

令和5年2月10日
四国電力送配電株式会社

個人情報保護委員会への個人情報等の取扱いに係る報告について

当社は、災害等非常時におけるお客さま対応業務を四国電力株式会社（以下、四国電力）に委託しておりますが、先般、同社の従業員が災害等非常時以外にもお客さま情報[※]を閲覧していた事案が判明し、本年1月20日、個人情報保護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）

※ 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。

これを受け、当社は、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、個人情報保護委員会へ報告しました。

今回の報告にあたり、令和4年4月1日から令和5年1月15日までの間のログを調査した結果、11,413件のお客さま情報が災害等非常時以外に閲覧されていたことを確認しました。

このたびは、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。

本事案に係るお客さまからのお問い合わせには、当社の個人情報相談窓口において丁寧に対応してまいります。

当社は本事案を重く受け止め、早期にシステム改修を行うなど、再発防止に万全を期してまいります。

（別紙）

- ・ 報告書の概要

以 上

報告書の概要

1. 事実関係

【四国電力の従業員が託送お客さま管理システムでお客さま情報を閲覧できた期間および内容】 (閲覧できた期間)

- 令和2年4月1日～令和5年1月16日^{※1}

※1 本事案を受け、本年1月16日に四国電力の従業員の閲覧権限を一時的に停止した。

(閲覧できた内容)

- 託送お客さま管理システムにおけるお客さま情報のうち、

- ・氏名
- ・連絡先（住所・電話番号）
- ・供給地点・受電地点に関する情報

等、停電の対象や原因の特定に必要な情報^{※2}について、閲覧できる状態であった。

※2 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。

【令和4年4月1日から令和5年1月15日にかけて、四国電力の従業員が閲覧していたお客さま情報の件数】

- 託送お客さま管理システムにおける四国電力の従業員からのアクセスログを確認した結果、11,413件^{※3,4}のお客さま情報が、災害等非常時の対応以外の目的で閲覧されたことを確認した。

なお、当該閲覧において、四国電力からは、お客さまからの申し出に対する契約状況の確認などのために閲覧していたものであり、現時点では、四国電力以外の第三者への情報漏えいは確認されていない旨の報告を受けている。

※3 当社と再生可能エネルギー固定価格買取契約（1,172件）および最終保障供給契約（127件）を締結しているお客さまを含む。

※4 個人のお客さま情報に加え、法人のお客さま情報の閲覧件数を含む。

2. 今後の対応等

【再発防止策】

- 本事案は、①四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閲覧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点が発生原因にあると認識している。これらを踏まえ、今後、次のような再発防止策を講じていく。

1. 託送お客さま管理システムの改修

- ・今年度中を目途に、災害等非常時に限って四国電力の従業員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)

2. 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

- ・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も当面の間実施)
- ・四国電力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)

3. 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

- ・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〔社内委員会〕の開催(本年2月2日)や個人情報保護推進委員会〔社内委員会〕の開催(本年1月19日、1月23日、2月9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、嚴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)

【お客さまへの対応方針】

- 本件について、令和5年2月10日付で当社ホームページにおいて公表する。
また、お問い合わせ窓口として当社の個人情報相談窓口を公表し、お客さまからお問い合わせがあった際には、個別に丁寧に対応させていただく。

個人情報相談窓口については、[こちら](#)をご確認ください。

以 上