

住宅機器の遠隔操作サービス「リモートプラス」ならびにガスの消し忘れ
確認サービス「確かめ〜る」における不適切なパスワードの発行について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、外出先からガス給湯器やガス床暖房などを携帯電話等により遠隔操作等できるサービス「リモートプラス」※1および携帯電話等で「ガス消し忘れ確認」や「ガス遮断」の操作を行えるサービス「確かめ〜る」※2をご希望のお客さまに有償で提供しております。

このたび、両サービスをご利用の一部のお客さまにおいて、代替わりをした際にパスワードが未発行、あるいは同じパスワードを発行していたため、代替わり前のお客さまが、ガス機器等の操作や、氏名やメールアドレスなどのお客さま情報を閲覧できる状態にあったことが判明いたしました。

東京ガス株式会社といたしましては、お客さまに大変なご迷惑と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「リモートプラス」…携帯電話を使い、外出先からガス機器等を遠隔操作できる遠隔操作サービスや機器の故障をお客さまにメールでお知らせする機器故障お知らせサービス、外出先からのガスの遮断やガスの警報等を電話でお知らせするガス安心サービスなどを提供する有償のサービス。2004年5月からサービスを開始。

※2「確かめ〜る」…お出かけ中にガスの消し忘れが気になったら、携帯電話やパソコンからアクセスいただければ、結果をメールでお知らせする有償のサービス。万が一、ガスを消し忘れていた場合は、電話連絡だけでなくパソコンや携帯電話の操作でも、ガスメーターを遠隔遮断いたします。2000年12月からサービスを開始。

弊社では、両サービスをご利用のお客さまが、代替わりの際に債務承継を申し出た場合には、両サービスのデータ上、代替わりしたことを把握できる仕組みになっていないことから、改めてパスワードを発行しておりませんでした。したがって、代替わり前のお客さまが、ガス機器等の操作やお客さま情報を閲覧できる状態になっておりました。

加えて、「リモートプラス」において、お客さまが代替わりした際に債務承継しない場合には、同じパスワードを再発行していたため、代替わり前のお客さまがガス機器等の操作等ができる状態にありました。

弊社といたしましては、対象のお客さまをすべて特定していることから、個別にお知らせし、お詫びするとともに、パスワードの変更をお願いいたしました。なお、本件は社内調査で発覚したものであり、これまでのところお客さまから本事象に起因すると考えられるような不具合等の連絡は受けておりません。

お客さまにはパスワードの変更にあたりご迷惑をおかけしましたこと重ねてお詫び申し上げます。何卒ご理解くださるようお願いいたします。

記

1. 対象のお客さまと対象数

(1) 対象のお客さま

①債務承継した場合のパスワードの未発行

現在「リモートプラス」あるいは「確かめ〜る」をご利用で、代替わりの際に債務承継を申し出たお客さまの内、債務承継後パスワードを変更されていないお客さま

②同じパスワードの再発行

現在「リモートプラス」をご利用で、代替わり前のお客さまも同サービスをご利用だったお客さまの内、再発行したパスワードを変更されていないお客さま

(2) 対象数

①債務承継した場合のパスワードの未発行

「リモートプラス」：101件

「確かめ〜る」：548件

②同じパスワードの再発行

「リモートプラス」：903件

2. お客さまへのお知らせ

対象のお客さまがすべて特定されていることから、3月19日から、個別に「お知らせ」を送り、お詫びするとともに、パスワードの変更をお願いいたしました。なお、本日（3月25日）までにパスワードが変更されていない場合は、弊社にて変更しております。

3. お客さまのお問い合わせ先

(1) フリーダイヤル 0120-116-644

(2) 受付開始日 3月19日（土）から

(3) 受付時間 4月3日（日）まで 午前9時から午後7時まで（日祝含む）
4月4日（月）から 午前9時から午後5時まで（日祝除く）

4. 原因

(1) 両サービスにおける債務承継した場合のパスワードの未発行について

弊社では、代替わりの際にお客さまが債務承継を申し出る場合を想定しておらず、両サービスのデータ上で使用者が変更した旨を把握できる仕組みになっていなかったことから、パスワードを改めて発行していませんでした。

(2) 「リモートプラス」における同じパスワードの再発行について

弊社は、当サービスをご利用のお客さまに対し、代替わりしても変わらないガス使用場所の情報を元に特定の方法によりパスワードを作成し再発行していたため、結果的に同じパスワードが発行されておりました。

5. 再発防止策について

(1) 両サービスにおける債務承継した場合のパスワードの未発行について

両サービスをご利用で債務承継したお客さまのリストをもとに、両サービスを継続使用するか確認し、継続する場合には、パスワードを再発行する仕組みにいたしました。

(2) 「リモートプラス」における同じパスワードの再発行について

パスワードを作成する方法を見直し、お客さまが代替わりした際には以前と異なるパスワードを発行するようにいたしました。