

**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および個人情報保護  
委員会への報告について**

---

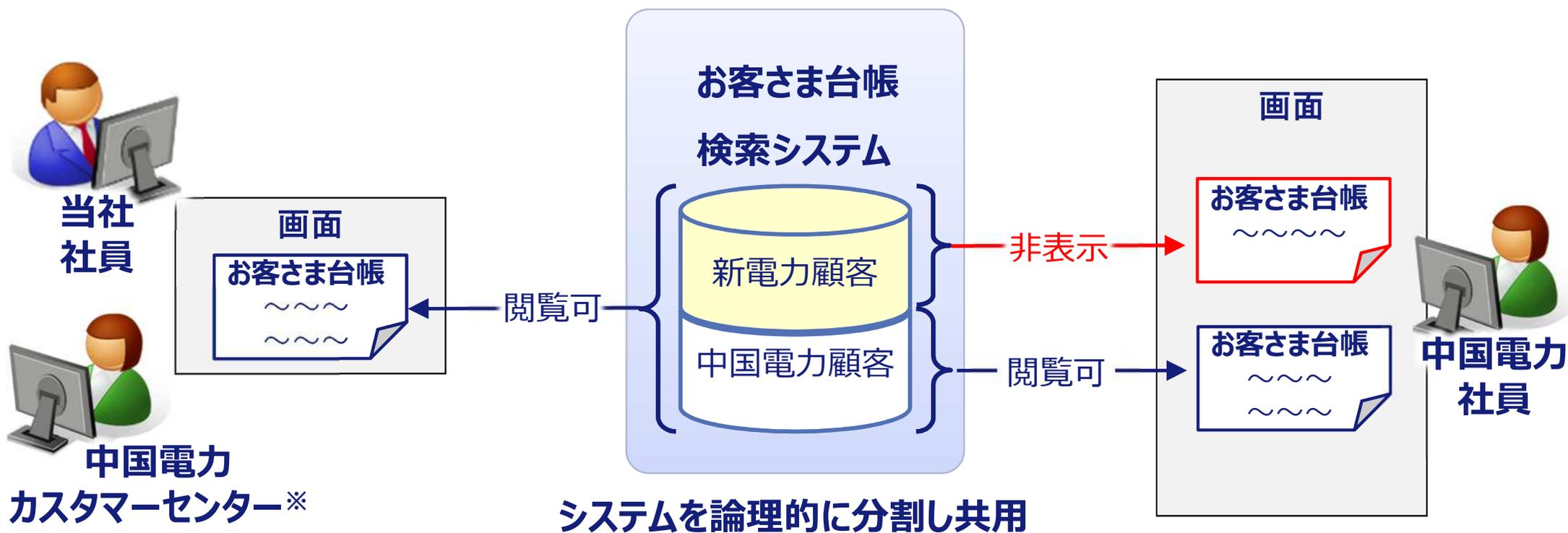
**2023年1月27日  
中国電力ネットワーク株式会社**

# 1. 事案①について

(※)カスタマーセンター

1

- 災害時等の電話応援時において営業システムの障害が発生した場合等に、バックアップとして使用するシステム（お客さま台帳検索システム）について、新電力と契約されているお客さまの情報（契約名義等）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ので、監視等委員会および個人情報保護委員会へ報告しました。
- なお、新電力のお客さまの情報を中国電力の社員等が閲覧した事例はありませんでした。
- また、新電力のお客さまの情報を非表示とする暫定対策を1月28日に実施する予定です。



※閲覧不可とする対応を実施予定



## 2. 事案②について

(※) 本社の一部、セールスセンター、カスタマーセンター、料金センター

2

- 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個人情報（契約名義、連絡先等）が閲覧できる状態になっていました。
- 当該画面は、システムの仕様上、中国電力から新電力に契約を切り替えられたお客さまについて、最新の契約情報である新電力のお客さまの情報（契約名義、連絡先等）がまず表示されることとなっているため、新電力のお客さま分については、個人情報のマスキング対応を行うべきでしたが、実施できていませんでしたので、個人情報保護委員会へ報告しました。
- なお、閲覧可能な情報には、小売競争上閲覧が不適切な情報は含まれていません。
- また、1月23日、24日にシステム改修を行い当該画面にマスキング処理を実施し、現在は新電力のお客さまの個人情報は閲覧できない状況となっています。

### 「イメージ」 画面①

【新電力のお客さま】	
ご契約番号	1234-56789012-1
ご契約情報	使用場所住所、 <b>契約名義、連絡先</b>
お支払状況	データなし

**最新情報  
(最初に表示)**

**個人情報に該当するため、  
中国電力社員閲覧不可**

**今回マスキング  
処理を実施**

### 画面②

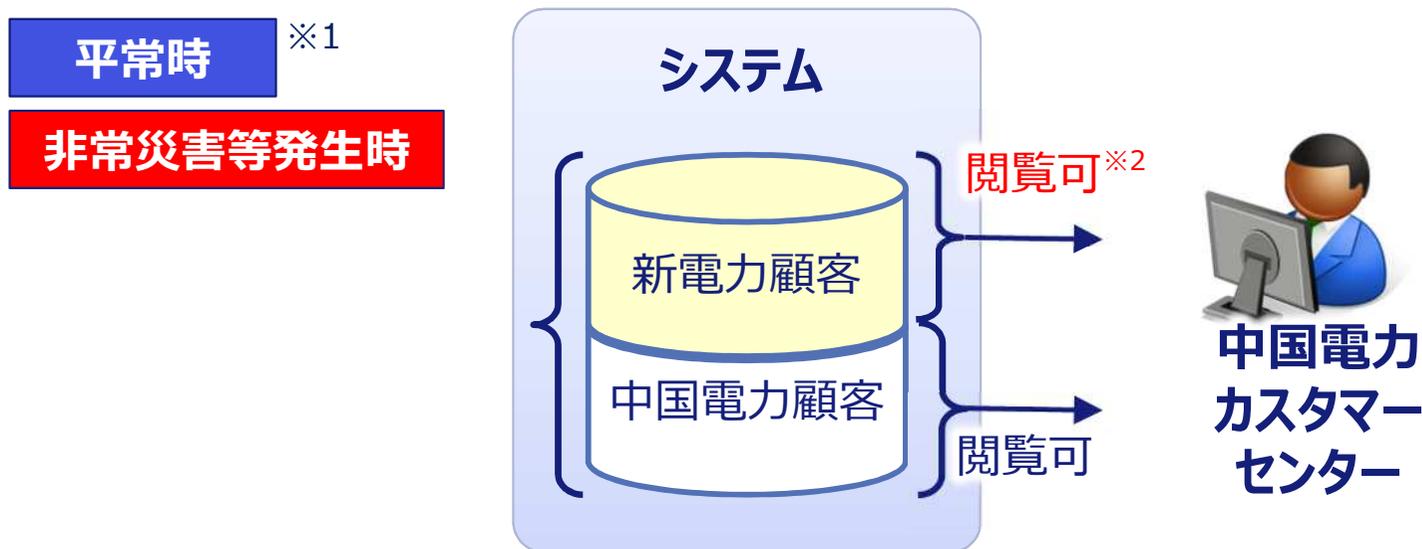
【中国電力のお客さま】	
ご契約番号	1234-56789012-1
ご契約情報	使用場所住所、契約名義、連絡先
お支払状況	

**同一の契約  
番号の過去  
の情報をさか  
のぼって表示**

**中国電力社員  
閲覧可**



- 当社は、災害時等における電話応援のため、中国電力カスタマーセンターにおいて、自社以外のお客さま情報についても契約名義、連絡先等を閲覧できることとしています。
- 他社の事例を踏まえ、個人情報の取り扱いに問題がある可能性があることから、個人情報保護委員会へ報告しました。
- なお、閲覧可能な情報には、小売競争上閲覧が不適切な情報は含まれていません。



※1 今後の対応を検討

※2 電話対応に必要な項目(契約名義、連絡先等)のみ

