

令和5年2月3日
四国電力送配電株式会社

お客さま情報の漏えい事案調査に係る報告について

当社が管理するお客さま情報を四国電力株式会社（以下、四国電力）の従業員が災害等非常時以外にも閲覧していた事案が判明し、本年1月20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。

（1月20日お知らせ済み）

これを受け、当社は、報告徴収の内容に基づき、お客さま情報を管理する「託送お客さま管理システム」において閲覧された情報や四国電力従業員の利用状況記録（以下、ログ）等を調査したうえで、本事案の発生原因および再発防止策を取りまとめ、本日、監視等委員会へ報告しました。

今回の報告にあたり、令和4年10月16日から令和5年1月16日までの間のログを調査した結果、四国電力従業員が2,896件のお客さま情報*を災害等非常時以外に閲覧していたことを確認しました。

※お客さま名や電気のご使用場所、ご連絡先など。ただし、お客さまの使用電力量や小売電気事業者名などの情報は含まない。

当社といたしましては、本事案によりお客さまに多大なご心配をお掛けしておりますことを改めて深くお詫び申し上げます。

今後、類似事案が二度と発生することのないよう、早期にシステム改修を行い情報管理に万全を期すなど、再発防止に努めてまいります。

（別紙）

- ・ 報告書の概要

以 上

報告書の概要

1. 事実関係等

【事案の概要】

- 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」で管理している。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いる。
- 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、競争環境上閲覧が不適切な情報を、四国電力の従業員が閲覧できないようシステム上非表示にしたうえで、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必要な情報の閲覧を認めていたが、四国電力の一部の従業員が、災害等非常時以外にもこれらの情報を閲覧していたことを確認した。

【託送お客さま管理システムへのアクセスログの確認結果】

主な項目		内容
閲覧されていた お客さま情報 (令和4年10月16日 ～令和5年1月16日)	需要種別	特別高圧、高圧および低圧のお客さま
	主な情報項目	「需要者氏名」、「需要者電話番号」、「供給地点住所」等
	小売電気事業者数	101 事業者
	契約数	2,906 件*
閲覧可能となっていた期間		令和2年4月1日～令和5年1月16日

※ 災害等非常時の閲覧 10 件を含む。(左記を除くと 2,896 件)

【託送お客さま管理システムの利用権限の管理】

- 災害等非常時のお客さま対応のために委託先である四国電力の従業員に対して付与している託送お客さま管理システムの利用権限（以下、受託者権限という）および当社従業員の利用権限は、毎年2月末に当社を含めて全て取り消したうえで、利用権限の付与対象者を改めて確認し、再設定を行っている。
- 各権限の付与状態については、棚卸し調査を年2回（4月、8月）実施し、適正な管理を図っている。

【現在の本事案の状況】

- 令和5年1月16日、託送お客さま管理システムにおける四国電力の従業員の受託者権限を一時的に停止。
- 災害等非常時以外に四国電力の従業員が託送お客さま管理システムを利用できないよう、システム改修に着手。

【令和2年4月以降における四国電力からの応援実績】

- お客さまからの問い合わせ対応や設備巡視、停電周知等のため、以下のとおり四国電力から応援を受けている。

年 度	対応実績
令和2年度	台風10号による対応 他 計 2,154 時間 (延べ時間)
令和3年度	台風9号による対応 他 計 1,585 時間 (延べ時間)
令和4年度 (令和4年12月末まで)	台風11、14号による対応 他 計 3,507 時間 (延べ時間)

2. 本事案発生後の対応

日 付	内 容
令和5年1月16日	<ul style="list-style-type: none">・ 四国電力の従業員が災害等非常時の応援目的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を確認。・ 四国電力の従業員の受託者権限を一時的に停止。
令和5年1月18日	<ul style="list-style-type: none">・ 監視等委員会事務局および資源エネルギー庁電力産業・市場室に報告。
令和5年1月20日	<ul style="list-style-type: none">・ 個人情報保護委員会に個人情報の漏えいについて報告。・ 監視等委員会委員長および個人情報保護委員会委員長より報告徴収を受領。・ 本事案についてプレス発表。
令和5年1月23日	<ul style="list-style-type: none">・ 四国地方に大雪が予想されたことから、仮に、大規模停電が発生し、四国電力から応援を受けた場合に限り、一時的に受託者権限を付与できる体制を取った。(結果として、受託者権限の付与はなし。)
令和5年1月27日	<ul style="list-style-type: none">・ 監視等委員会委員長に緊急点検結果を報告。
令和5年2月 3日	<ul style="list-style-type: none">・ 監視等委員会委員長から受領した報告徴収に対する報告書を提出。

3. 本事案の発生原因及び再発防止策等

主な項目	内 容
発生原因	<ul style="list-style-type: none"> 本事案は、①四国電力の従業員が受託者権限をもって、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できる状態にあったこと、②当社において四国電力の従業員による受託者権限の目的外利用の確認ができていなかったこと、③当社において個人情報保護に関する認識が十分でなかったことや四国電力において諸法令、契約の遵守が徹底されていなかったことの3点が発生原因と認識。
再発防止策	<p>【託送お客さま管理システムの改修】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年度中を目途に、災害等非常時に限って受託者権限のアクセスが可能となる仕組みとなるようシステム改修を行う。(着手済み) <p>【託送お客さま管理システムのアクセスログの定期的な確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> 託送お客さま管理システムのアクセスログの解析を、システムを所管する業務部において半年に1回実施し、その結果を社内の行為規制の遵守に係る監視部門である考査部において確認する。(本年9月より開始) 特に、託送お客さま管理システムの改修による効果が確認されるまでの間は、アクセスログの解析・確認を1ヶ月に1回、上記部署において実施する。(本年2月より開始し、システム改修完了後、当面の間実施) 委託先に対する個人情報の取り扱いに関する監査において、個人情報の目的外利用について重点的に確認を行うなど、当社の監督を強化する。(本年2月より実施) <p>【当社の従業員に対する周知・教育の徹底および四国電力への指導】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社の取締役および全従業員に対して、個人情報保護や行為規制に係る社内教育資料を改めて周知した。(周知日：本年1月20日、教育実施期間：同20日から25日) 今後、社内教育資料に本事案を反映し、社内教育に取り込むことで、風化させない取組みを進める。(着手済み) コンプライアンス推進委員会の開催(本年2月2日)や個人情報保護推進委員会の開催(本年1月19日、1月23日)による情報共有と今後の対応確認。 四国電力に対しては、厳重注意を行うとともに、再発防止策を定め、関係個所へ周知・徹底するよう強く要請。(本年1月31日発出)

以 上