

個人情報保護委員会への 個人情報等の取扱いに係る報告について (報告書の概要)



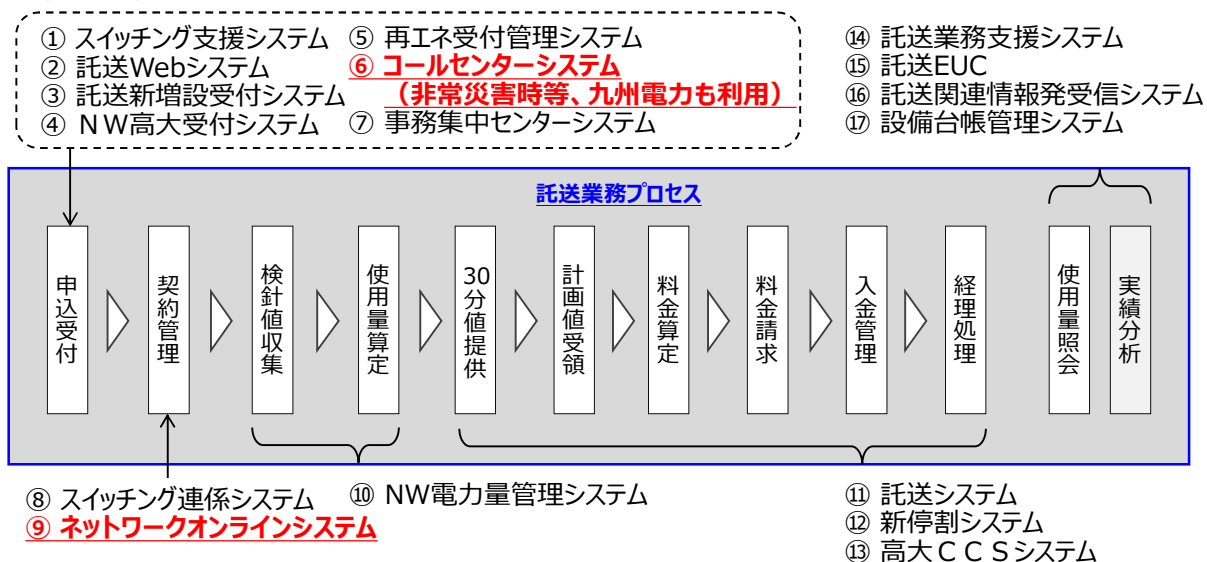
1 事実関係

1

<業務の概要>

- コールセンターシステム
 - ・ 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
- ネットワークオンラインシステム
 - ・ 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

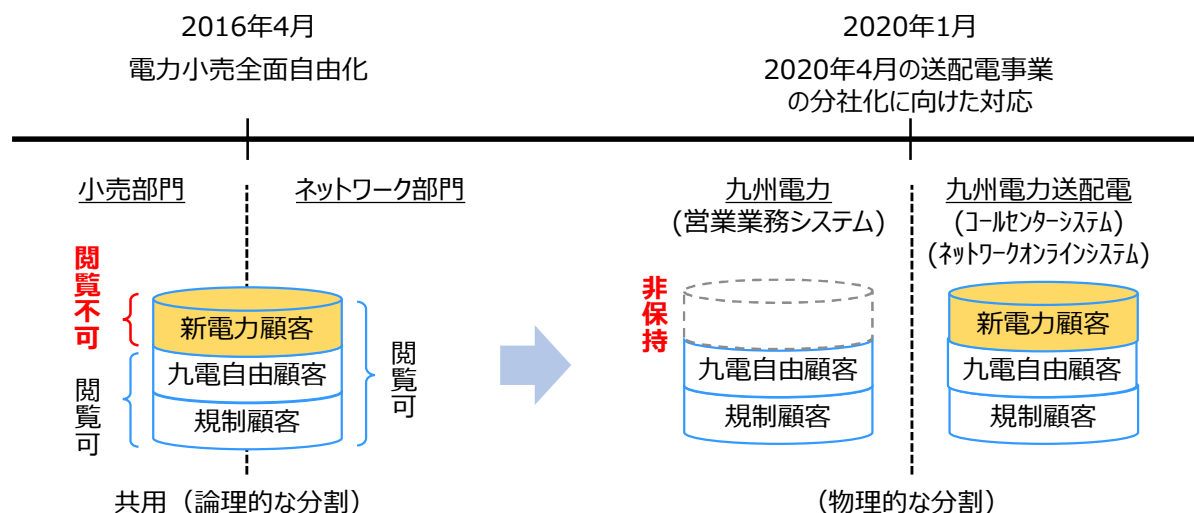


○コールセンターシステムおよびネットワークオンラインシステムは、2016年4月の電力小売全面自由化時において、九州電力以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報をマスキングにより非表示とし、小売部門とネットワーク部門で共用していました。

【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。

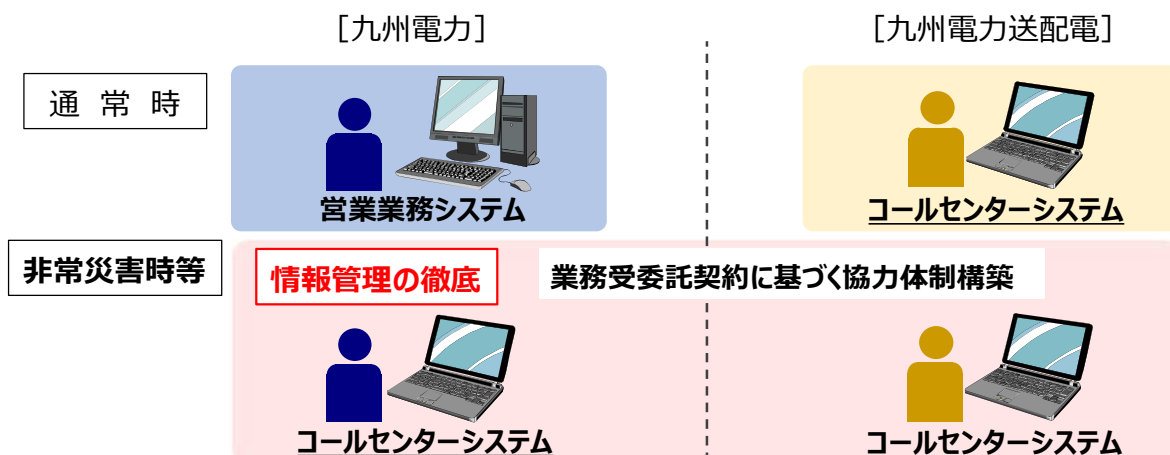
【物理的に分割】



○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。



<コールセンターシステム>

- 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連携等の障害が発生し、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連携等ができず、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。

<ネットワークオンラインシステム>

- 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連携等の障害が発生し、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。

<各システムにおける新電力顧客情報の閲覧状況>

o2022年4月1日～2023年1月9日における新電力顧客情報の利用ログ調査結果※1

項目		報告内容	
		コールセンターシステム	ネットワークオンラインシステム
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	低圧のお客さま
	情報の項目※2	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	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	新電力のお客さま契約数	44,855契約※3
	小売電気事業者数	190事業者	65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	2020年1月6日 ～2023年1月25日

※1 調査結果（閲覧実績）は2月7日時点で把握している契約数および事業者数であり、現在精査中

※2 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

※3 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（136契約）の実績あり、非常災害等のお客さま対応のために閲覧された実績（2,165契約）は、含めておりません

2 今後の対応

再発防止策	実施時期
<p><意識・教育面></p> <ul style="list-style-type: none"> o 社長メッセージの発信 o 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実践的な教育 	<p>2023年2月8日 2023年2月</p>
<p><システム面></p> <ul style="list-style-type: none"> o 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 o ID・パスワード管理の厳格な運用 o アクセスログの定期的な解析 o システム開発時のチェック強化・情報管理に関する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 2023年4月 2023年2月</p>
<p><業務運用面></p> <ul style="list-style-type: none"> o 非常災害時等の運用ルールの明確化 o 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 2023年3月</p>

<九州電力が閲覧した事実が判明したお客さまへの対応>

- 本事案については、当社ホームページで広くお知らせするとともに、お問合せに対しては適切に対応してまいります。
- 「コールセンターシステム」、「ネットワークオンラインシステム」において、九州電力および九州電力の業務委託先が閲覧していた事実が判明したお客さまへは、準備出来次第、本事案の内容と閲覧された情報を文書にてお知らせする予定です。
- 小売電気事業者さま向けの託送ホームページにてお詫びとお知らせを行ったうえで、九州電力および九州電力の業務委託先からの情報の閲覧が確認された小売電気事業者さまについては、個別にご説明を行います。