

お客さま情報を保存した外部記憶媒体の 所在不明に係る報告徴収への報告について



- 1 本事案に関する事実関係及び経緯
- 2 本事案の対象となるお客さまへのお知らせ
- 3 本事案の原因及び再発防止策

- 当社の託送システムおよびスイッチング支援システムでは、データ保存用サーバへ定期的にバックアップを行っていました。しかし、同サーバの容量が不足したことから、一時的にSSD（外部記憶媒体）を用いたバックアップに切り替えていました。
- バックアップ作業は委託先に依頼しており、2026年1月以降、毎月1回程度実施していました。2026年4月27日の作業完了時にはSSDを所定の場所に保管しましたが、2026年5月26日に次回作業の準備を行った際、SSDが見当たらないことが判明しました。

※ 当社サーバはセキュリティ対策が施されたサーバ室内に設置されており、バックアップ作業も同室内で実施しています。SSDは同室内のキャビネットで保管していましたが、施錠はされていませんでした。
- その後、関係者への聞き取りや入退室記録の確認、現地調査を行いました。現在まで発見には至っておりません。このため、6月4日に警察へ被害届を提出し、現在、警察において捜査が行われています。
- また、当社グループのサイバーセキュリティに関する専門部署にて、フリマサイトへのSSDの出品が無いことや、インターネット上への情報流出がないことを継続的に確認しており、現時点でデータの流出がないことを確認しています。
- なお、本事案を踏まえ、当社の外部記憶媒体について使用・管理状況を確認し、現在は重要なデータを保存している外部記憶媒体が施錠管理されていることを確認しています。

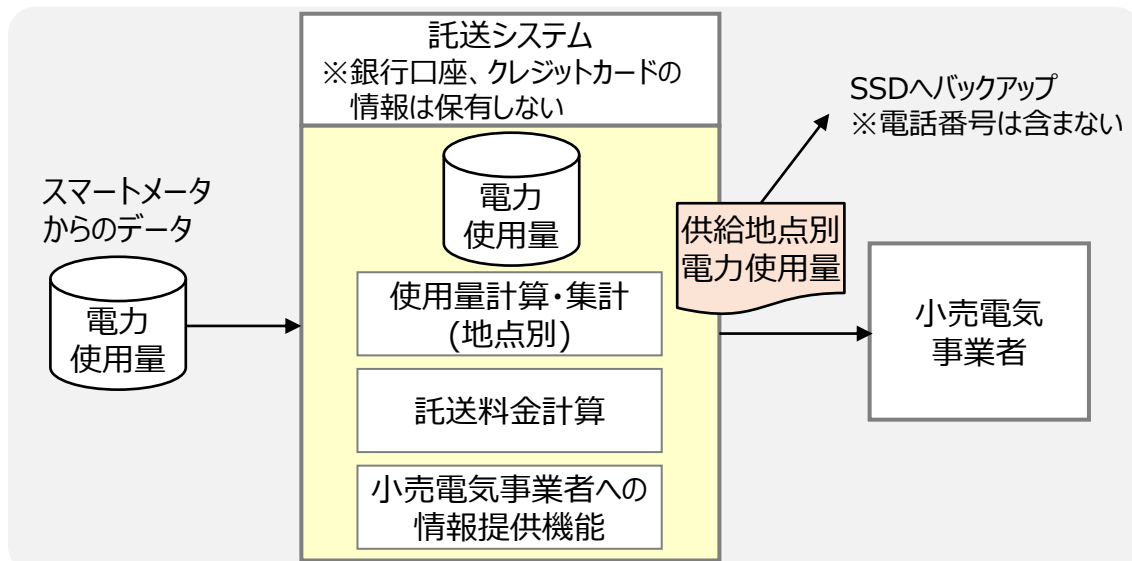
※両システムとも銀行口座、クレジットカード、メールアドレスの情報は保有していません

■ 託送システム

託送料金請求書や電力使用量等の情報の提供を行うシステム

(保有する情報)

- 供給地点特定番号
- 需要者名
- 供給場所住所
- 小売電気事業者名
- 電力使用量 等

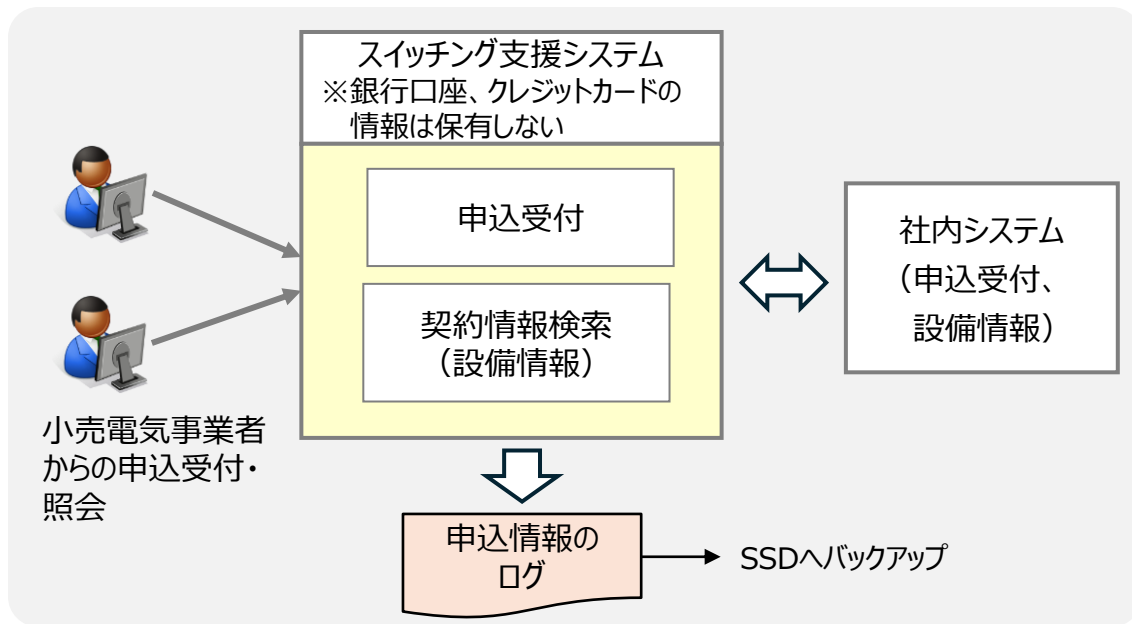


■ スイッチング支援システム

小売電気事業者からの託送契約の切替に係る申込受付 (スイッチング、廃止、再点等) や契約情報の照会等を実施するシステム

(保有する情報)

- 供給地点特定番号
- 需要者名
- 供給場所住所
- 電話番号
- 小売電気事業者名
- 申込種別 等



1 本事案に関する事実関係及び経緯（事案概要）

[情報の件数]

対象期間中の引越しや名義変更等も考慮し、お客さま情報の総数をカウント（住所・氏名が同一となる重複データは削除）

対象システム	個人	法人等※1	合計 (件)	データ内容※2	対象期間
	個人情報 (件)	契約 情報 (件)			
① 託送システム 小売電気事業者が必要家の 電力量等を提供するシステム	899万	317万	1,216万※3	需要者名、供給場所住所、 電力使用量、小売事業者 名、供給地点特定番号 等	2016年7月6日 ～2024年1月31日
② スイッチング支援システム 小売電気事業者から引越等の 申し込みを受け付けるシステム	53万	26万	79万	需要者名、供給場所住所、 電話番号、契約電力、申込 日、供給地点特定番号 等	2025年10月6日 ～2026年4月26日
③ 両方のシステムに登録	51万	8万	59万	上記、①、②と同じ	
合 計	1,003万 (560万※4)	351万 (154万※4)	1,354万 (714万※4)	—	

※1 法人等の件数には、同一法人の複数契約や、公衆街路灯・信号機のような機器に紐づいた契約（146万件）を含みます。

※2 データ内容には、銀行口座、クレジットカード、メールアドレスの情報は含まれていません。また、電話番号が含まれているものは、②の79万件及び③の59万件のみとなります。

※3 需要者が小売電気事業者を切替えた際に、需要者名がカタカナ表記から漢字表記へ変更となる場合があり、今回名寄せができなかったもの（約150万件）を含みます。

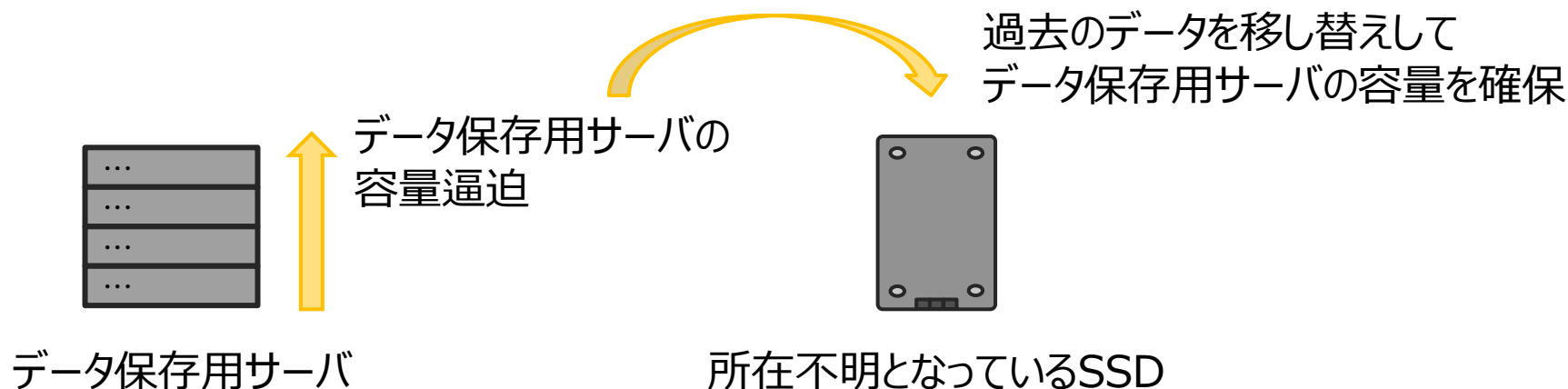
※4 内数として、2026年6月時点で契約継続中のもの。

1 本事案に関する事実関係及び経緯（主な経緯）

	主な経緯
2025年12月 1日	<ul style="list-style-type: none">• 当社の一部のシステムにおいて、システムのデータ保存用サーバの容量逼迫のため、過去データをSSDへバックアップする運用を計画 <p>※ SSDへのデータ保存の詳細経緯については、詳細①参照</p>
2026年1月29日	<ul style="list-style-type: none">• 委託先作業員2名が初回のSSDバックアップを実施• 委託先作業員は作業終了後、保管場所（サーバ室内のキャビネット）へSSDを格納（作業員からの聞き取り及びSSDへのデータ書き込み記録により確認） <p>※ SSDの管理状況の詳細については、詳細②参照</p>
2026年2月27日	
2026年3月5日,6日	
2026年4月27日	
2026年5月26日	<ul style="list-style-type: none">• 委託先作業員がバックアップ作業の準備をしようとしたところ、保管場所に当該SSDが存在しないことに気付き、当社へ報告• 以降当社によるSSDの搜索、サーバ室入室者への聞き取り等を開始
2026年5月29日	<ul style="list-style-type: none">• 個人情報保護委員会へ速報を報告• 同内容を資源エネルギー庁、電力・ガス取引監視等委員会へ報告
2026年6月4日	<ul style="list-style-type: none">• 警察へ被害届を提出
2026年6月8日	<ul style="list-style-type: none">• 経済産業省から報告徴収を受領
2026年6月10日	<ul style="list-style-type: none">• 外部記憶媒体の使用・管理状況に関する社内調査及び施錠管理等の指示

<詳細①> SSDへのデータ保存に至った経緯

- 当社は、データ保存用サーバの容量逼迫を認識して以降、データ保存用サーバの容量増設を検討していましたが、技術的な要因で、増設が実施可能となる時期が2028年度頃と判明しました。
- 一方で、データ保存用サーバの容量は徐々に逼迫しており、緊急で対応が必要な状況となっております。このため、暫定的に2026年1月（データ保存用サーバの容量超過が見込まれるタイミング）～2028年度（データ保存用サーバの増設完了）までの期間において、過去データをSSDへバックアップする運用を計画し、決定しました。



<詳細②> SSDの管理状況

- 当社サーバは、多重のセキュリティ対策（身分証明書による本人確認、カード認証、生体認証、監視カメラ等）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した。
- SSDは当サーバ室内のキャビネットに保管していましたが、施錠はされておりました。また、SSDの暗号化及びパスワード保護は行っていませんでした。

[委託先との保管方法に関する取り決め等]

- 社内規定において、委託仕様書等に情報の取扱い・持運び時のルール設定を記載するように規定していますが、委託仕様書や作業手順書において、具体的なSSDの保管方法（保管場所、施錠有無等）に関する記述は行っておらず、当社から委託先へキャビネットに施錠をすることは明確に指示できていませんでした。
- また、実際のバックアップ作業は、委託先作業員2名で行っており、当社社員は立ち会っていないことから、キャビネットの施錠有無について確認できていませんでした。

- 本事案の対象となるお客さまには、以下の要領で、お知らせします。

[通知要領]

- 準備でき次第（8月上旬以降順次）個別にダイレクトメールを送付して、お知らせします。
- 一度に発送できない数量であるため、複数回に分けて発送する計画です。
- なお、住所が不明等の理由でダイレクトメールが送付できないお客さまに向けては、別途実施するホームページでの公表にて、本お知らせに代えさせていただきます。

[通知内容]

- 事象の概要および外部記憶媒体に保存されていたお客さま毎の情報の項目

[お問合せ対応]

- お知らせに対するお問合せについては、専用のコールセンターを設置して対応いたします。
- お問合せ専用ダイヤルは、準備ができ次第、ホームページでお知らせします。

- 本事案の発生原因としては、外部記憶媒体の取扱いや委託先の監督が不十分であったことと考えております。

原因

A 外部記憶媒体の使用に関する必要性・妥当性の確認の不備

- ・ 外部記憶媒体へのデータ退避について、漏えい等のリスクを伴う行為であるとの認識が不十分であり、技術的な対処として扱ったため、リスクに応じた統制やしかるべき承認を経る発想に至らなかった。

B 外部記憶媒体の物理的な保管の不備

- ・ 外部記憶媒体へのデータ退避に伴う情報漏えい等へのリスク認識が十分でなく、また、多重のセキュリティ対策がなされた管理区域であり、特定の者しか入室できないことへの安心から、委託先に外部記憶媒体の保管場所での施錠を明示していなかった。

C 外部記憶媒体のデータに対する保護措置の不備

- ・ サーバ室の多重のセキュリティ対策をもって外部記憶媒体の安全性が確保されているとの誤認識があり、サーバ室の安全性と媒体単体の安全性を切り分けて管理する考え方が十分でなかった。このため、暗号化、パスワード保護等の媒体自体に着目した多層的な保護措置が不足していた。

D 委託先への指示・作業管理の不足

- ・ 当社が管理する外部記憶媒体は、本委託先が当該システムの開発・保守を担っていたことから、委託先を信頼し、外部記憶媒体の保管まで任せていた。

- 類似の事案を発生させないため、以下の再発防止策を徹底します。

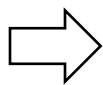
再発防止策の基本的な考え方

外部記憶媒体使用の三原則：使わない・持ち出させない・読み取れない

- ✓ 使わない …… 外部記憶媒体は原則使用しません。
やむを得ず使用する場合は、権限者の承認を必要とします。
- ✓ 持ち出させない …… 外部記憶媒体を第三者が勝手に持ち出せないように厳重に管理します。
- ✓ 読み取れない …… 不正に持ち出されても、第三者が読み取れないようにします。

原因

- A 外部記憶媒体の使用に関する必要性・妥当性の確認の不備
- B 外部記憶媒体の物理的な保管の不備
- C 外部記憶媒体のデータに対する保護措置の不備
- D 委託先への指示・作業管理の不足



再発防止策

- 外部記憶媒体使用の三原則に則り、以下を実施
- 情報の取扱い及び外部記憶媒体の取扱いに関する社内規定の改正
- 委託先への指示の明確化・管理に関する社内規定の改正
- 従業員・委託先への情報セキュリティ教育
- 整備した社内規定への遵守状況及び教育実施状況の確認

※ 再発防止策の詳細は次頁参照

再発防止策

情報の取扱い及び外部記憶媒体の取扱いに関する社内規定の改正

【使わない】ためのルール

- ・ 原則、外部記憶媒体は使用しない。やむを得ず使用する場合は、使用の必要性・妥当性及び保管方法を含む媒体管理の内容について、権限者の承認を得る。

【持ち出させない】ためのルール

- ・ 外部記憶媒体は鍵付きの保管場所に施錠保管し、鍵の受渡しを厳正に管理する。また、必要に応じて視認性の高いケースやタグの装着等を組み合わせた物理的対策を講じる。

【読み取れない】ためのルール

- ・ 不正な持ち出しや紛失が生じた場合でも情報漏えいリスクを低減できるよう、原則としてパスワード保護や暗号化を施し、外部記憶媒体に保存している情報を第三者が読み取れないようにする。

委託先への指示の明確化・管理に関する社内規定の改正

- ・ 当社が使用・管理する外部記憶媒体を委託先に扱わせる場合は、定めた使用・管理ルールに基づいて、委託先が実施すべき事項を、仕様書・作業手順書へ記載し、委託先へ明確に指示する。

従業員・委託先への情報セキュリティ教育

- ・ 個人情報はお客さまからお預かりしている大事な情報であり、取扱いに細心の注意を払うものであるとの認識の下、当社従業員および委託先に対し、本件の再発防止策を含む情報セキュリティに関する教育を毎年継続的に実施し、委託先を含め、確実な定着を図る。

整備した社内規定への遵守状況及び教育実施状況の確認

- ・ 社内規定への遵守状況及び教育の実施状況を確認するため、毎年社内全箇所で情報セキュリティ管理者による自主点検を実施する。自主点検の結果は、情報セキュリティ総括箇所が取りまとめ、対策が必要な場合は、外部記憶媒体の管理箇所へ必要な指示をすると共に、経営層に報告する。