

令和5年1月20日
四国電力送配電株式会社

お客さま情報の漏えいに係る報告徴収の受領について

当社が管理する四国電力株式会社（以下、四国電力）以外の小売電気事業者のお客さま情報を、四国電力の従業員が目的外に閲覧していたことが判明し、本日、電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委員会）から報告徴収を受領しました。

本事案は、他の一般送配電事業者が管理するシステムにおいて、新電力のお客さま情報を特定関係事業者※の社員等が閲覧していた事案が発生したことに伴い、令和4年12月27日付で監視等委員会から調査依頼があり、その調査を進める中で判明したものです。

当社は、当社が供給する四国エリアで電気を使用されているお客さまの情報を「託送お客さま管理システム」で管理しております。また、災害等非常時には、電話対応等のお客さま対応業務を円滑に行えるよう、四国電力との間で締結した業務委託契約に基づき、両社で一体的に対応することとしております。

四国電力の従業員による当該システムの使用にあたっては、災害等非常時の対応に限り、停電等に関するお客さまからの問い合わせ対応における必要最小限の情報の閲覧を認めておりましたが、今回の調査において、四国電力の一部の従業員が、災害等非常時以外にも当該システムでこれらの情報を閲覧していたことを確認いたしました。

これを受けて当社は、令和5年1月16日付で、四国電力従業員の当該システムの使用権限を停止いたしました。

当社といたしましては、本事案は厳正に管理すべきお客さまの個人情報の漏えいにあたるものと重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。今後、早急に事実確認を進め、再発防止策を検討・策定するとともに、報告徴収に適切に対応してまいります。

※一般送配電事業者と同一グループ内の小売電気事業者

（添付資料）

- ・お客さま情報の漏えいに係る報告徴収の受領について

以 上



お客さま情報の漏えいに係る 報告徴収の受領について

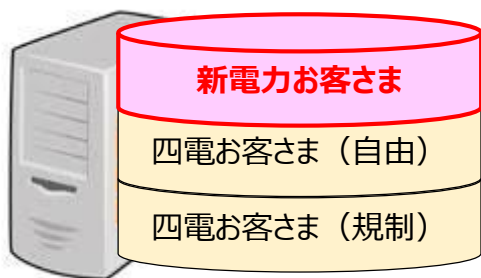
令和5年1月20日
四国電力送配電株式会社

- 当社は、当社の供給エリア（愛媛県および香川県の一部を除く四国4県）に所在するお客さまの電気の契約名義や契約容量等の情報を「託送お客さま管理システム」で管理しております。
- 同システムは、平成28年4月の電力小売全面自由化にあわせ、当社と四国電力との間で物理的分割を実施し、当社が単独で利用しているものです。

【システム概略】

当社所有

託送お客さま管理システム



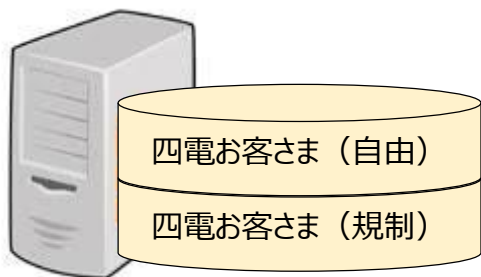
当社供給エリアの全てのお客さま情報を管理

- ・新電力のお客さま情報
- ・四国電力のお客さま情報（自由メニュー）
- ・四国電力のお客さま情報（規制メニュー）

―― ――― 平成28年4月に当社と四国電力で物理的分割を実施済 ―――

四国電力所有

小売業務システム

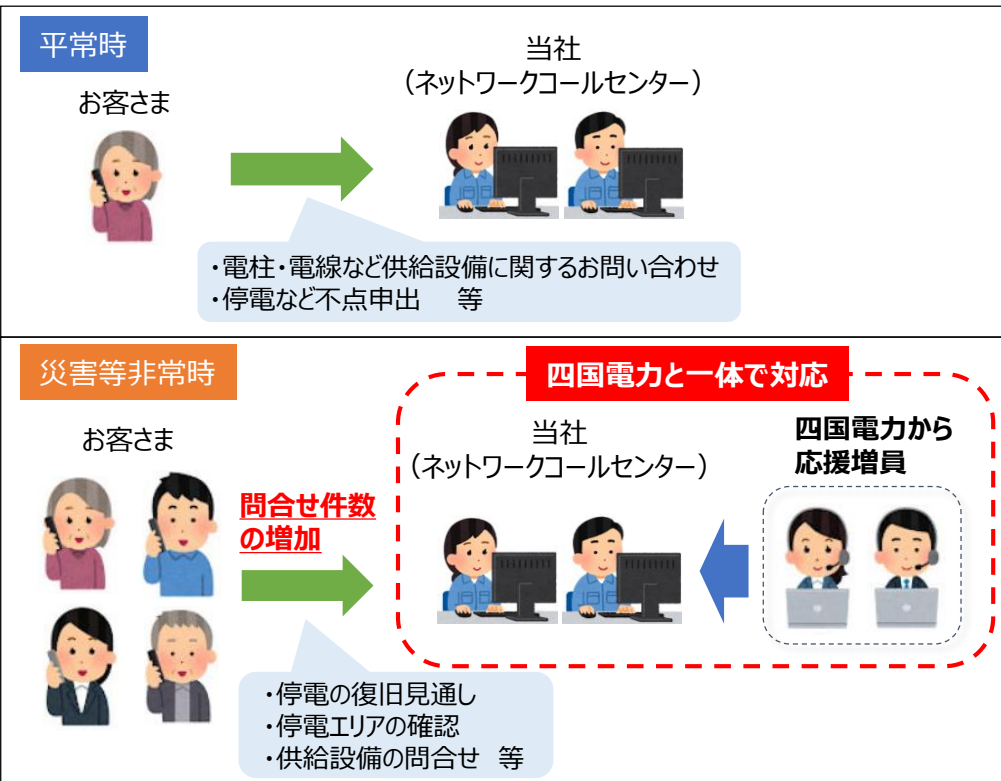


四国電力のお客さま情報のみを管理

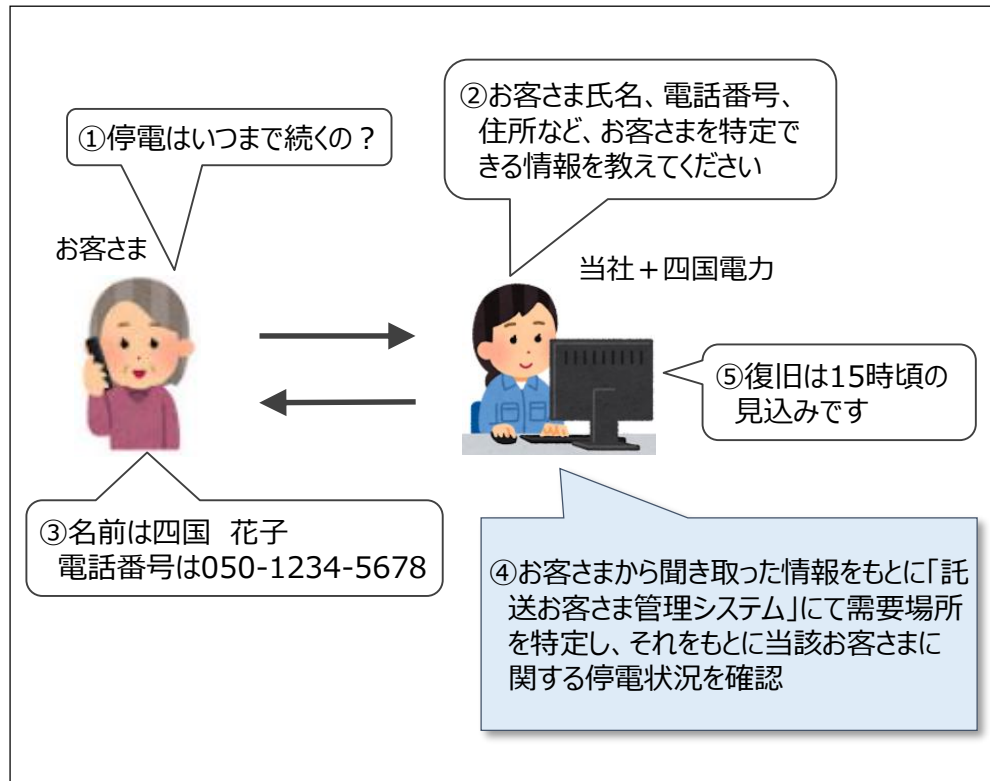
- ・四国電力のお客さま情報（自由メニュー）
- ・四国電力のお客さま情報（規制メニュー）

- 「託送お客さま管理システム」の運用につきましては、託送業務に係る当社社員に利用権限を付与し、日々の託送業務において当該社員のみが利用することとしております。
- 一方、**災害等非常時におけるお客さま対応業務として**、令和2年4月1日の法的分離を機に、当社と四国電力の間で**業務委託契約を締結し**、非常災害時やその他停電が発生した場合等には、四国電力から応援を頂いております。本委託において、非常災害等が発生した場合に速やかにお客さま対応が行えるよう、**委託先である四国電力の従業員には、使用電力量や小売契約を締結している小売電気事業者名といった競争環境上閲覧が不適切な情報を非表示にしたうえで、「託送お客さま管理システム」のアクセス権限（以下、受託者権限という）を事前に付与**しております。

【平常時および災害等非常時におけるお客さま対応業務概要】



【災害等非常時における対応イメージ】





○ 当社および四国電力が「託送お客さま管理システム」で閲覧可能な主な項目は、以下のとおりです。

災害等非常時の
対応に必要不可
欠となる項目

競争環境上閲覧
が不適切な項目
や委託に不要な
項目

主な項目	託送お客さま管理システム		(参考) スイッチング支援システム※
	当社	四国電力	
供給地点特定番号	○	○	○
契約名義	○	○	○ (自社分のみ)
供給地点住所	○	○	○
連絡先電話番号	○	○	○ (自社分のみ)
供給電圧	○	○	○
契約先小売電気事業者名	○	×	×
接続送電サービスメニュー	○	×	○ (自社分のみ)
使用電力量	○	×	×
契約容量、契約電力、力率	○	×	○
固定価格買取制度開始時期	○	×	×
発電機出力	○	×	×

※ 小売電気事業者が需要者の契約変更手続きを円滑に進めるために使用する電力広域的運営推進機関が管理するシステム

- 電力・ガス取引監視等委員会からの「託送業務で知り得た情報の適正な管理について」の調査依頼（令和4年12月27日）にもとづき、「託送お客さま管理システム」の利用ログを確認したところ、競争環境上閲覧が不適切な情報は適切に管理できていたものの、災害等非常時以外の平常時において「託送お客さま管理システム」の非表示項目以外の情報が、四国電力の従業員に閲覧されていたことが確認されました。
- 本事案につきましては、災害等非常時に速やかに対応できるよう、平常時から受託者権限を付与していたことも一因であると考えており、当面の対応として、「託送お客さま管理システム」における四国電力の受託者権限を一時的に停止しております。
- 当社は、本事案を受け、その他管理上の問題の有無も含め、継続して調査を行ってまいります。

日付	内容
令和4年12月27日	<ul style="list-style-type: none">電力・ガス取引監視等委員会より「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）」を受領
令和5年 1月11日	<ul style="list-style-type: none">四国電力に託送お客さま管理システムの利用ログを提供
1月13日	<ul style="list-style-type: none">電力・ガス取引監視等委員会より「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）」を受領
1月16日	<ul style="list-style-type: none">上記依頼により調査した結果、四国電力の従業員が災害等非常時以外にも託送お客さま管理システムを閲覧していたことが発覚託送お客さま管理システムにおける四国電力の受託者権限を一時的に停止
1月18日	<ul style="list-style-type: none">電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室に第一報を報告
1月20日	<ul style="list-style-type: none">個人情報保護委員会へ報告電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収を受領