

平成27年4月6日

お客さま情報が記載された「領収書（冊子）」等の紛失について

東京ガスエネルギー株式会社

東京ガスエネルギー株式会社（本社：東京都中央区日本橋浜町1-12-9 日本橋浜町ビル5F、社長：田中宏昌）は、プロパンガス（以下、LPG）を販売しておりますが、このたび同社西部支社の作業員がお客さま宅へLPGの使用停止作業ならびに料金精算を行った際、お客さまの氏名、LPG使用量、領収金額、領収日等が入った領収書（控）と未使用の領収書が綴られた「領収書（冊子）」、ならびに預かり保証金の返金用領収書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。

弊社作業員は、4月5日（日）11時55分ころ、杉並区宮前三丁目のお客さま宅に移転に伴うLPGの使用停止作業ならびに最終料金をお支払いいただいた際、「領収書（冊子）」ならびに預かり保証金の返金用領収書を紛失し、同日の12時30分ころに帰社後、紛失していることに気づきました。

弊社では、移転に伴うLPGの使用停止作業ならびに最終料金をお支払いいただく際等に、作業員は手書き用の「領収書（冊子）」を保有しており、また一部のお客さまから契約時にお預かりしていた保証金を返金するために返金用領収書を保有しております。手書き用の「領収書（冊子）」は、3枚一組の帳票が30組綴られているもので、紛失した「領収書（冊子）」は、使用済み25枚、未使用5枚となっており、25件のお客さま情報（氏名、LPG使用量、領収金額等）が含まれておりました。また、一部のお客さまから契約時にお預かりしていた保証金を返金するための返金用領収書については、未使用4枚を紛失いたしました。

作業員は、杉並区宮前三丁目のお客さま宅に移転に伴うLPGの使用停止作業ならびに最終料金をお支払いいただくため、同日の11時45分ころに訪問し、雨天のため雨を避けられる当該集合住宅の階段踊り場に「領収書（冊子）」ならびに預かり保証金の返金用領収書を入れたクリアケースと作業用バッグをそれぞれ置いて作業を行い、同日の11時55分ころ作業を終了し、同日の12時30分ころ帰社したところ「領収書（冊子）」ならびに預かり保証金の返金用領収書を入れたクリアケースを紛失していることに気づきました。

直ちに作業訪問先、同社事務所内、車両等を搜索しましたが、発見には至らず、同日、所轄の杉並警察署に紛失の届け出を行いました。

また、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られません。

弊社は、紛失した領収書に記載があったお客さまのうち、連絡先を把握してい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、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「領収書」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。

【報道機関のお問い合わせ先】

東京ガスエネルギー（株） 総務部 担当 豊岡 電話 03（6891）8300