

令和5年2月10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 報告書の提出について（個人情報保護委員会への報告）

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「託送お客さま管理システム」を使用して、当社以外の電気事業者のお客さま情報^{*}を本来の目的である災害等非常時以外に閲覧していたことが判明し、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。

^{*}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

（1月20日お知らせ済み）

当社は、報告徴収の内容に基づき、「託送お客さま管理システム」を使用して当社以外の電気事業者のお客さま情報を目的外で閲覧した経緯や利用状況等について取りまとめ、本日、個人情報保護委員会へ報告書を提出しました。

調査の結果、2022年4月1日から本年1月15日までの間、全社で272名の従業員が、当社以外の電気事業者のお客さま情報11,413件を目的外で閲覧していたことを確認しました。主な閲覧理由は、お客さまからのお申し出に対する契約状況の確認などであり、お客さま獲得のための営業活動を目的とした利用はありませんでした。

また、閲覧した当社以外の電気事業者のお客さま情報の外部流出は確認されておりません。

当社といたしましては、本事案を大変重く受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。今後、二度とこうした事態を起こさないよう、引き続き、発生原因を踏まえた再発防止策を着実に実施することはもとより、全社を挙げてコンプライアンスの徹底に全力を尽くしてまいります。

（別紙）報告書の概要

以 上

報告書の概要

1. 当社以外の電気事業者のお客さま情報を閲覧し始めた経緯

- ・2020年4月の送配電分離による分社化に伴い、四国電力送配電と当社は委託契約の締結を行い、災害等非常時には両社が一体となりお客さま対応を行うこととし、当社従業員に「託送お客さま管理システム」へのアクセス権限が付与されました。
- ・同システムへのアクセスは、災害等非常時に限り認められるものでしたが、突発的に発生する災害にも機動的に対応できるよう、災害等非常時以外でもアクセスが可能となっていました。また、競争上機微な情報はマスキングされており、お客さま対応を円滑かつ確実に行うためなら許されるだろうとの思い込みから、災害等非常時以外にも閲覧し始めたものと考えています。

2. 当社以外の電気事業者のお客さま情報の利用状況及びその利用理由

- ・2022年4月1日から本年1月15日までの間、同システムを災害等非常時以外に利用して当社以外の電気事業者のお客さま情報を閲覧した従業員数は272人でした。
- ・アンケート調査等の結果、利用理由は、お客さまからの申込みやお問い合わせ時において契約状況を確認するためなどであり、お客さま獲得のための営業活動を目的とした利用はありませんでした。

<閲覧した人数およびお客さま数>

調査期間	閲覧した人数	閲覧したお客さま数
2022年4月1日から 2023年1月15日まで	272人	11,413件

注) 上記には、四国電力送配電と再生可能エネルギー固定価格買取契約または最終保障供給契約を締結しているお客さま情報を閲覧した実績を含む

3. 当社以外の電気事業者のお客さま情報の外部流出又はそのおそれの有無

- ・アンケート調査等の結果、同システムを使用して閲覧した当社以外の電気事業者のお客さま情報の外部流出は確認されておりません。

4. 当社以外の電気事業者のお客さま情報に関する閲覧の可否についての当社の認識

- ・当社従業員が、四国電力送配電が管理する同システムを使用して当社以外の電気事業者のお客さま情報を閲覧することは、同社から受託している災害等非常時のお客さま対応業務に限定して認められているものであり、本来の目的以外で閲覧することは、個人情報保護の観点から不適切な行為であったと認識しております。

以上