことはありません。
- ・不審を抱かれた場合は下記へお問い合わせください。

<お客さまのお問い合わせ先>

連絡先 東京ガスライフバル足立・埼玉東 保安部検針グループ

電話番号 03-3858-1151

受付時間 午前9時～午後7時（土日祝除く）

弊社ならびに東京ガスライフバル足立・埼玉東といたしましては、お客さま情報の保護ならびにお客さまの安心・安全の確保を極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、再発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端末および制服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。