



2023年1月18日
九州電力送配電株式会社

託送業務で知り得た情報の漏えいに係る報告徴収の受領について

当社が管理している九州電力株式会社（以下、九州電力）以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報（以下、新電力顧客情報）について、九州電力の従業員が目的外に閲覧していた事案が判明し、本日、当社は電力・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、他の一般送配電事業者が管理するシステムにおいて、新電力顧客情報が特定関係事業者（一般送配電事業者と同一グループ内の小売電気事業者）から閲覧可能な状態に置かれており、実際に特定関係事業者の社員等が閲覧を行っている事案があった件に関し、昨年12月27日付で監視等委員会から各一般送配電事業者に依頼された調査を進める中で判明しました。

当社は、当社の供給エリア（九州7県）で電気を使用されているお客さまからの停電受付などに使用する情報を「コールセンターシステム」で管理しております。また、台風・洪水・地震等の大規模な供給支障事故時（以下、非常災害時等）における停電受付等の対応にあたっては、九州電力と九州電力送配電間の業務受委託契約に基づき、両社で協力体制を構築のうえ、九州電力でも当社のコールセンターシステムを使用し、一体的にお客さま対応を行っております。

九州電力における当該システムの使用にあたっては、非常災害時等の対応に限ることとしておりましたが、今回の調査において、非常災害時等以外でも九州電力の従業員及び九州電力の業務委託先の従業員が当該システムにアクセスし、新電力顧客情報を閲覧していたことが判明したものです。

本事案は、厳正に管理すべき新電力顧客情報の漏洩につながるほか、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねない事案と重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

当社は、早急に事実確認を進め、原因究明と再発防止策を検討・策定していくとともに、これ以外の託送業務システムについても調査を行ってまいります。

以上