

電力・ガス取引監視等委員会への追加報告概要 および個人情報保護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17日
中国電力ネットワーク株式会社

電力・ガス取引監視等委員会への 追加報告概要について（報告徴収への報告）

【事案概要】

営業システムのうち、電力購入機能（発電設備に係る契約内容の管理、購入電力量料金の支払い等を目的とした機能）の一部画面および帳票で、電力購入先情報（新電力等と契約されているお客さまの発電設備等に関する情報）が中国電力の一部社員等（※）に対して閲覧可能な状態となっていました。

（※）セールスセンター、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）における閲覧状況を調査しました。

【調査結果】

発電種別	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、小売電気事業者コード、受給電力量 等
閲覧された発電事業者数	2,119契約※
小売電気事業者数	44事業者※
閲覧可能となっていた期間	2016年4月1日～2023年2月9日
（参考）現在の対応状況	閲覧可能となっていた情報について、閲覧不可とする措置を実施しました。

※一般送配電事業者（当社）分を含む



本事案が発生した原因および再発防止策は、以下の通りです。

原因

2016年4月の小売全面自由化対応および、2020年10月に送配電用件の夜間受電対応を、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、営業システム（電力購入機能）における電力購入先情報のマスキング処理等の改修検討が漏れていた。

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"> ● 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"> ● 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】



個人情報保護委員会への報告概要について (報告徴収への報告)

【閲覧可能となっていた期間】

2020年4月1日～現在

※太宗の画面については、2月13日までに閲覧不可とする措置を実施済みであるが、電気最終保障供給契約等の一部画面については、2023年2月末までにマスキング実施予定。

【閲覧可能となっていた内容】

契約者名、住所、電話番号

【閲覧可能となっていた件数】（調査期間：2022年4月1日～2023年1月26日）

113,357契約

※個人のお客さま情報に加え、法人のお客さま情報を含む。



原因	
お客さま台帳 検索システム	<ul style="list-style-type: none">● 2020年10月に送配電用件の夜間受電対応を、業務委託していた中国電力の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。
営業システム	<ul style="list-style-type: none">● 一部画面（料金収納）については、料金支払情報を照会する※画面であったことから、2020年4月の分社化に向けた当該システムの改修過程において、中国電力の社員が使用することはないとの誤った判断により、閲覧不可処置を講じなかった。 ※新電力のお客さまの支払情報は保有していない● 一部画面（電力購入、最終保障供給等）および帳票（電力購入）については、2016年4月の小売全面自由化および2020年4月の最終保障供給等の業務委託に向けたシステム改修等において、当該画面・帳票の改修検討が漏れていた。● 2020年4月の分社化以降、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、新電力顧客情報（契約者名、住所、電話番号）を中国電力カスタマーセンターの社員等に閲覧可能としていたが、停電対応時以外での閲覧の可能性に関する認識が十分でなかった。



「システム開発・改良プロセス」「チェック体制」「意識」の3つの視点から再発防止策を策定し、迅速に実施します。なお、再発防止策の具体的な内容や実施状況については、当社の内部監査部門である監査部等が第三者的視点で評価し、実施状況を確認することにより、再発防止策の実効性を担保します。

再発防止策	
システム開発・改良プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報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、閲覧不可処置を確認。 【2023年2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"> ● 営業システムおよびお客さま台帳検索システム等の託送業務システムの点検時において、中国電力の社員等によるアクセスがあった画面については、仕様書の確認だけでなく、本番環境においても情報項目の閲覧可否を確認する。 【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閲覧不可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"> ● 毎年実施している当社の全社員等を対象とした個人情報保護に関する教育に、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回以上実施】

