

電気料金請求書の紛失について

このたび、当社において個人情報が含まれた電気料金請求書を紛失するという事象が発生しました。

お客さまの大切な情報を紛失するという事態となり、関係者の皆さまに多大なご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたこととお詫び申し上げます。

1. 事象の概要

平成19年2月28日の夕方、当社が集金業務を委託している集金員が、広島市南区で集金業務を行っている途中、バイク後部の備付BOXに保管していた電気料金請求書14通が紛失していることに気付きました。当該集金員は速やかに当社へ連絡し、当該集金員が当社社員6名とともに周辺を捜索しましたが、未だに紛失した電気料金請求書は発見されていません。

紛失した電気料金請求書には、お客さま名、ご住所、ご契約番号、電気料金といった個人情報が記載されていますが、現段階で、情報の不正使用等の事実については確認されていません。

現在、紛失に伴う事実関係を調査中ですが、盗難の可能性もあるため、事象発生直後に警察に被害届を提出しています。

2. お客さまへの対応

今回紛失した電気料金請求書に記載されているお客さまに対しては、個別訪問のうえ、このたびの事象についてご説明とお詫びを申し上げます。

3. 再発防止策

- (1) 今回の事例を関係社員および全集金員に周知するとともに、今月中に当社管理者による個人情報保護の教育を全集金員に対して実施し、情報保護の重要性と厳重・適正管理の徹底を図ります。
- (2) 盗難等に備え、個人情報の記載された帳票類は、鞆等に入れて常に携行し、車内やバイクの備付BOX等への放置は絶対に行わないことを全集金員へ徹底します。