

託送業務で知り得た情報の取扱いに係る報告について



九州電力送配電

1 調査結果の概要

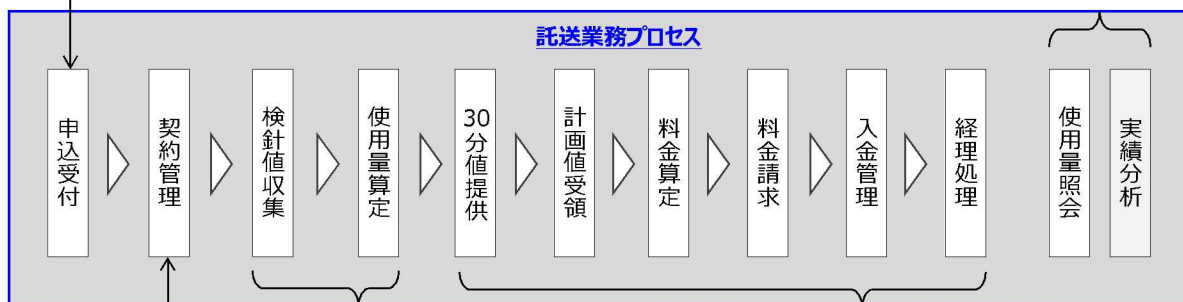
○ 2022年12月27日および2023年1月13日に、電力・ガス取引監視等委員会から託送業務で知り得た情報の適正な管理に係る調査および緊急点検の依頼が出され、当社の託送業務システムの利用ログのアクセス状況等の調査を行った結果、全17システムのうち、「コールセンターシステム※1」および「ネットワークオンラインシステム※2」の2つのシステムにおいて九州電力の従業員等によるアクセスがあったことを確認しました。（1月27日プレスリリース内容）

※ 1 停電受付や送配電設備に関する申し出対応、離島お客さまの契約に関する申込受付等を行うためのシステム

※ 2 低圧お客さまの新設時の供給地点特定番号の採番（九州エリア全て）、離島お客さまの検針値訂正・電気料金再計算等を行うためのシステム

(参考) 託送業務システム

- ① スwitching支援システム
- ② 託送Webシステム
- ③ 託送新增設受付システム
- ④ NW高大受付システム
- ⑤ 再エネ受付管理システム
- ⑥ **コールセンターシステム**
(非常災害時等、九州電力も利用)
- ⑦ 事務集中センターシステム
- ⑭ 託送業務支援システム
- ⑮ 託送EUC
- ⑯ 託送関連情報発信システム
- ⑰ 設備台帳管理システム



⑧ スwitching関係システム

⑨ **ネットワークオンラインシステム**

⑩ NW電力量管理システム

⑪ 託送システム

⑫ 新停割システム

⑬ 高大CCSシステム

2 調査結果について（①コールセンターシステム）

2

o2022年10月5日～2023年1月5日(3か月)における新電力顧客情報の利用ログを調査

主な項目		報告内容
閲覧可能であった お客さま情報	お客さまの 需要種別	低圧、高圧、特別高圧のお客さま
	情報の項目※1	契約名義、連絡先電話番号、小売電気事業者コード 設備容量、接続送電サービスメニューコード など (注) 高圧・特高は、「契約名義」、「連絡先」のみ
閲覧実績 (2022年10月5日 ～2023年1月5日)	閲覧台数	343台
	閲覧された新電力 のお客さま契約数	13,862契約※2
	閲覧された小売 電気事業者数	155事業者
閲覧可能となっていた期間		2020年1月6日 ～ 2023年1月18日

※1 30分単位の電力量や託送料金などの情報は、システム内に保有しておりません

※2 上記のほか、当社電気最終保障供給約款をご契約のお客さま（60契約）の実績あり

2 調査結果について（②ネットワークオンラインシステム）

3

o2022年10月5日～2023年1月5日(3か月)における新電力顧客情報の利用ログを調査

主な項目		報告内容
閲覧可能であった お客さま情報	お客さまの 需要種別	低圧のお客さま
	情報の項目※	契約名義、連絡先電話番号 設備容量、接続送電サービスメニューコード など
閲覧実績 (2022年10月5日 ～2023年1月5日)	閲覧台数	36台
	閲覧された新電力 のお客さま契約数	98契約
	閲覧された小売 電気事業者数	34事業者
閲覧可能となっていた期間		2020年1月6日 ～ 2023年1月25日

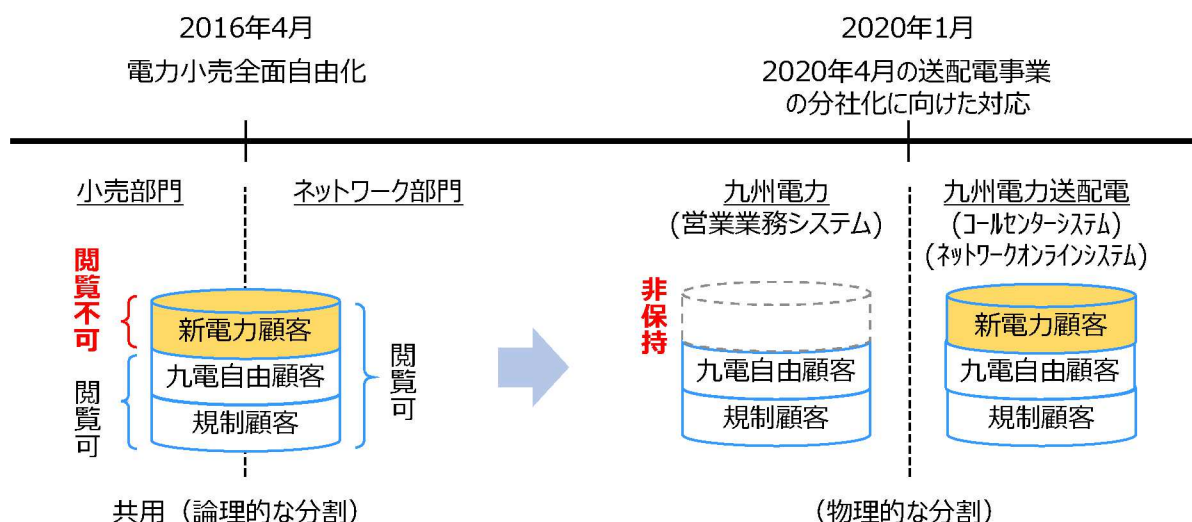
※ 30分単位の電力量や託送料金などの情報は、システム内に保有しておりません

○コールセンターシステムおよびネットワークオンラインシステムは、2016年4月の電力小売全面自由化時において、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をマスキングにより非表示とし、小売部門とネットワーク部門で共用していました。

【論理的に分割】

○2020年4月の送配電事業分社化に向け、2020年1月から九州電力が新たな営業業務システムを導入するため、それまで共用していた両システムについて、2020年1月に業務主管箇所をネットワーク部門に変更、同年4月に九州電力送配電へ移管し、単独利用することとしました。

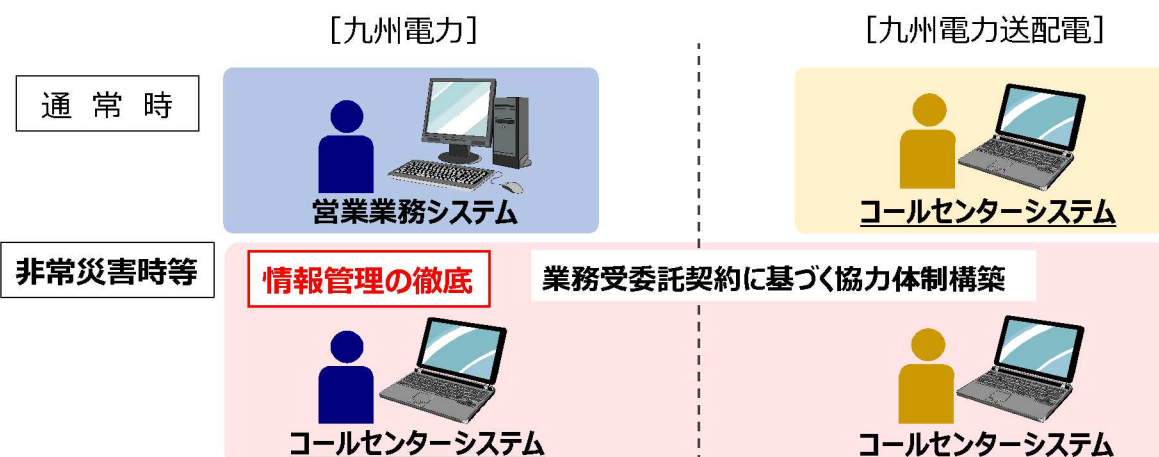
【物理的に分割】



○当社は、非常災害時等における停電受付等の対応にあたっては、九州電力とともに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。

[電気事業法第23条（一般送配電事業者の禁止行為等）第3項の例外規定]

○その際、九州電力の従業員等が九州電力以外の新電力顧客情報を一時的に閲覧可能となることから、九州電力との業務受委託契約および社内規程により、知り得た情報を非常災害時等におけるお客さま対応以外の目的で使用することのないよう、情報管理の徹底を取り決めていました。



- 2020年1月、九州電力の新たな営業業務システムとコールセンターシステムのデータ関係等の障害が発生し、契約容量変更や設備撤去などの申込受付の際、現場施工者に必要な情報関係等ができず、お客さまへ多大なご迷惑をおかけすることが懸念されたため、コールセンターシステムを九州電力が一時的に利用（暫定運用）することとしました。
- 2020年4月の分社化に向け、九州電力と当社は暫定運用を解消する必要性を認識していましたが、システム障害が長期化したため、暫定運用を継続せざるを得ませんでした。
- 2020年7月、暫定運用を解消しましたが、本来であればこの際に当社が不要なコールセンターシステム端末を撤去し、また、非常災害対応に備え、九州電力で使用するコールセンター端末を当社で保管するなど、平常時に九州電力から新電力顧客情報を閲覧できない対策を行うべきでしたが、このような対応が行われていませんでした。

- 2019年5月、九州電力より、新たな営業業務システム導入の作業上の都合から、ネットワークオンラインシステムを分社化までの一定期間（2020年1～3月）、九州電力顧客の料金に関する業務に限定し、暫定的に利用することについて要請があり、当社としては、やむを得ず受け入れました。
- 2020年1月、九州電力の新たな営業業務システムとコールセンターシステムのデータ関係等の障害が発生し、その対応も重なったため、2020年3月末までに、九州電力による未収料金データの業務システムへの移行が完了せず、九州電力によるネットワークオンラインシステムの利用を継続せざるを得ない状況になりました。
- 当社は2020年4月に九州電力と協議し、急ぎシステム改修を行い、2020年5月から九州電力側で直接システム障害の対応にあっていた一部の関係者を除き、新電力顧客情報（契約名義や連絡先電話番号等）をマスキングし、九州電力が該当データを閲覧できない状態にしました。
- 2020年11月、九州電力顧客の未収料金のデータ移行が完了したことを受け、本来であればこの際に、当社は、ID・パスワードを削除し、ネットワークオンラインシステムを九州電力から閲覧できない対策を行うべきでしたが、このような対応が行われていませんでした。

システム	台数	設置箇所	設置目的
コールセンターシステム	1,291	九州電力 (本店、支店、営業所、コールセンター)	非常災害時等における お客さま対応用
	121	九州電力の委託会社 (一部)	
ネットワーク オンライン システム	603	九州電力 (本店、支店、営業所) 九州電力の委託会社 (一部)	九州電力お客さまの 申込受付・料金関係 業務用 (暫定運用)

※ 台数は、仮想端末 (通常業務で使用する端末内のアイコンから起動する端末) を含む

4 本事案判明後の処置

システム	現在の状況
コールセンターシステム	○九州電力および九州電力の業務委託先に設置していた同システム端末を回収するとともに、九州電力および九州電力の業務委託先へ通知していた同システムの利用に必要なID・パスワードを削除しました。
ネットワーク オンライン システム	○九州電力および九州電力の業務委託先へ通知していた同システムの利用に必要なID・パスワードを削除しました。

- 上記により、現在、九州電力および九州電力の業務委託先が両システムへアクセスすることはできなくなっています。
なお、非常災害が発生した場合等は、速やかにコールセンターシステム端末を九州電力に貸与するとともに、ID・パスワードを通知することで、これまでと同様のお客さま対応を行います。

項目	内容	
発生原因	<ul style="list-style-type: none"> ○ システム障害が発生している状況下で、暫定運用終了後の役割分担や責任箇所等の明確化ができておりませんでした。 ○ 暫定運用の原因が解消した後も九州電力側で当社システムを利用するリスクについて、具体的に認識するに至りませんでした。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本来、遵守すべき行為規制ルールに対する意識が希薄 ・ システム開発における行為規制に関するチェック体制が不足 ・ 端末に関する管理や周知が不足 など 	
項目	内容	実施時期
再発防止策	<p><意識・教育面></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 行為規制の遵守を全従業員に徹底するための社長メッセージの発信 ○ 全従業員向けの行為規制遵守の重要性に関する臨時研修 ○ 本事案に直接関係する部門の全従業員向けの過去事例や他社の具体的事例を踏まえた行為規制遵守に結び付く実践的な教育 	<p>2023年2月3日</p> <p>2023年1月 【実施済】</p> <p>2023年2月以降</p>

項目	内容	実施時期
再発防止策	<p><システム面></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ コールセンターシステムにおける新電力顧客情報のマスキング※ ※非常災害時等に必要な情報項目に絞り込み ○ ID・パスワード管理の厳格な運用 ○ アクセスログの定期的な解析 ○ システム開発における情報管理に関する行為規制担当箇所のチェックをルール化 	<p>速やかに (2023年中)</p> <p>2023年2月</p> <p>2023年4月</p> <p>2023年2月</p>
	<p><業務運用面></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 非常災害時等の運用ルールの明確化 ○ 情報機器に関する管理ルールの見直し、現品照合の定期的な実施 	<p>2023年2月</p> <p>2023年3月</p>

日付	内容
2022年12月27日	○ 電力・ガス取引監視等委員会から「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（調査依頼）」を受領
2023年 1月11日	○ 九州電力より非常災害時等以外に、コールセンターシステムを使用した実績があるとの報告を受領 ○ 直ちに、九州電力設置のコールセンターシステムを対象とした、アクセスログの抽出・分析を開始 ○ 九州電力からネットワークオンラインシステムのアクセスIDの削除検討の依頼あり
1月12日	○ コールセンターシステムの閲覧防止対策に着手(1月18日対策完了)
1月13日	○ 電力・ガス取引監視等委員会から「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）」を受領
1月14日	○ 一部のアクセスログ解析の結果、非常災害時等以外に九州電力がコールセンターシステムにアクセスしていることを確認
1月16日	○ 電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室へ報告（第一報）
1月17日	○ 個人情報保護委員会へ報告（第一報）

日付	内容
1月18日	○ 電力・ガス取引監視等委員会から「託送業務で知り得た情報の漏えいについて（報告徴収）」を受領 ○ 個人情報保護委員会から「個人情報等の取扱いについて（報告徴収）」を受領
1月19日	○ ネットワークオンラインシステムのアクセスログの一部に、九州電力によるアクセスがあることを確認し、九州電力へ連絡 ○ アクセスログ詳細分析を開始するとともに、九州電力、九州電力委託先のネットワークオンラインシステムへのアクセスID削除に着手 (1月25日対策完了)
1月20日	○ ネットワークオンラインシステムのアクセスログ詳細分析の結果、九州電力、九州電力委託先からのアクセスを確認
1月23日	○ 電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室へ報告（第二報）
1月27日	○ 個人情報保護委員会へ報告（第二報） ○ 電力・ガス取引監視等委員会へ12月27日の調査依頼および1月13日の緊急点検依頼に対する結果を報告
2月 3日	○ 電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収に対し、事実関係、発生原因および再発防止策等を報告