

2018年2月16日

## お客さま情報が記載された領収証の控えの紛失について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、東京都と埼玉県の一部のお客さまのガス漏れ修繕を担当する西部ガスライト24（住所：東京都立川市曙町3-6-13）において、2015年4月から2016年3月に当該地域でガス漏れ修繕等の際にガス工事代金をお支払いいただいたお客さま情報が記載された669件の領収証の控えを紛失いたしました。

弊社といたしまして、お客さまに大変なご迷惑ならびに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、ガス漏れ修繕の際に、お客さま宅のガス管やガス栓の交換等が発生した場合の工事代金の領収証の控えを支払日から3年経過後の年度末まで保管しております。このたび、本年2月14日に当該の事業所において、お客さま対応のため一部の領収証の控えの確認を行った際、2015年4月から2016年3月までの同領収証の控えを保管した保存箱（段ボール製）1箱が紛失していることに気づきました。

紛失した領収証の控えには、お客さま名、領収金額、領収内訳等が記載されておりました。

当該の事業所では、ただちに当該の領収証を当初保管していた事務所内のキャビネットとその後の保管場所である同事業所内の文書保存センター等を検索しましたが、発見に至らなかったことから、2月15日に立川駅北口交番に紛失の届けを提出しております。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られません。

弊社では、該当するお客さまを特定できることから、お客さまに、このたびの事情を説明する書面を郵送する等し、お詫びいたします。

紛失した領収証の控えは、2017年3月まで、事務所内のキャビネットに保管し、その後同年4月に当該建屋内の文書保存センターに領収証管理の担当者に移して保管していたことを確認しております。執務室への入室はIDカードにより管理されており、キャビネットも常時施錠しております。また、文書保存センターも常時施錠して管理しております。

なお、文書保存センターに保管している書類のうち保管期限を過ぎたものについて、同年5月23日に溶解処理するための搬出を行っており、領収証管理の担当者が保存箱を搬出していることも判明していることから、明確な確認はできていないものの、当該の領収証の控えを、誤って溶解処分した可能性が高いと考えております。

弊社といたしましては、お客さま情報の保護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。