

(添付資料)

お客さま情報の取り扱いに関する 電力・ガス取引監視等委員会への報告概要について (報告徴収への報告)

2023年2月10日
中国電力ネットワーク株式会社

1. 調査概要 お客様台帳検索システム【事案①】

【事案概要】

災害時等の電話応援において、営業システムの障害が発生した場合のバックアップ等として使用するシステム（お客様台帳検索システム）について、新電力のお客様に関する小売競争上閲覧不可とすべき情報が、常時、中国電力の一部の社員（※）に対して閲覧可能な状態となっていました。

（※）カスタマーセンター

【調査方法】

2022年10月1日～12月31日（3カ月）における新電力のお客様情報の利用ログを調査しました。

【調査結果】

需要種別	低圧、高圧（500kW未満）のお客様
主な情報項目	契約名義、連絡先、小売電気事業者名、使用電力量 等
閲覧された契約数	33契約
小売電気事業者数	21事業者
閲覧可能となっていた期間	2016年4月1日～2023年1月27日
（参考）現在の対応状況	閲覧可能となっていた新電力のお客様情報について、閲覧不可とする措置を実施しました。



1. 調査概要 営業システム（セールスセンター等）【事案②】

【事案概要】

当社が通常時使用しているシステム（営業システム）の一部画面において、中国電力の一部の社員（※）が、新電力のお客さまの情報（契約名義、連絡先等）を閲覧できる状態になっていました。

（※）セールスセンター、料金センター、カスタマーセンター、本社の一部

【調査方法】

2022年10月1日～12月31日（3カ月）における新電力のお客さま情報の利用ログを調査しました。

【調査結果】

需要種別	低圧、高圧（500kW未満）のお客さま
主な情報項目	契約名義、連絡先 等
閲覧された契約数	956契約
小売電気事業者数	83事業者
閲覧可能となっていた期間	2016年4月1日～2023年1月24日
（参考）現在の対応状況	閲覧可能となっていた画面の契約名義、連絡先等について、閲覧不可とする措置を実施しました。



【事案概要】

通常時における停電発生時や、地震等の災害発生時等における停電電話の対応を迅速に行うため、中国電力のカスタマーセンターに限定して、小売競争上閲覧不可とすべき情報はマスキングしたうえで、新電力のお客さまの情報（契約名義、連絡先等）を閲覧できることとしていました。

【調査方法】

2022年10月1日～12月31日（3カ月）における新電力のお客さま情報の利用ログを調査しました。

【調査結果】

需要種別	低圧、高圧（500kW未満）のお客さま
主な情報項目	契約名義、連絡先 等
閲覧された契約数	32,306契約
小売電気事業者数	155事業者
閲覧可能としていた期間	2016年4月1日～※ ※一部画面を除き、閲覧不可とする暫定措置を実施
（参考）現在の対応状況	閲覧可能としていた画面の新電力のお客さまの契約名義、連絡先等について、一部画面を除き、閲覧不可とする暫定措置を1月30日までに実施しました。残りの画面についても改修に向けて調整中です。



2. 発生原因と再発防止策(1/2)

各事案が発生した経緯は、以下の通りです。

事案	経緯
事案①	<ul style="list-style-type: none">● 2020年10月に送配電用件の夜間・休日における受電対応を、業務委託していた中国電力カスタマーセンターから当社コールセンターによる対応に見直した際に、当該システムの改修検討が漏れていたこと。
事案②	<ul style="list-style-type: none">● 料金支払情報を照会する（新電力のお客さまの支払情報は保有していない）画面であったことから、システム開発過程において、中国電力の社員が使用することはないと判断したこと。
事案③	<ul style="list-style-type: none">● 通常時における停電発生時や、地震等の災害発生時における停電電話の対応を迅速に行うため、小売競争上閲覧不可とすべき情報はマスキングしたうえで、新電力のお客さまの契約名義や連絡先を常時閲覧可能としていたものであるが、中国電力の停電対応以外での閲覧の可能性に関する認識が十分でなかったこと。

これを踏まえ、各事案が発生した原因を究明するとともに、再発防止策を策定し、今後同様の事案が発生することのないよう、各対策を徹底します。（次頁の通り）



2. 発生原因と再発防止策(2/2)

	発生原因	再発防止策
システム開発・改良プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ● 小売業務と送配電業務を社内分離した際に、主管箇所が曖昧なシステムがあり、当該システムにおいてマスキング処置の検討が漏れていた。 【事案①】 ● マスキング処置等の検討は主管組織のみで行っており、かつ、対象画面・帳票数も膨大なことから、判断の誤りに気づけなかった。 【事案②】 	<ul style="list-style-type: none"> ● 小売競争上閲覧不可とすべき情報を扱う画面等については、新たに作成するチェックシートにより、マスキング処置を確認。 【2023年2月実施済】 ● 行為規制に係るシステム開発・改良にあたっては、行為規制管理者の決定を受けるルールに見直し。 【2021年10月実施済】 ● システム総点検において、全システムの責任箇所を明確化。 【2021年10月実施済】
チェック体制	<ul style="list-style-type: none"> ● アクセスログによる管理は行っていたが、マスキング処置がなされていないことに気づく手段を講じていなかった。 【事案①②】 	<ul style="list-style-type: none"> ● 託送業務システムの点検時には仕様書の確認だけでなく、中国電力によるアクセスがあった画面について、本番環境においても情報項目の閲覧可否を確認。 【毎年3月～5月】 ● 中国電力に対して、中国電力内の託送業務システム使用者への定期的なマスキング処置状況の聞き取りを依頼。 【年1回実施】
意識	<ul style="list-style-type: none"> ● 中国電力社員の停電対応以外での閲覧の可能性に関する認識が十分でなく、小売競争上閲覧不可とすべき情報以外の取り扱いに対する意識が希薄だった。 【事案③】 	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎年実施している当社の全社員を対象とした研修に、今回の不適切事案の内容を織り込み、危機管理意識を向上。 【年1回実施】



日付	内容
2022年12月27日	監視等委員会より「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（調査依頼）」を受け、調査を開始
2023年1月23日	中国電力の小売部門である中国電力セールスセンターにおいて、営業システムの一部の画面で新電力のお客さま情報が閲覧可能となっていることを把握 【事案②】
同日	中国電力の電話受付箇所である中国電力カスタマーセンターにおいて、営業システムで新電力のお客さま情報が非常災害時以外に閲覧可能であることは、個人情報保護上、問題がある可能性があるかと判断 【事案③】
1月26日	中国電力カスタマーセンターにおいて、お客さま台帳検索システムで新電力のお客さま情報が閲覧可能となっていることを把握 【事案①】
1月27日	監視等委員会および資源エネルギー庁へ調査結果を報告 個人情報保護委員会へ報告
1月30日	監視等委員会および個人情報保護委員会より報告徴収を受領
2月3日	報告徴収による追加調査の中で、新たに営業システム（電力購入機能）で新電力のお客さま情報が閲覧可能となっていることが判明
2月10日	監視等委員会からの報告徴収に対し、報告書を提出

