

電気料金の支払いに関するお客さま個人情報に記載された書類の紛失について

このたび、当社の電気料金の支払いに関する受付業務において、電気料金クレジットカード支払い申込書10枚を紛失したことが判明しました。

お客さまの大切な情報を紛失するという事態となり、お客さまに大変なご迷惑、ご心配をお掛けすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

1.事象の概要

今回紛失した申込書は、クレジット会社様から当社宛に発送され、平成17年2月に当社処理担当個所（広島カスタマーセンター）が受領しておりました。しかし、6月10日にお客さまから手続きが完了していないとのお問い合わせがあり、同時に受領した他のお客さまの申込書も含めて調査したところ、合計で10枚の申込書を紛失していることが判明いたしました。お問い合わせ以降事務所内を捜索しておりますが、発見に至っておりません。この申込書には、電気のご使用場所、ご契約名義、電話番号、クレジットカード番号等が表示されています。

当該のお客さまに対しましては、7月1日より個別にご説明およびお詫びを申しあげ、ご了解をいただきました。お客さまに確認させていただいたところ、クレジットカードの不正使用は発生しておりません。

また、同様の事例が他にも発生していないか、全クレジット会社様からの申込書について確認作業を行っております。

2.申込書紛失の原因

広島カスタマーセンターの事務所には第三者の立ち入りはできず、また当該業務は事務所内のみで指定した担当者が行っているため、当該帳票が事務所の外へ搬出された可能性は極めて低いと考えております。このことから、紛失の原因としては、当社事務所内において、不要文書とともに誤って廃棄処理した可能性が高いと判断しております。

また、今回の件に関しましては、お客さまからのお問い合わせがあるまで紛失に気がつかなかったことも重大な問題であると認識しております。紛失の発見が遅延した主な原因は、クレジットカード支払い開始の事務処理がカードの有効性の確認、記載事項不備分の返送、オンライン入力等多岐にわたっている中で、申込書受領後の処理状況の管理が十分でなかったためと考えております。

3.再発防止策

(1)事務処理の工程管理の強化

申込書受領後、個別のお客さま情報をパソコン入力のうえ各工程において「工程管理票」を作成して、申込書の個別管理を充実します。

(2)文書廃棄の誤処理防止

廃棄帳票については、「廃棄」分である旨押印して他の書類と明確に区分するとともに、廃棄時には複数の職位によるチェックを確実にを行い、誤処理の防止を図ります。

お客さま個人情報の管理につきましては、本年4月に個人情報保護法が全面施行されたことから、従来にも増して細心の注意を払っているところであり、今後このような事態が発生しないよう、一層の慎重な取扱を徹底するとともに、チェック・管理体制を強化することにより再発防止に取り組んでまいります。

以上