

個人情報保護委員会からの報告徴収に伴う調査結果の概要について

○ 新電力顧客情報を閲覧した期間

- ・ 当社営業部門および委託会社の従業員等へのアンケート調査の結果、判明した閲覧時期は、以下のとおり。

2020年1月 ～ 2023年1月

○ 閲覧し始めた経緯

- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、一時的な対応としてNW設定端末を平常業務に使用していたが、システム障害解消後も一部の平常業務で使用を継続していたもの。

○ 利用状況及び理由

① 託送コールセンターシステム

- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、システム関係の不具合によるお客さまへの影響を最大限抑制するため、平常業務等に使用。
- ・ 同年7月のシステム関係の不具合解消後も、お客さま対応を優先し、一部の平常業務において使用を継続。端末の使用禁止指示および九州電力送配電株式会社への物理的遮断の依頼なし。

② NWオンラインシステム

- ・ 2020年3月末までの過渡期業務終了時期がシステム障害の影響により、同年11月まで延期となり、使用継続。
- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、九州電力送配電株式会社との契約内容相違の調査に使用し、その後も一部の平常業務において使用継続。
- ・ 過渡期業務終了後も、端末の使用禁止指示および九州電力送配電株式会社への物理的遮断の依頼なし。

○ 外部流出又はそのおそれの有無

- ・ 2020年1月以降において外部流出したことがあるかのアンケート調査を実施した結果、現時点で外部への流出は確認していない。
 - ※ 監視等委の報告徴収への報告にあたって実施したアンケート調査と合わせて実施

○ 閲覧の可否についての認識

- ・ 当社および委託会社の従業員等が、九州電力送配電株式会社が管理するNW設定端末を利用して、新電力顧客情報を閲覧したことは、個人情報の保護（個人情報保護に関する法律第二十条および第二十三条）の観点から不適切であったと認識している。

以 上