

2026年6月8日
九州電力送配電株式会社

お客さま情報を保存した外部記憶媒体の所在不明について

当社の一部システムのデータをバックアップするための外部記憶媒体が、保管場所から所在不明となる事案が発生しました。外部記憶媒体には、需要者名、供給場所住所、使用電力量データ等のお客さま情報を保存しており、社外に漏えいのおそれがあります（銀行口座やクレジットカードの情報は含まれていません）。

お客さまに多大なご心配とご迷惑をおかけしますことを、深くお詫び申し上げます。
なお、現時点では、お客さま情報の流出の事実は確認されておられません。

1 事象概要

- ・ 当社の一部システムは、サーバのデータ容量を確保するために、定期的なバックアップを実施しております。本対象システムではバックアップシステムの容量が逼迫したことにより一時的に外部記憶媒体を使ったバックアップを行っていました。
- ・ 当社サーバは、多重のセキュリティ対策がなされているサーバ室に設置しており、データバックアップ作業も当サーバ室内で実施しています。なお、外部記憶媒体は当サーバ室のキャビネットに保管していましたが、施錠しておりました。
- ・ 今回、データバックアップ作業の準備中に、外部記憶媒体の所在不明が判明しました。

2 経緯

- ・ 4/27（月）バックアップ作業完了時に外部記憶媒体の保管を確認
- ・ 5/26（火）定期バックアップの準備をしようとしたところ、保管場所に外部記憶媒体が存在しないことが判明
- ・ 以降、4/27～5/26に入退室^{※1}を行った関係者へのヒアリング、現地調査等を実施したものの、発見に至っていない状況^{※2}

※1 サーバ室への入退室は厳重に管理しており、特定の関係者のみが入退室可能です。

※2 無断持ち出しの可能性も含めて調査していますが、現時点において発見に至っていません。

3 外部記憶媒体に保存していたお客さま情報

需要者名、供給場所住所、使用電力量データ、電話番号、小売電気事業者名 等

※銀行口座やクレジットカードの情報は含まれていません。

（お客さま情報の口数：最大1,090万口分）

4 関係機関への報告

- ・ 個人情報保護委員会ならびに監督官庁に報告済

5 今後の対応

- ・ 当社は、外部記憶媒体の所在確認を継続するとともに、対象のお客さまに個別にお知らせを行います。
- ・ また、外部記憶媒体の管理について再発防止策を検討、実施してまいります。

<お客さま問い合わせ窓口> [九州電力送配電コールセンター](#)