

平成 20 年 1 月 22 日

お客さま情報が入った書類の紛失について

株式会社 ガスター

株式会社ガスターは、お客さまがご使用されているガス空調機器「ガスヒートポンプ(GHP)」の修理・メンテナンス業務を東京ガス株式会社から受託しておりますが、このたび(株)ガスター空調技術部北部事務所(北区豊島1丁目)において、作業員が業務用カバン2つを紛失し、その中に入っていたお客さまの住所、氏名、電話番号等のお客さま情報が入った書類および業務用携帯端末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。

1月20日(日)の18時30分頃、作業から事務所に帰社した作業員が北区王子6丁目の駐車場で『修理結果確認書』16枚と『業務用携帯端末』1台が入っていた業務用カバン2つを紛失しました。

紛失した『修理結果確認書』には、作業を完了した豊島区、北区、さいたま市、川口市、上尾市の16件分のお客さま情報(お客さま住所、氏名、電話番号、お客さま番号、作業状況、ご請求金額等)が入っておりました。また『業務用携帯端末』は通信用の端末でありましたが、ID番号ならびに二重の暗証番号でロックされ、紛失した時刻以降に使用された形跡のないことがホストコンピュータからも確認されており、直ちに使用不可能な状態といたしました。

作業員は、GHPの修理作業を終えて帰社し、駐車場に停めた業務用車輛からカバンを持って降車したところ携帯電話に連絡が入ったため、カバンを地面に置き新たな作業指示を受けました。その後、カバンを残したまま修理作業のためにお客さま宅を訪問し、20時30分頃に駐車場に戻った際、業務用カバン2つを駐車場に置き忘れ、紛失していることに気がつきました。

直ちに周辺を捜索いたしましたが発見には至らず、同日21時30分に所轄の王子警察署に紛失の被害を届け出ました。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。

弊社は、本日中に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「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とともに、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。