

新電力顧客情報等の不適切な取扱いに関する 再発防止への取組みについて

九州電力株式会社

2023年3月29日

- 1 事案の概要、原因について
- 2 不適切な行為を「させない」「できない」ための情報システムに係る対策
- 3 「させない」「しない」ための体制及び仕組みの整備や組織風土の醸成

1 事案の概要、原因について

(1) 概要

- 今般、当社において、九州電力送配電株式会社（以下、九州電力送配電）から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外で、同社の所有するシステムを使用するなどにより、他の小売電気事業者のお客さま情報等を閲覧していたことが判明しました。
 なお、閲覧した情報について、顧客の獲得活動に利用していたケースはありませんでした。
- 当社はこれらの事案の発生以降、一般送配電事業の中立性の確保に向けて当社が実施すべきシステム面の対策や、法令（行為規制）遵守の確実化に向けた体制・仕組みの整備等の検討を進めているところであり、2023年度に向けて再発防止のために取り組むべき事項を取りまとめました。

事案の概要	これまでの対応
▶ 九州電力送配電から業務受託を行っている非常災害時等の業務以外で託送コールセンター端末およびネットワーク（以下、NW）オンラインシステムを使用し、当社および委託会社の一部の従業員が新電力顧客情報を閲覧（13,608件、335名）	[電力・ガス取引監視等委員会] 1/18 報告徴収受領 1/27 緊急点検依頼（1/13）への報告 2/ 3 報告徴収への報告 2/17 顧客情報閲覧件数の一部訂正報告 [個人情報保護委員会] 1/18 報告徴収受領 2/ 8 報告徴収への報告

事案の概要	これまでの対応
<p>➤ 当社および委託会社の一部の従業員が、経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」を利用するため、同省が九州電力送配電に付与したログインIDおよびパスワードを使用して、太陽光発電事業者情報等を閲覧（42名）</p>	<p>[経済産業省] 2/14 報告徴収受領 2/21 報告徴収への報告</p>
<p>➤ 本来利用してはならないシステムへのアクセス、ログインIDおよびパスワードの不適切使用など、「個人情報への不適切な取得」や「行為規制上不適切な行為」に繋がりがねない他の事例が無いのか、自主的に調査・点検を実施した結果、当社および委託会社の一部の従業員が、託送コールセンター端末およびNWオンラインシステム以外にも、九州電力送配電が保有するNW設定システムを利用して、当社契約中の顧客情報等を閲覧（45名）</p>	<p>[電力・ガス取引監視等委員会] 3/15 調査結果報告</p>

（２）事案発生背景

〔託送コールセンター端末およびNWオンラインシステム〕

- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応に伴う、一時的な対応として平常業務に使用していたものが、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ました。

【背景】分社化に向けたシステム切替時（2020年1月）から、個人別の認証機能はなく、営業部門に付与されていたログインIDおよびパスワードを入力して認証する仕様となっていました。また、接続のためのアイコンが残置されていたことに加え、託送コールセンター端末は非常災害時等の業務委託先である当社へ常時設置された状態でした。

〔再エネ業務管理システム〕

- ・ 経済産業省が九州電力送配電に付与したログインIDおよびパスワードを不適切に使用し、当社および委託先の一部の従業員がシステムを利用していました。

【背景】法的分離に向けた、再生可能エネルギーの固定価格買取制度に係る小売買取に関する業務の送配電部門から営業部門への業務移管時（2020年1月）において、再エネ業務管理システムに関する取扱い（営業部門は当該システムが利用不可であること）の周知が不徹底でした。

〔NW設定システム（託送コールセンター端末およびNWオンラインシステム以外）〕

- ・ 九州電力送配電の従業員等に付与されたログインIDおよびパスワードを不適切に使用し、当社および委託先の一部の従業員がシステムを利用していました。

【背景】2020年1月に発生したシステム障害対応に伴い、九州電力送配電から臨時的に提供を受けたログインIDおよびパスワードが、復旧後もNW設定システムで継続して使用できる状態でした。

（参考）主な閲覧内容

- 電気料金の未回収の目的で訪問するにあたり、電柱地図情報を得るため、住所情報等を照会
- 当社と以前契約していたお客さまに対して電気料金の請求を行うため、移転先の契約状況を確認するために情報を閲覧
- 新電力のお客さまから、当社と契約したいとの申込みを受け、スイッチング受付を行った際に「契約名義不一致」となり、原因を調査
- 太陽光発電所の売買により所有者が変わる際、事業計画認定の名義の変更が必要となることから、当該手続きが行われているかどうかを確認
- 再エネ特措法の調整交付金の業務において、購入電力量の過大や事業計画認定が失効していたため、電力広域的推進運用機関からエラー返却された案件の原因調査として、認定内容と当社への申込内容の整合性を確認 など

- 今回の事案が発生するに至った原因について、以下のとおり考えています。

事 案	原 因	真因（考察）
A. 顧客情報等の 非公開情報が 閲覧できる 状態になって いた	(1) 端末の管理基準が不明確であるとともに、IDおよびパスワードの不適切利用を考慮した管理ルールや体制が不十分であった	①非公開情報※に対する感度（リテラシー）が低かった ②分社化に伴い発生する具体的な法的リスクや規範について思いが至らなかった ③相談しやすい職場風土が醸成されていなかった
	(2) システム開発において、行為規制に関する議論や対応が不十分であった	
B. 分社化後も 顧客情報等の 非公開情報を 閲覧し、それ を継続した	(3) 行為規制遵守に関するチェック機能が十分ではなかった	
	(4) 行為規制に関する当事者意識が薄く、お客さま対応が優先された	
	(5) 行為規制に関する定期的な教育が行われなかった	
	(6) 相談できる窓口がなかった、相談しやすい雰囲気ではなかった	

※託送供給等の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業などの競争に影響を及ぼし得るもの

2 不適切な行為を「させない」「できない」ための情報システムに係る対策

- 0 事案の発生以降、一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となるシステム面での「させない」対策を以下のとおり実施しました。

	内 容	実施時期
託送 ター 端末 コール セン	営業部門執務室に保管している端末の保管場所を託送部門に変更	1月18日
	営業委託先に設置している仮想端末のログイン用アイコン削除	3月3日
NW オン ライ ン シ ス テ ム	使用禁止指示（営業部門および委託会社）	1月19日
	ログイン用アイコンの削除	3月10日
再 エ ネ 業 務 管 理 シ ス テ ム	利用禁止指示（営業部門および委託会社）	2月10日
	営業部門の社員等によるアクセスについてセキュリティ機器を介して遮断	2月17日
	九州電力送配電に対し、パスワード変更を定期的実施するよう要請（九州電力送配電にて実施済み）	2月20日

	内 容	実施時期
NW設定システム ※	九州電力送配電に対し、ログインIDおよびパスワードの定期的な変更及び管理徹底に係る取扱いの整理を依頼 (九州電力送配電にて実施済み)	2月14日
	九州電力送配電に対し、アクセス制限の対策を検討のうえ、速やかな対策の実施を依頼 (九州電力送配電にて検討中)	2月14日
	利用禁止指示（営業部門および委託会社）	2月24日
	当社および委託会社の従業員に対し、ログイン用アイコンやショートカットの削除を依頼（3月10日実施済み）	3月6日

※「託送コールセンター端末」および「NWオンラインシステム」以外を指す

- o 加えて、不適切な行為を「できない」仕組みの構築に向けて、システムに関する今後の対策として、以下に取り組みます。

	内 容
a. ログインID およびパスワードの厳格な運用	ログインIDを個人毎に付与し、異動時に厳格に変更・廃止 (定期的な棚卸しも実施)
	利用者のパスワード入力が必要な場合、利用者へ定期的なパスワード変更を指示
b. 端末管理の厳格な運用	端末の設置箇所・台数を厳格に管理 (端末管理台帳を整備のうえ定期的な現品照合、棚卸し実施※) ※ 従来、専用パソコンは未実施
	ソフトウェア、システム起動アイコンを個人毎に設定 (インストール状況を定期的に確認、不要なソフトウェア・アイコンを削除)
c. システムの利用者認証方式の見直し	個人をより厳格に特定できるIDカードとパスワードによる2要素認証を拡大
	セキュリティ強度を更に高めるため、現在実施している指紋認証に加えて虹彩認証等の生体情報での2要素認証を検討

	内 容
d. システム対策の更なる強化	当社からNW設定システムへのアクセスを制限するための通信経路における物理的・論理的遮断の方針を検討 ※上記対策の実施完了まで、情報システム部門でNW設定システムへのアクセスについて当社従業員のパソコン端末のログをモニタリング（1回／月）
	法令遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備および運用状況等を勘案しながら、適宜、強化対策を検討、実施
e. ガバナンスの強化	既に託送システム障害の再発防止策として、システム開発における業務処理の標準化や判断基準の明確化を目的とする規定類の整備やシステム部門と業務主管部門の役割分担の見直しなど、要件定義の曖昧さや漏れを抑止する対策を講じているが、行為規制に関する事項についてはより厳密に確認
	業務システム利用にあたっての意識の更なる向上に向けて、教育内容を再検討し、関係者と協議のうえ周知

3 「させない」「しない」ための体制及び仕組みの整備や組織風土の醸成

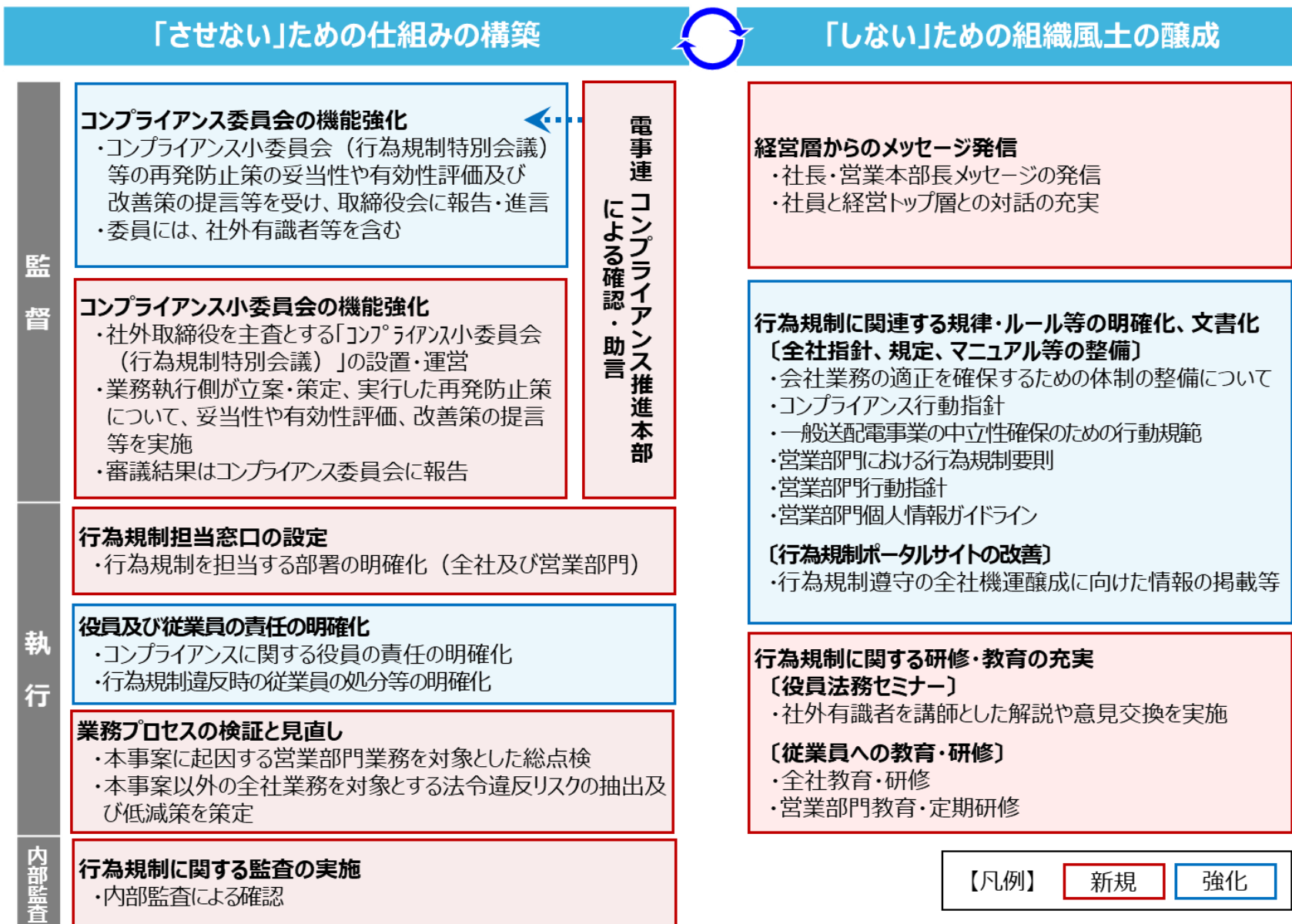
- 不適切な行為を「させない」ための体制及び仕組みを構築することを目指し、以下の取組みを進めていきます。

		内 容
1 「させない」 ための仕組みの構築	(1) 法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うための体制構築・強化	行為規制に係る事業活動全般の適切性の評価や改善策の提言等を行うため、社外取締役を主査とするコンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）を設置・運営
		コンプライアンス委員会において、コンプライアンス小委員会等の再発防止策の妥当性や有効性評価及び改善策の提言等を受け、取締役会に報告・進言
		電気事業連合会に新設されたコンプライアンス推進本部の外部知見を活用しながら、コンプライアンスに係る取り組みの実効性を向上
		行為規制担当窓口（全社及び営業部門）を新設（既設のコンプライアンス相談窓口も行為規制の窓口として活用）
(2) 役員及び従業員の責任の明確化	社内規定において、各機関に設置しているコンプライアンス責任者を役員とし、責任者は担務する業務執行におけるコンプライアンスの推進及び違反事案発生に関する責任を負う旨を明文化	
	従業員が行為規制に抵触した際の処分について明文化	
(3) 業務プロセスの検証と見直し	本事案に起因する営業部門業務を対象とした総点検に加え、本事案以外の全社業務を対象に、電力システム改革に伴う制度変更や法改正などを踏まえた業務運営上の法令違反リスクを抽出のうえ、その対策を策定し、実効性を向上	
(4) 行為規制に関する監査の実施	行為規制に関する再発防止策の取組み状況について監査	

- o 「させない」仕組みの基盤となる、不適切な行為を「しない」ための組織風土の醸成を目指します。

		内 容
2 「しない」 ための組織 風土の醸成	(1) 経営層からの メッセージ発信	今回の事案を経営層として重く受け止めるとともに、経営層も含めた従業員のコンプライアンス意識の更なる浸透を目指し、社長執行役員及び営業本部長からメッセージを発信
		経営トップ層と社員との対話において、行為規制を含めた法令等の遵守に関するメッセージを直接発信するとともに、コンプライアンスに関する意見交換の場を設定
	(2) 行為規制に関連 する規律・ルール 等の明確化、文書 化	当社の内部統制の基本方針である「会社業務の適正を確保するための体制の整備について」をはじめ、行為規制に関連する社内規定を改正
		行為規制に関する情報について身近にアクセスできるよう、全社員のパソコンのトップ画面上に行為規制ポータルサイトの入口を表示するとともに、内容を改善
	(3) 行為規制に関する 研修・教育の充 実	全役員・従業員を対象とする行為規制に関する定期的な教育・研修の充実及び理解度の確認、疑問点の吸い上げ

【「させない」「しない」ための体制及び仕組みの整備】



- 法令（行為規制）遵守に関するリスク管理を適切に行うため、「三線管理」の考え方に基づき、多面的、定期的なチェック等を通じて事業活動の適切性の検証を行う仕組みを構築します。

【行為規制遵守に向けた各組織のリスク管理】

〔第一の防衛線〕

- ・ 法令（行為規制）の遵守状況に関し、事業部門（本店、支店、各事業所）の職場の長が、日常的な担当者とのコミュニケーションや、定期的な自主点検を通じて継続的なリスク管理を実施

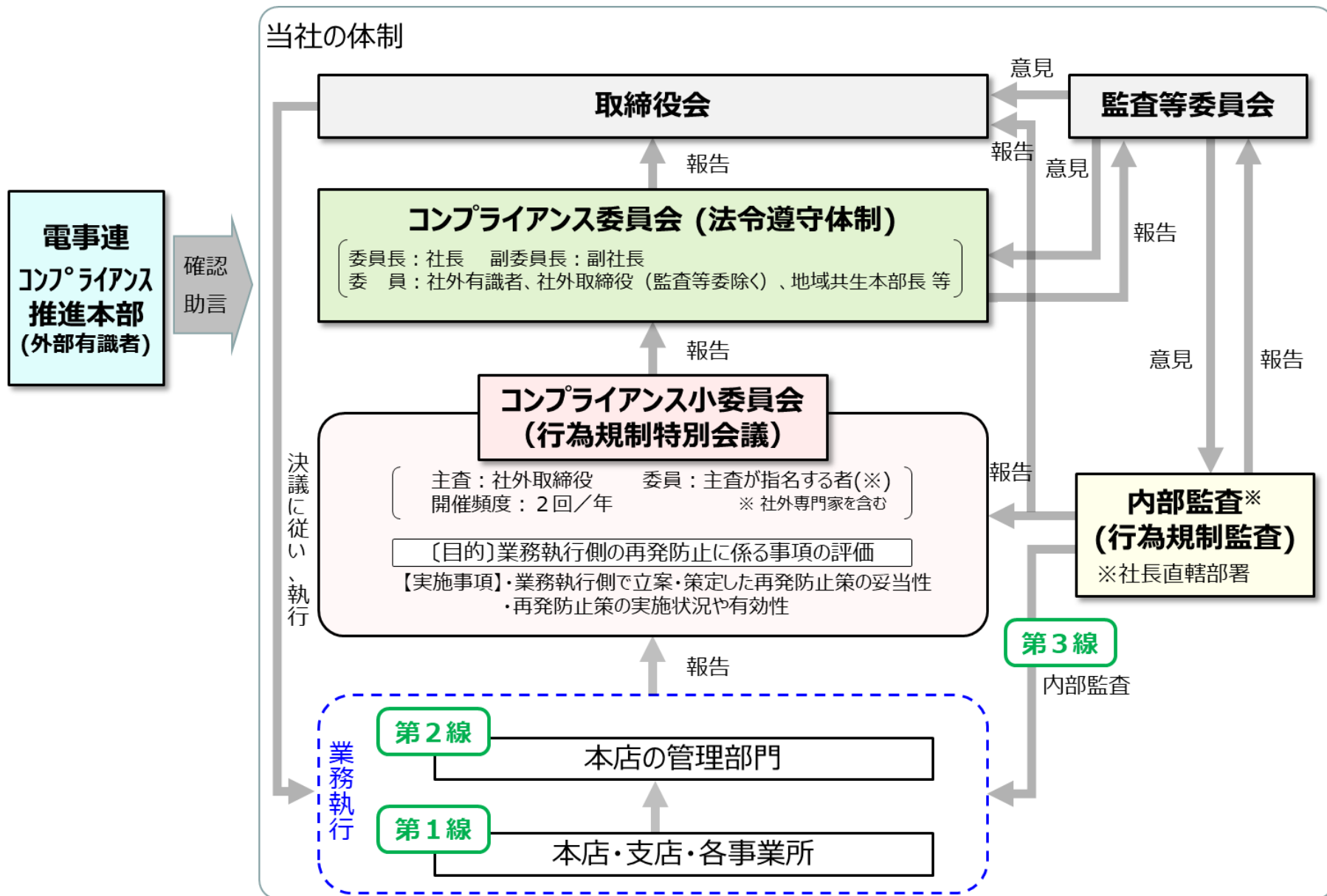
〔第二の防衛線〕

- ・ 本部内の業務管理を担当する箇所にて、定期的な業務支援を通じて、行為規制の遵守状況の確認や指導・支援を実施

〔第三の防衛線〕

- ・ 第一線の法令・規定の遵守状況や、第二線の指導・支援等に関する取り組み状況等について、独立した立場から内部監査を実施

（参考）法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うための体制



- 今回の事案は、他の小売電気事業者とのイコールフットの観点から行為規制上不適切かつ公正な競争を揺るがしかねない行為であることを大変重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。
- 当社といたしましては、二度とこのような事態を引き起こすことがないよう、社長を筆頭とする経営層のリーダーシップのもと、社外の知見もいただきながら、全社員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。