

(プレスリリース)

2023年2月17日
沖縄電力株式会社

託送業務で知り得た情報の小売部門からの閲覧に係る報告について

当社は、託送供給等部門が管理している新電力とご契約されているお客さま情報（お客さまの氏名・連絡先：以下、「新電力顧客情報」）の管理について、令和5年2月3日付で電力・ガス取引監視等委員会（以下、「監視等委員会」）から「託送業務で知り得た情報の小売部門からの閲覧について（報告徴収）」（以下、「報告徴収」）を受領いたしました。

これを受け、当社は報告徴収の内容に基づき、事実関係の調査を行い、本事案の発生原因および再発防止策等について取りまとめ、本日、監視等委員会へ報告しましたのでお知らせします。

本事案は、当社小売部門と送配電部門が共用しているシステムにおいて、新設時に送配電部門が符号化すべき新電力顧客情報を符号化せずに登録していたため、小売部門から一定期間、閲覧可能な状態となっていた事象です。

新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっていた当社共用システムにおいて、送配電部門にて、令和4年10月1日から令和4年12月31日の間のアクセスログを調査した結果、小売部門が必要な業務処理を行う過程での偶発的な閲覧や、自社のお客さまと合わせて表示された新電力顧客情報の閲覧が8件あったことを確認いたしました。

また、小売部門のアンケート調査において、9名が符号化されていない新電力顧客情報を閲覧したことを確認いたしました。当該閲覧者により新電力顧客情報を営業活動に用いていないことも確認しております。

当社といたしましては、新電力顧客情報を営業活動に用いていないものの、送配電部門における新電力顧客情報の符号化の不備および小売部門からの新電力顧客情報の閲覧は、小売電気事業者間の公正な競争を妨げる可能性に繋がりがねないものとして重く受け止めております。

今後はこのような事象が発生しないよう、報告書で取りまとめております再発防止策を着実に実施してまいります。

（別紙）託送業務で知り得た情報の小売部門からの閲覧について（報告書の概要）

以 上

**託送業務で知り得た情報の
小売部門からの閲覧について
(報告書の概要)**

令和5年2月17日
沖縄電力株式会社

調査概要

| 主な項目 | | 報告内容 | |
|---------------------------------|--------------|--------------------------|---|
| 調査期間 | | 令和4年10月1日から12月31日 | |
| 閲覧可能であった お客さまの情報 | 内容 | 新設時に新電力と契約したお客さま | |
| | お客さま数 | 266件 | |
| | 種別 | 低圧のお客さま | |
| | 項目 | 情報 | 「契約者名・連絡先」、「電気番号」、「住所」、「計器番号」、 「検針回目」、「異動予定日」、「送電希望日」、「総容量」、 「小売契約区分」 |
| | | (参考)符号化 すべき情報 | 「契約者名・連絡先」 |
| | 閲覧可能となっていた期間 | | 令和2年6月10日～令和5年1月12日 22日～2年7か月（平均316日） ※閲覧可能となっていた期間は、地点毎に異なります |
| 当社小売部門 からの閲覧実績 | 閲覧者数 | 11名（うち契約者名・連絡先を閲覧した者は9名） | |
| | お客さま数 | 8契約 | |
| | 小売電気事業者数 | 1事業者 | |
| 閲覧時点の小売電気事業者から 契約変更のあったお客さま数 | | 0件 | |

※小売部門におけるアンケートにより、新電力顧客情報（契約者名と連絡先）を営業活動に用いたことがないことも確認しました。また、弊社としても営業活動に利用したとの認識はありません。

本事案発生後の対応

| 日付 | 内容 |
|----------|--|
| R4/12/27 | <ul style="list-style-type: none">● 電力・ガス取引監視等委員会事務局より、以下の調査依頼を受領<ul style="list-style-type: none">・ 調査依頼：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）・ 報告期限：R5/1/27（金） |
| R5/1/10 | <ul style="list-style-type: none">● <u>共用している「営業システム」において、新設時に新電力と契約したお客さまに係る情報が、一定期間、弊社小売部門の従業員から閲覧可能な状態に置かれていたことを確認（不備確認）</u>● 「営業システム」の利用ログの取得・解析を開始（当社小売部門の従業員による閲覧有無の調査を開始。） |
| R5/1/12 | <ul style="list-style-type: none">● <u>「営業システム」において閲覧可能な情報の符号化処理を完了済み</u>● 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ報告（第一報） |
| R5/1/13 | <ul style="list-style-type: none">● 資源エネルギー庁 電力産業・市場室へ報告（第一報）● 電力・ガス取引監視等委員会より、以下の調査依頼を受領<ul style="list-style-type: none">・ 調査依頼：託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）・ 報告期限：R5/1/27（金） |
| R5/1/20 | <ul style="list-style-type: none">● 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ報告（第二報）● 資源エネルギー庁 電力産業・市場室へ報告（第二報） |

本事案発生後の対応

| 日付 | 内容 |
|---------|---|
| R5/1/27 | ● 「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）」及び「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）」を電力・ガス取引監視等委員会へ回答 |
| R5/1/31 | ● 個人情報保護委員会事務局から本事案について問い合わせあり |
| R5/2/3 | ● 電力・ガス取引監視等委員会より、報告徴収を受領（報告期限：2/17） ● 個人情報保護委員会より、報告徴収を受領（報告期限：2/24） |
| R5/2/17 | ● 電力・ガス取引監視等委員会より、報告徴収に基づく報告済み |

本事案の発生原因及び再発防止策等

| 項目 | 回答 |
|-------|---|
| 発生原因 | <ul style="list-style-type: none">● 当該情報にアクセスするには、電気番号や契約者名が必要で、かつ新規の地点であるため、それらを知り得る可能性が低いこと、及び閲覧可能期間が限定的であることを踏まえ、弊社小売部門の従業員が当該情報にアクセスすることはないという思い込みがあった。● スwitching時は厳格管理ができていたが、新設時においては、上記原因の認識が前提にあったことに加え、業務の効率性を優先した結果、厳格管理ができていなかった。 |
| 再発防止策 | <ul style="list-style-type: none">● 符号化の徹底及び社内ルールの改定 託送契約業務を改めて整理・チェックし、新設受付時にはしっかり符号化処理を行うこと、及び符号化がなされているかを担当及び上長によるダブルチェックを行うことを関連する社内ルールに反映する。【処置期限：令和5年2月末】● 社員教育の徹底 託送契約業務の関係者に対して、行為規制に係る関係法令の勉強会を実施し、情報管理の意識向上を図る。【処置済み：令和5年2月】● 定期的なログ確認 託送システム及び共用システムのログについて、定期的にサンプリングを行い、不審な形跡がないかを確認する。【処置時期：令和5年4月に実施（令和5年1月～3月分）】 <p>【参考（小売部門としての強化策）】</p> <ul style="list-style-type: none">・お客さま対応の強化 小売部門への問い合わせ対応（社外からの入電時に、小売契約先をしっかりと確認し、担当部門へ引継ぐ等）の強化を行う。・営業システムに係る帳票の改修 システムから小売部門に対して出力される帳票について、新電力需要者を対象外とする改修を行う。 |

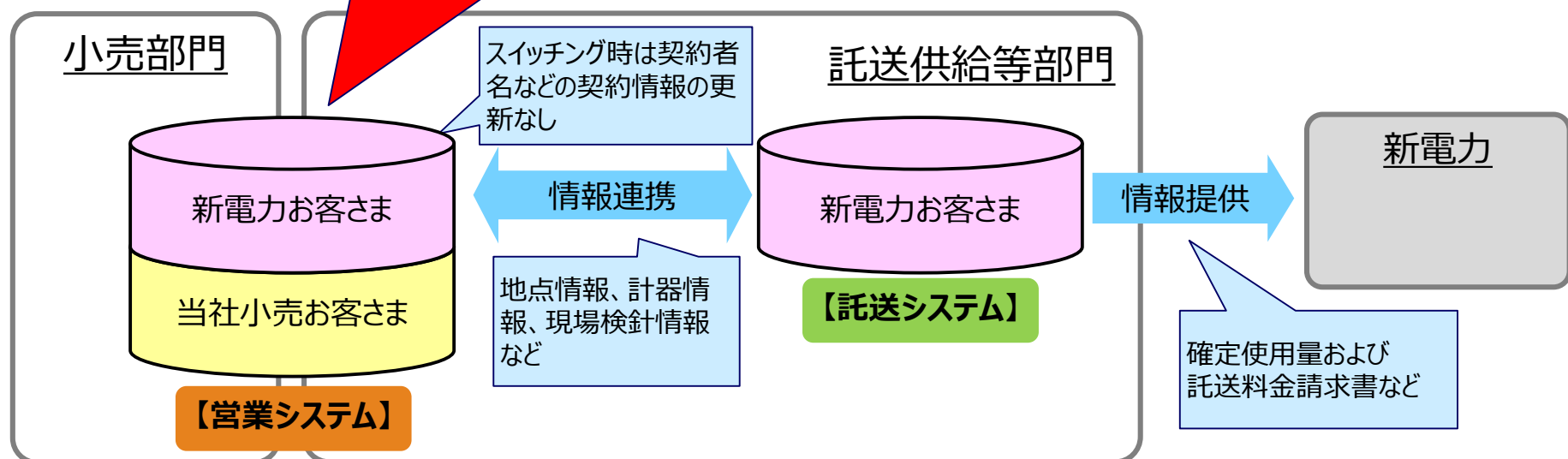
【参考】今回事案の概要

今回事案の概要

- 一体会社である当社においては小売部門の管理する営業システムを送配電部門でも一部共用しているため、新電力のお客さま情報（契約者名と連絡先）については、小売部門が把握できないよう送配電部門が符号化して登録することとしている。
- しかしながら、今回、新設時に新電力と契約したお客さまについて、社内工事手続きの非効率化を避けるため、**送配電部門が符号化すべき新電力のお客さまの情報（契約者名と連絡先）を符号化せずに登録していたため、当社小売部門から、一定期間、閲覧可能な状態となっていた（供給開始後に符号化）。**

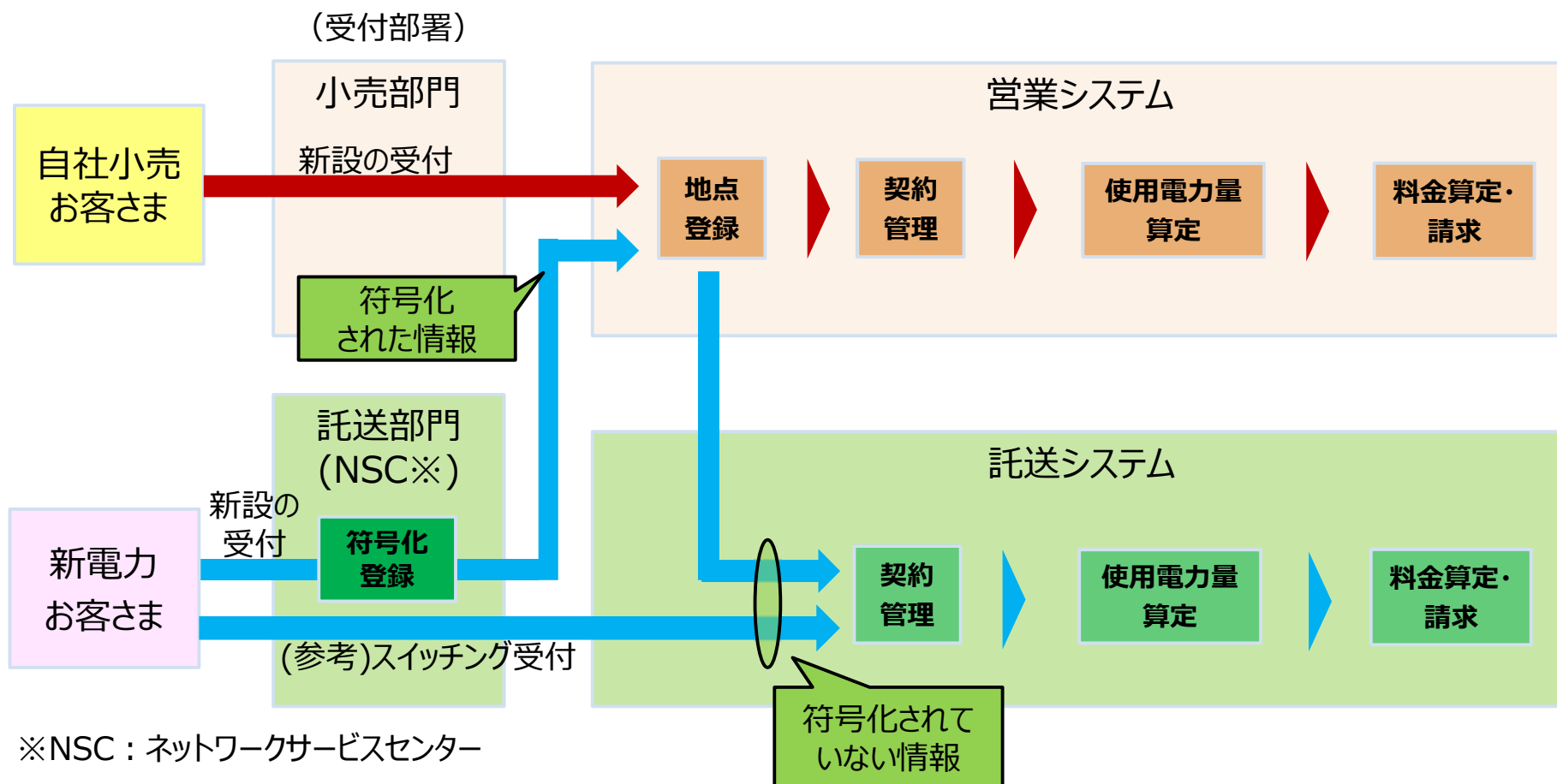
【今回の不備内容】

新設時に新電力と契約したお客さまの契約者名と連絡先を符号化せずに登録していた



当社小売と新電力お客さまの契約情報の管理について

- 当社小売と新電力お客さまの契約情報管理は以下のとおり。
- 新規のお客さまについては、当社小売、新電力ともに、地点登録のため、営業システムへの登録が必要。



不備内容の詳細

■ 営業システムにおいて、新設時に新電力と契約したお客さまの情報が、一定期間、閲覧可能な状態となっていた。

- 契約者名、連絡先については、工事手続きに係る託送供給等部門内の情報連携が非効率となることを避けるため（営業システムを介して情報連携をするため）、符号化せずに登録した。（下図①の吹き出し）。
- 一方、託送関連情報であることを踏まえ、工事竣工後に、契約者名、連絡先を符号化した（下図②の吹き出し）。
- 登録から符号化までの期間（下図①から②の期間）、符号化未処置だったため、小売部門から閲覧可能となっていた。

