

## 電気料金のお支払いに関するお客さま個人情報の紛失について

このたび、当社広島カスタマーセンター（所在地：広島県広島市、所長：浦上 弘之）において、お客さまの個人情報が記載された資料を紛失したことが判明しました。

多くのお客さまの個人情報を紛失するという事態となり、お客さまや関係者の皆さまに多大なご迷惑・ご心配をお掛けすることを心からお詫び申し上げます。

本資料は、お客さまが電気料金のお支払いに使用されるクレジットカード情報に変更等があった場合に、内容を審査する目的で使用するものです。

本年4月13日に本資料（2021年度分）の移設作業を行った際、本資料の一部※の紛失を確認したことから、本日まで事務所内の検索、関係者への聞き取りなど、調査を行ってまいりましたが、現時点で発見に至っていません。

紛失した資料には、13,772名分のお客さまのご契約番号、ご契約名義、カード会社・ブランド名等が記載されていますが、クレジットカード番号や住所、電話番号は記載されておらず、これまでのところ、今回の紛失した個人情報が社外へ漏えいし、二次利用された形跡や被害等の発生は確認されていません。

また、本資料の保管場所の執務室は、オートロックで施錠しており、事前に登録をした社員および委託会社の委託員のみ立ち入り可能です。監視カメラデータにも資料を持ち出している様子は確認されていないこと等から、第三者による持ち出しはなく、資料は事務所内で誤って廃棄された可能性が高いと考えています。

以上のことから、当社としては、具体的な被害等が発生する可能性は極めて低いと考えていますが、あらためて、該当するすべてのお客さまへ文書にてお詫び申し上げます。

本事案を受けて、担当者およびライン管理者による資料管理状況の確認等、当面の対策を実施するとともに、原因判明後は、同様の事態が発生しないよう、管理方法の見直しなどの再発防止策を確実に実施してまいります。

- ※ クレジット決済会社から当社へクレジットカードの変更等に係る連絡が来たお客さま
- ・広島カスタマーセンターエリア（主に広島県・山口県のお客さま）の2021年4月分
  - ・岡山カスタマーセンターエリア（主に鳥取県・島根県・岡山県のお客さま）の2021年4月～5月分