

個人情報等の取扱いに関する指導に  
対するご報告について

2023年9月29日  
九州電力株式会社

- 当社は、九州電力送配電株式会社から業務受託している非常災害時等の対応業務以外の目的で、ネットワーク設定端末<sup>(注)</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、個人情報保護委員会から報告徴収を受領し、新電力顧客情報を閲覧した期間、経緯および利用理由等について報告しました。（2月8日）
  - ※ 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
- また、当社は、経済産業省が保有するシステム（再エネ業務管理システム）を利用するため、同省が九州電力送配電株式会社に付与したIDおよびパスワードを、一部の当社および委託会社の従業員が使用していたことから、同省から報告徴収を受領し、発生原因および再発防止策等について報告しました。（2月21日）
- これらの事案（以下、今般の事案）について、当社は、個人情報保護委員会から、「個人情報の保護に関する法律に基づく指導および報告等の求め」を受領しました。  
（6月29日）
- 当社は、本日、個人情報保護委員会からの指導に基づき講じた措置について、報告いたしました。

- 今般の事案を受け、当社の個人情報等の取扱いに関し、個人情報保護委員会から以下のとおり指導を受けました。

指導の趣旨	指導の内容
<p>(1) 適正な取得（法第20条第1項）違反</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「単に閲覧」することにとどまらず、自己の業務に利用していることから、個人情報の「取得」に該当</li> <li>・ 「適正性を欠く」取得に該当することから、「偽りその他不正の手段」による個人情報の取得に該当 〔託送システム、再エネ業務管理システム共通〕</li> </ul>	<p>(1) 適正な取得（法第20条第1項） 3～6項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 偽りその他不正の手段により個人情報を取得しないよう、<u>定期的に監査</u>を行うなど、個人データの取扱い状況を適切に把握。<u>定期的な研修および教育</u>の実施を通じ、適正な取扱いを周知徹底すること。</li> </ul>
<p>(2) 安全管理措置（法第23条）の不備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業者に対する監督が不十分で、個人データの適正な取扱いの周知徹底・教育研修が不十分</li> <li>・ 暫定利用にあたり、新電力顧客情報のマスキング等、各種法令に即した対応が不十分</li> <li>・ 暫定利用に係る責任の所在が不明確で、不適切な状態が長期間にわたって継続</li> <li>・ 適切な監査が実施されず</li> </ul>	<p>(2) 安全管理措置（法第23条） 3～6項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 九州送配電との受託契約に従い、非災時のみ個人データを取り扱っているかの確認を含め、<u>定期的に監査</u>を行うなど、個人データの取扱い状況を適切に把握。<u>定期的な研修および教育</u>の実施を通じ、適正な取扱いを周知徹底すること。</li> </ul> <p>(3) 7項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>既に策定した再発防止策</u>を確実に実施すること。</li> </ul> <p>(4) 8～12項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報の適正な取扱いについて、<u>全社的に総点検</u>を行い、必要に応じて改善策を講じること。</li> </ul>

※指導の内容（1）～（3）は今般の事案に対する措置を講じること

## （１）適正な取得、（２）安全管理措置

### ○監査

内部監査部門である経営監査室では、第１線である現業機関において第２線である本店関係本部が講じる再発防止策が有効に機能しているか確認する監査（第１線監査）、本店関係本部の第１線への指導状況を確認する監査（第２線監査）及び新電力顧客情報の不適切な取扱い等に対する再発防止策の取組み状況を重点的に確認する監査（テーマ監査）を実施予定。

（参考：第１線、第２線、第３線の考え方）

[第１線（第一の防衛線）]

- ・ 事業部門（本店・支店・各事業所）

[第２線（第二の防衛線）]

- ・ 事業部門を指導・支援する管理部門（本店・支店）

[第３線（第三の防衛線）]

- ・ 内部監査部門

## ○監査（つづき）

## 【2023年度の取組み】

## 1 第1線を対象として現業機関の取組みを監査（10月～年度内）

※従来から個人情報取扱い等について情報セキュリティの一環として確認していたが、その重要性に鑑み個人情報保護監査として切り出し

## &lt;主な監査項目&gt;

- ・教育・研修の実施状況
- ・再発防止策の実施状況（非常災害時の管理に関するチェック状況等）
- ・日常の取扱い状況

## 2 第2線を対象とした本店関係本部の取組みを確認（10月～年度内）

## 3 テーマ監査として新電力顧客情報の不適切な取扱い等に対する再発防止策の取組み状況を重点的に確認（2023年4月～2024年3月）

（対象：本店関係本部、支店営業部、営業センター（所））

## 【2024年度以降の取組み】

- 個人情報保護を対象として支店営業部、現業機関の取組みをローテーションで監査。

## ○教育・研修

## 【営業部門の取組み】

- 営業部門に所属する全従業員及び委託会社を対象に、コンプライアンス研修を実施し、今回の事例及び個人情報の取扱いに関する教育を実施。  
(7月、8月)
  - ・ 九州電力送配電等のシステムやID・パスワードの利用禁止
  - ・ 自部門におけるID・パスワードの厳正管理
  - ・ 非常災害時等の留意事項
    - － 情報の委託業務目的以外での利用禁止
    - － 非常災害等の対応終了後、九州電力送配電からの取得データ・資料等の破棄・返却 等
  - ・ 定期異動時の留意点（他社・他部門のシステム、情報の削除等）
  
- 営業部門各職場で個人情報保護に関する自主点検を実施し（8月）、現業機関（委託会社を含む）の業務実査にて自主点検の実施状況等を確認予定。（10月～年度内）

※定期的な教育及び自主点検は継続実施（1回／年）

○教育・研修（つづき）

【全社の取組み】

- 役員を含む全従業員に情報セキュリティ及び個人情報保護に関する教育を実施し、今回の事例及び個人情報の取扱いに関する教育を実施。  
(8月～10月)

＜eラーニングによる自己学習＞ ※個人情報保護管理者およびその上位の管理職（役員含む）向け

- ・ 個人情報の取扱い、漏えい時の対応  
－ 今回の事案の概要、問題点、個人情報取得時の留意事項

＜管理職によるグループ討議＞ ※全従業員向け

- ・ 指定課題 「適正取得の違反とID・PW管理不備」
- ・ 選択課題 「本人の同意のない第三者提供」ほか  
(各職場の業務に関連する議題を選択)

(3) 既に策定された再発防止策の確実な実施

- 当社は、経済産業省に業務改善計画を提出しており、事案の原因について分析の上、再発防止策として、不適切な行為を「させない」「できない」ための情報システムに係る対策、「させない」「しない」ための体制および仕組みの整備や組織風土の醸成に向け、現在取り組んでいるところです。(5月12日お知らせ済)
- 業務改善計画のうち、特に個人情報の保護に係る項目は以下のとおり、個人情報保護委員会へ報告しました。個人情報保護の観点からも、業務改善計画を確実に実施してまいります。

業務改善計画の項目	
統制環境	○体系的な内部統制体制の構築
	○行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着
リスク評価	○業務全体のリスク低減
統制措置	○業務委託先の管理
	○非常災害対応の業務委託
	○行為規制に関する定期的な研修
情報と伝達/ITガバナンス	○情報システムの物理分割等に向けたスケジュール
モニタリング	○独立かつ強力な監査体制の構築

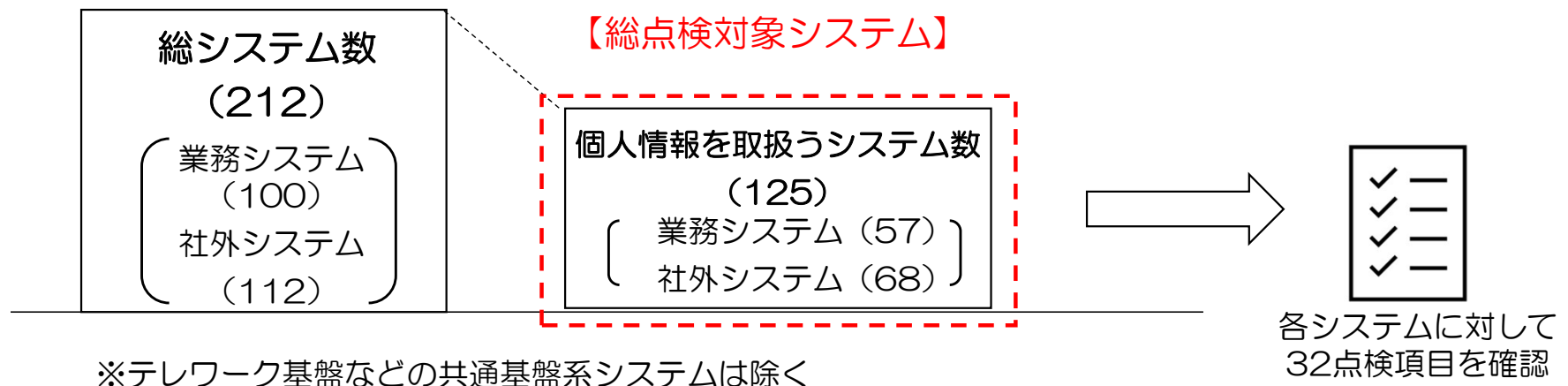


(4) 総点検

○総点検の概要

- 今回、全社的な総点検として、業務上利用している個人情報を扱うシステムを対象に、利用ルールや機能について点検を実施しました。
- 具体的には、対象システムを、各部署で所管している「業務システム」「九州電力送配電含む社外のシステム、サービス」とし、個人情報保護法及びガイドライン（通則編）に則り、個人情報の取得から利用、管理の段階毎に32項目の点検項目を確認しました。

【イメージ図】



○総点検の結果

- 全社のほとんどのシステムにおいて適切な取扱いがなされていましたが、一部、個人情報の漏えいはないものの漏えいにつながり得るシステムを確認しました。
- ヒアリングやログによる調査等で、実際に漏えいはしていないことを確認の上、今後漏えいが発生しないよう、速やかに改善策を講じております。

項目	概要	改善策
①アクセス権限の付与誤り 〔組織的・技術的安全管理措置不備〕	九州電力送配電と共通して使用するシステムで、一部機能のアクセス制限が漏れており、本来閲覧すべきでない個人情報を、九州電力送配電が閲覧出来ていた虞 〔1システム該当〕	・九州電力送配電への機能提供を停止
②異動情報反映遅れ 〔組織的・技術的安全管理措置不備〕	九州電力送配電と共通して使用するシステムで、アクセス制御が十分でなく、兼務者以外がログインし閲覧できていた虞 〔1システム該当〕	・異動後速やかにパスワード変更するよう措置
③ID・パスワードの共有 〔組織的・技術的安全管理措置不備〕	使用する社員の異動情報が、異動後速やかに反映しておらず、九州電力送配電に異動した従業員も閲覧出来ていた虞 〔2システム該当〕 ※1システムは①と重複	・人事異動情報を速やかに反映するよう措置
	ID・パスワードをグループ間で共有にし、変更もしていなかったため、九州電力送配電に異動した従業員も閲覧出来ていた虞 〔2システム該当〕	・異動後速やかにパスワード変更するよう措置

## ○（その他）総点検外の実組み

- 当社と九州電力送配電では、お互いの主要なデータ関係等について、行為規制の観点から、より詳細かつ技術的な視点で調査をしています。
- この調査において、九州電力送配電から提供される小売契約受付に必要な設備情報等のデータ内において、一部九州電力送配電との「個人情報共同利用」の範囲外のデータが存在する可能性があることを認識しました。
- 当該データの関係は、行為規制上の問題はないことは確認しておりますが、個人情報保護の観点で不適切な閲覧につながる虞があることから、速やかに九州電力送配電からの当該データ授受を停止する措置を進めてまいります。
- また、2020年4月の分社時において、九州電力送配電へ譲渡したデータ等の取扱いについての確認も進めてまいります。

## ○改善策

- 全社的な総点検の結果、漏えいは発見されなかったものの、漏えいにつながり得る事例もありました。  
また、前項のとおり、業務システムを対象とした個人情報保護法及びガイドライン（通則編）による総点検とは別の取組みでも、個人情報の不適正な取扱いにつながる事象があることも認識しました。  
これらの点検・調査において、個別に改善策を講じましたが、今後も漏えい等を「させない」「できない」仕組みの構築が必要と考えております。
  
- また、各部署の個人情報保護責任者の下、総点検を行ったことで、今般の事案も踏まえた個人情報の保護の重要性を社内に浸透できました。  
一方、情報の取扱いは一人ひとりによるものであり、一度の取組みで終わるものではないことから、継続することが重要と認識しております。  
今後も個人情報の漏えい等を「させない」「しない」仕組みの構築が必要と考えております。

## ○改善策（つづき）

- 具体的には以下のとおり取り組んでまいります。

○ 「させない」「できない」仕組み

- 今回実施した点検項目や手法を基本に、個人情報を取り扱う各種業務システムについて、新規開発・改修の際や、社外システムやサービスの導入の際に、適宜点検を実施
- 当社と九州電力送配電とのシステム間のデータ関係項目について、業務面システム面で連携し調査を実施（年度内）

○ 「させない」「しない」仕組み

- 個人情報の保護に関する法律見直し（原則3年毎）等も踏まえた、受講者のマンネリ化防止等を考慮した継続的かつ効果的な研修及び教育
- 第3線である内部監査部門による取組みに加え、第2線による全社の定期的なモニタリング（自主点検の実施状況の確認等）