

電力・ガス取引監視等委員会からの
報告徴収に伴う調査結果の概要について

九州電力株式会社

2023年2月3日

1. 事実関係
2. アンケート調査結果
3. 本事案発生後の対応
4. 本事案の発生原因および再発防止策

1. 事実関係（事案の概要）

- 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業務以外で、ネットワーク（以下、NW）設定端末※を使用し、新電力顧客情報を閲覧していたことが判明
 - ※ 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「託送コールセンターシステム」および「NWオンラインシステム」
- 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が継続していたことによるもの
- 報告徴収への報告にあたり、新電力顧客情報の閲覧件数や閲覧端末台数を把握するため、NW設定端末の利用ログを九州電力送配電株式会社から受領（受領内容は以下のとおり）
 - ・ 対象期間：2022年10月5日から2023年1月5日までの3か月間
 - ・ 解析結果：下表のとおり

(件、台)

システム	新電力顧客情報閲覧件数			閲覧端末台数
	当社	委託会社	計	
託送コールセンターシステム	1,103	12,759	13,862	343
NWオンラインシステム	36	62	98	36
合計	1,139	12,821	13,960	379

※ 上記とは別に、九州電力送配電株式会社が電気最終保障供給約款で契約している顧客情報の閲覧実績（60件）あり。

【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、住所情報等で照会したところ、当該お客さまが新電力と契約
- 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したところ、移転先契約が新電力
- 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

- 九州電力送配電株式会社が行ったNW設定端末の設置状況に関する調査結果は、以下のとおり

＜NW設定端末の設置状況＞

「託送コールセンターシステム」および「NWオンラインシステム」が当社および委託会社に設置されていることを確認

（台）

	託送コールセンターシステム		NWオンラインシステム
	専用端末	仮想端末※ ¹	仮想端末※ ¹
当 社	4 2 4	1	3 6 6
委託会社	2 5 8	7 2 9	2 3 7
小 計	6 8 2	7 3 0	6 0 3
合 計	1, 4 1 2		6 0 3

※1 仮想端末とは、平常業務で使用する端末にインストールされたアイコンから起動して使用するシステム端末

※2 託送コールセンターシステムおよびNWオンラインシステムともに、法的分離以前に使用していたログインID・パスワードの設定をそのまま残置していたため、当社でも使用可能な状態にあった

1. 事実関係（設置理由）

○ NW設定端末の移管

- ・ 2020年1月 営業部門は新たに当社固有のシステム（新営業システム）を導入
営業部門で従来使用していた「コールセンターシステム」および「営業オンライン」を送配電部門に業務主管箇所を変更し、それぞれ「託送コールセンターシステム」および「NWオンラインシステム」として使用（物理的分割）
- ・ 同年4月 分社化にあわせ、「託送コールセンターシステム」および「NWオンラインシステム」を九州電力送配電株式会社に資産移管
なお、託送コールセンターシステムは、非常災害時等の対応に限定して使用することで、九州電力送配電株式会社との業務受託契約を締結（同年3月末）

○ NW設定端末の設置理由

（託送コールセンターシステム）

- ・ 非常災害時等に小売・送配電が一体となってお客さま対応を行うため、当社営業部門（本店、支店、営業所）および委託会社に設置

（NWオンラインシステム）

- ・ 法的分離（2020年4月）までの間、営業オンラインで管理している2019年12月以前の未収料金は、技術的課題により新営業システムへの移行対象外としたことから、料金再計算等（過渡期業務）のため、当社（本店、支店、営業所）および委託会社に設置

○ NW設定端末が平常業務に使用された原因

（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等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し、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

（NWオンラインシステム）

- ・ 過渡期業務終了時期がシステム障害の影響により、2020年3月予定から5月に延期、さらに11月に延期したため、同月まで使用を継続
- ・ 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を継続
- ・ 同年11月の過渡期業務終了後も、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

- NW設定端末設置の事実関係および経緯の確認や、営業部門に在籍する従業員等の平常業務における使用状況、目的、意識を確認するため、アンケート調査を実施

【アンケート調査の概要】

- ・ 対象者：(当 社) 当社営業部門の従業員（派遣社員等含む）
(委託会社) 当社からの出向者および委託会社の従業員
(派遣社員等含む)

※いずれも休職者、休暇者を除く

- ・ 実施期間：2023年1月24日（火）～1月25日（水）
2023年2月 1日（水）～2月 2日（木）
- ・ 実施方法：W e b アンケート

所属	対象者	回答者	回答率
当 社	1, 2 6 1	1, 2 5 3	99.4%
委託会社	1, 3 1 7	1, 2 5 1	95.0%
計	2, 5 7 8	2, 5 0 4	97.1%

① 新電力顧客情報の閲覧の有無

- 当社従業員等1,253名のうち125名（10.0%）、委託会社従業員等1,251名のうち210名（16.8%）が新電力顧客情報を閲覧していたが、お客さまからのお申し出に対する契約情報の確認や問合せ対応のために使用したものであり、新電力のお客さまに対して提案活動を行うために閲覧したケースはなかった。

回答	当社	委託会社	計
閲覧あり	125 (10.0%)	210 (16.8%)	335 (13.4%)
閲覧なし	1,128 (90.0%)	1,041 (83.2%)	2,169 (86.6%)
計	1,253	1,251	2,504

閲覧目的	当社	委託会社	計
お客さまからのお申し出への対応等	125 (100%)	210 (100%)	335 (100%)
新電力お客さまに対しての提案活動	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

- ② 新電力顧客情報を閲覧していたことに対する電気事業法上の問題意識の有無
- 新電力顧客情報を閲覧していた当社従業員等125名のうち55名（44.0%）、委託会社従業員等210名のうち83名（39.5%）が電気事業法上、問題になり得ると認識していた。
 - 電気事業法上問題となり得ると認識していながらも閲覧を行っていた理由は、「システム障害時等、お客さまのお申し出に対してスムーズに対応するため」が最も多く、次いで「法的分離前は恒常的に使用していたため、業務運用面を優先」が多いという結果となった。

回答	当社	委託会社	計
問題意識あり	55 (44.0%)	83 (39.5%)	138 (41.2%)
問題意識なし	70 (56.0%)	127 (60.5%)	197 (58.8%)
計	125	210	335

- 「円滑なお客さま対応よりコンプライアンスが優先する」との意識の徹底が不十分であった。
- 「非常災害時等以外においてNW設定端末は使用してはならない」という行為規制（情報の取扱い）についての理解が不十分であった

月 日	概要
2022年 12/27(火)	・ 電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委）から「他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止について（調査依頼）」を受領
2023年 1/10(火)	・ 非常災害時等以外の平常業務の一部で託送コールセンターシステムの使用が判明 ・ 当社従業員等および委託会社従業員に対し、託送コールセンターシステムの使用禁止を指示 (16日完了)
1/11(水)	・ 非常災害時等以外の平常業務の一部で託送コールセンターシステムを使用していたことを九州電力送配電株式会社へ報告 ・ 九州電力送配電株式会社へNWオンラインシステムのログインIDの削除検討を依頼
1/13(金)	・ 監視等委から「他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止について（緊急点検依頼）」を受領
1/16(月)	・ 監視等委および資源エネルギー庁へ託送コールセンターシステムの目的外利用を報告 (第1報)
1/17(火)	・ 託送コールセンターシステムの目的外利用防止のための物理的遮断（パスワードの変更）を九州電力送配電株式会社に要請し、九州電力送配電株式会社で実施

月 日	概要
1 / 18 (水)	<ul style="list-style-type: none">・ 託送コールセンターシステム（端末）の引上げを九州電力送配電株式会社で実施・ 監視等委から「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ついて（報告徴収）」を受領
1 / 19 (木)	<ul style="list-style-type: none">・ 九州電力送配電株式会社から当社従業員等および委託会社従業員が、NWオンラインシステムを使用している旨の連絡を受領・ 当社社員および委託会社従業員に対し、NWオンラインシステムの使用禁止を指示 (21日完了)
1 / 23 (月)	<ul style="list-style-type: none">・ 監視等委および資源エネルギー庁へ新たにNWオンラインシステムの使用が判明したことを報告 (第2報)
1 / 25 (水)	<ul style="list-style-type: none">・ NWオンラインシステムの使用防止のための物理的遮断（ログインIDの削除）を九州電力送配電株式会社に要請（1/19）し、九州電力送配電株式会社で実施
1 / 27 (金)	<ul style="list-style-type: none">・ 監視等委へ「他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止」に関する調査結果（1月27日時点）を報告

- 託送コールセンターシステムおよびNWオンラインシステムについては、非常災害時等以外の平常業務では、物理的に使用できない環境を整備

4. 本事案の発生原因および再発防止策

- 本事案の原因は、非常災害時等以外でも新電力顧客情報を閲覧できる環境を維持し、これを改善できなかった業務マネジメントの機能不足、行為規制の認識の甘さおよびコンプライアンス意識の浸透不足によるものと考えている。
- 今後、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からの検証を行い、徹底的な原因究明を実施していく予定であるが、まずは当面の再発防止策として、以下の内容を速やかに実施する。

【当面の再発防止策内容・計画】

対 象	内 容	実施時期
全 社	行為規制に関する社内規定の改定及び周知	実施済(2023年1月26日)
	行為規制相談窓口の明確化	実施済(2023年1月26日)
	行為規制全般に関する研修	～2023年3月10日
	社長によるメッセージの発信	2023年2月3日
	社内調査・再発防止策に対するコンプライアンス委員会および監査等委員会からの検証	都度
	経営監査室による内部監査の実施	2023年度～
営業部門	NW設定端末の物理的遮断 (端末回収、ログインID削除、パスワード変更)	実施済(2023年1月25日)
	非常災害時等の対応で閲覧した情報の目的外利用禁止の再徹底	実施済(2023年1月18日)

【当面の再発防止策内容・計画（つづき）】

対 象	内 容	実施時期
営業部門	非常災害時等の対応における託送コールセンターシステム 端末の管理徹底(九州電力送配電株式会社と貸 与・返却台数を相互確認)	実施済(2023年1月30日)
	行為規制の遵守徹底及び非常災害時等の対応で 閲覧した情報の目的外利用禁止に関する研修	~2023年3月末
	行為規制に関する継続的な理解浸透、社内規 定等の周知・徹底を目的とした定期異動時期 に合わせた研修	1回/年 (原則8月)
	営業本部長によるメッセージの発信	2023年2月3日
	行為規制に関する社内規定類の見直し	~2023年3月末
	部門役員等による支店・営業所との定期的な コミュニケーションの実施	都度
委託会社	NW設定端末の物理的遮断 (端末回収、ログインID削除、パスワード変更)	実施済(2023年1月25日)
	非常災害時等の対応で閲覧した情報の目的外 利用禁止の再徹底	実施済(2023年1月18日)
	定期的な教育・研修の実施	1回/半年