

新電力等と契約中のお客さま情報に係る 不適切事案の概要

2023年4月17日
中国電力株式会社

- これまでに、以下の事案について電力・ガス取引監視等委員会に報告しています。

	概要	公表日
事案 1	お客さま台帳検索システム〔カスタマーセンター〕	2月10日
事案 2	営業システム（未収督促画面）〔セールスセンター〕	2月10日
事案 3	営業システム〔カスタマーセンター〕	2月10日
事案 4	営業システム（電力購入画面）〔カスタマーセンター、セールスセンター〕	2月17日
事案 5	営業システム（最終保障供給契約）〔カスタマーセンター、セールスセンター〕	2月17日
事案 6 【新規】	営業システムに付随するシステムを用いたデータ抽出 ※個別の契約情報の閲覧なし	4月17日 (3月31日※)
事案 7 【新規】	業務委託先からの情報漏えい ※個別の契約情報の閲覧なし	4月17日 (3月31日※)

※電力・ガス取引監視等委員会による公表日

■事案概要

- ① 営業システムからデータを連携・蓄積したデータベース（データウェアハウス）において、新電力等と契約中のお客さま情報を抽出可能な状態となっており、実際に当社カスタマーセンターの一部の社員が、当該お客さま情報（契約名義、住所、契約種別等）を含むデータを抽出し、機械的な照合作業等に利用していました。
- ② 営業システムから出力される帳票を電子的に保存・参照可能とする付随システム（電子帳票システム）において、新電力等と契約中のお客さま情報を含む帳票を閲覧できる状態となっており、実際に当社セールスセンターおよびカスタマーセンターの社員が、新電力または中国電力ネットワークと契約中の発電者情報（契約名義、受電地点特定番号、検針日等）を含む帳票を誤って開封していました。

いずれも、個別に契約情報を閲覧したのではなく、営業活動への利用もありません。

■主な経緯

- ① 当社と新規契約後のお客さまの料金支払方法を採録する際、条件設定が適切ではなかったため、誤って新電力等と契約中のお客さま情報を含むデータを抽出したもののや、新電力等と契約中のお客さまから一度に多数の契約切り替えを受け付けた際に、受付に必要なデータを抽出したものの等。
- ② 当社と電力購入契約を締結している顧客への購入料金支払手続きのミス防止のため、運用上、電子帳票システムのリストを確認することとしているが、誤って送配電部門用の電子帳票を参照した。

■システム対応状況

- ・ 両システムともに、現在はデータ抽出できないよう、システム改修済。

■事案概要

- 当社は、年度ごとの法人のお客さまの契約情報をまとめた社内資料を作成するため、当社と契約中のお客さま情報の抽出を子会社に依頼していますが、納品されたデータに最終保障供給約款の適用を受けているお客さま情報（契約名義、契約電力、使用電力量等）が含まれていたため、直ちに当該情報を削除しました。
- 個別に契約情報を閲覧したのではなく、営業活動への利用もありません。

■主な経緯

- 納品されたデータに、本来含めるべきではない最終保障供給約款の適用を受けているお客さま情報が含まれていたもの。

■今後の対応

- 委託先会社にデータ抽出を依頼する際には、抽出が必要なデータの仕様に関する認識合わせを事前に行うとともに、仕様書において新電力等と契約中のお客さま情報を除いて納品することを明記する。

その他、業務委託先からの新電力等と契約中のお客さま情報の漏えいとして、以下の事案が確認されましたが、当社における閲覧はありませんでした。

○「冬の節電プログラム」の事務作業における事案

- 「冬の節電プログラム」への参加申込みがあったお客さまが、当社と契約中であることを照合するため、委託先である当社子会社に、当社と契約中のお客さま情報の抽出を依頼したところ、納品されたデータに新電力と契約中のお客さま情報が含まれていました。
- なお、「冬の節電プログラム」に係る事務作業は、秘密保持契約を取り交わした上で委託会社により実施しているため、当社は、子会社から受領した当該抽出データを閲覧することなく、委託会社に提供していました。

○電気給湯機情報の情報更新作業における事案

- 当社は、当社と契約中で電気給湯機を保有しているお客さまの電気給湯機の型式等の情報を自社システムに登録していました。毎月、その情報を更新するために、中電NWが管理している新增設工事受付システムからのデータ抽出を子会社に依頼していましたが、納品されたデータに新電力等と契約中のお客さま情報が含まれていました。
- なお、納品されたデータは、機械的に自社システムへの登録を行うとともに、システム内に情報がなく登録できないデータ（新電力等と契約中のお客さまデータ）は、ログを含め同システムには一切残らない仕組みとなっており、当社社員は閲覧していません。