

2023年2月3日

九州電力株式会社

九州電力送配電株式会社のNW設定端末の委託業務外利用に係る調査結果の報告について  
(電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収への報告)

当社は、九州電力送配電株式会社から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外の目的で、NW設定端末<sup>\*</sup>を使用し、他の小売電気事業者のお客さま情報（以下、新電力顧客情報）を閲覧していたことから、電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委）より「九州電力送配電株式会社のNW設定端末の委託業務外利用に係る報告徴収」（2023年1月18日）を受領しております。（2023年1月18日お知らせ済み）

<sup>\*</sup>九州電力送配電株式会社が保有する新電力顧客情報が閲覧可能な端末

これに伴い、本日、調査結果および当面の再発防止策について、監視等委に報告いたしました。

調査結果については別紙のとおりですが、九州電力送配電株式会社より、2022年10月5日から2023年1月5日の3か月間のNW設定端末のログ調査結果を受領し、13,960件の新電力顧客情報を閲覧していたことを確認しました。

また、当社営業部門および委託会社の従業員等に対してアンケート調査を実施した結果、335名が新電力顧客情報を閲覧していたことを確認しましたが、顧客獲得活動に利用していたケースはありませんでした。

当該事象が発生した原因は、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利用していたものが、システム障害解消後も一部の平常業務での利用が継続していたことによるものです。

なお、同端末については、既に物理的遮断を完了しております。今後、行為規制に関する研修を実施する等、行為規制の遵守徹底およびコンプライアンス意識強化を図るべく、当面の再発防止策にすみやかに取り組んでまいります。

当社といたしましては、行為規制上不適切な行為である、新電力顧客情報の閲覧について、大変重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

今後も監視等委のご指導に真摯に対応するとともに、社外有識者を含むコンプライアンス委員会および監査等委員会による検証を行い、徹底的な原因究明を実施することで、二度とこのような事象が発生させないよう、再発防止に全力で努めてまいります。

以上