

令和5年1月20日
四国電力株式会社

四国電力送配電株式会社が管理するお客さま情報の目的外利用に係る 報告徴収の受領について

当社は、四国電力送配電株式会社（以下、四国電力送配電）が管理する当社以外の小売電気事業者のお客さま情報を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、令和4年12月27日付の監視等委員会からの依頼に基づき、調査を進める中で判明したものです。

当社は、四国電力送配電が供給する四国エリアで災害等が発生した場合など非常時には、四国電力送配電との業務委託契約に基づき、当社以外の小売電気事業者のお客さまを含めて、両社で一体的に対応することとしております。

その際、当社従業員も四国電力送配電の「託送お客さま管理システム」を使用して、停電時の問い合わせ対応に必要な最小限のお客さま情報^{*}を閲覧しますが、これまでの調査で、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しました。

^{*}お客さま名や電気のご使用場所、連絡先などの基本情報に限定され、お客さまの使用電力量や小売事業者コードなど行為規制上問題となり得る情報は閲覧不可。

当該従業員に聞き取りを行った結果、通常の契約管理業務の中でお客さまからの申し出に対する契約状況の確認等に利用したものであり、お客さま獲得のための営業活動を目的とした利用ではありませんでしたが、引き続き、調査を実施してまいります。

当社といたしましては、今回の事案を重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。今後、報告徴収に適切に対応してまいります。

以 上