



# 顧客情報の情報遮断の不備問題 について

2023年3月13日  
沖縄電力株式会社

# ①経緯と現時点での対応状況

日付	内容
令和4年 12月27日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 電力・ガス取引監視等委員会事務局より、以下の調査依頼を受領</li><li>● 調査依頼：託送業務で知り得た情報の適正な管理について（調査依頼）</li><li>● 報告期限：令和5年1月27日（金）</li></ul>
令和5年 1月10日	<ul style="list-style-type: none"><li>● <u>共用している「営業システム」において、ご自宅新築時等に新電力と契約したお客さまに係る情報が、一定期間、弊社小売部門の従業員から閲覧可能な状態に置かれていたことを確認（不備確認）</u></li><li>● 「営業システム」の利用ログの取得・解析を開始（当社小売部門の従業員による閲覧有無の調査を開始。）</li></ul>
令和5年 1月12日	<ul style="list-style-type: none"><li>● <u>「営業システム」において閲覧可能な情報の符号化処理を完了済み</u></li><li>● 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ報告（第一報）</li></ul>
令和5年 1月13日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 資源エネルギー庁 電力産業・市場室へ報告（第一報）</li><li>● 電力・ガス取引監視等委員会より、以下の調査依頼を受領</li><li>● 調査依頼：託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）</li><li>● 報告期限：令和5年1月27日（金）</li></ul>
令和5年 1月20日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ報告（第二報）</li><li>● 資源エネルギー庁 電力産業・市場室へ報告（第二報）</li></ul>

# ①経緯と現時点での対応状況

日付	内容
令和5年 1月27日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（調査依頼）」及び「託送業務で知り得た情報の適正な管理について（緊急点検依頼）」を電力・ガス取引監視等委員会へ回答</li></ul>
令和5年 1月31日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 個人情報保護委員会事務局から本事案について問い合わせあり</li></ul>
令和5年 2月3日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 電力・ガス取引監視等委員会より、報告徴収を受領（報告期限：令和5年2月17日（金））</li><li>● 個人情報保護委員会より、報告徴収を受領（報告期限：令和5年2月24日（金））</li></ul>
令和5年 2月17日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 電力・ガス取引監視等委員会へ、報告徴収に対する報告済み</li></ul>
令和5年 2月24日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 個人情報保護委員会へ、報告徴収に対する報告済み（3か月分の調査結果）</li></ul>
令和5年 3月10日	<ul style="list-style-type: none"><li>● 個人情報保護委員会へ、報告徴収に対する追加報告済み（9か月分の調査結果）</li></ul>

# ①経緯と現時点での対応状況（調査結果）

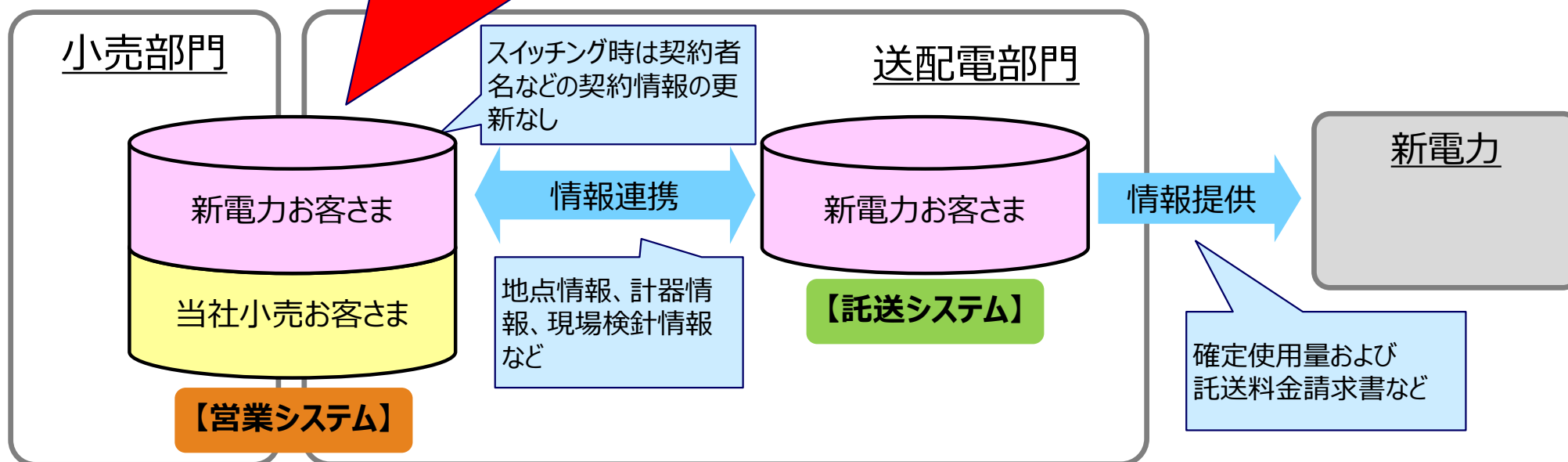
主な項目		報告内容
調査期間		令和4年4月1日から令和5年1月11日
小売部門が 閲覧可能であった 非公開情報	内容	新設時に新電力と契約したお客さま
	お客さま数	266件
	種別	低圧のお客さま
	非公開情報	「契約者名・連絡先」
	閲覧可能となっていた期間	令和2年6月10日～令和5年1月12日 22日～2年7か月（平均316日） （閲覧可能となっていた期間は、地点毎に異なります）
小売部門が 閲覧した実績	閲覧者数	13名
	お客さま数	13件
	小売電気事業者数	1事業者
閲覧時点の小売電気事業者から 契約変更のあったお客さま数		0件

# 【参考】今回事案の概要

- 一体会社である当社においては小売部門の管理する営業システムを送配電部門でも一部共用しているため、新電力のお客さま情報（契約者名と連絡先）については、小売部門が把握できないよう送配電部門が符号化して登録することとしている。
- しかしながら、今回、ご自宅新築時等に新電力と契約したお客さまについて、社内工事手続きの非効率化を避けるため、**送配電部門が符号化すべき新電力のお客さまの情報（契約者名と連絡先）を符号化せずに登録していたため、当社小売部門から、一定期間、閲覧可能な状態となっていた（供給開始後に符号化）。**

## 【今回の不備内容】

ご自宅新築時等に新電力と契約したお客さまの契約者名と連絡先を符号化せずに登録していた



## ②将来に向けた再発防止策

項目		再発防止策
運用面 における対策	符号化の徹底及び社内 ルールの改定	符号化処理を完了（1月12日）させた上で、新築申込み時にはしっかり符号化処理を行うこと、及び符号化がなされているかを担当及び上長によるダブルチェックを行うこと、並びに符号化の徹底を図ることについて関連する社内ルールへの反映を行った。
教育面 における対策	社員教育 の徹底	託送業務・小売業務の関係者含む全社員に対して、行為規制に係る関係法令の研修を実施した。引き続き、社員教育を通して、情報管理意識の向上に取り組んでいく。
システム面 における対策	営業システム の改修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今回、符号化の不備により、新電力の情報が小売部門から閲覧可能な状態となったことを踏まえ、現在、小売部門が所有し送配電部門が共用している営業システムを、物理的に分割し、新電力の情報を小売部門から閲覧できないシステムとする。</li> <li>・また、上記改修の完了までの暫定対応として、営業システムのアクセス権限による論理的分割を行い、情報の厳格管理を図る。</li> </ul>
	定期的な ログ確認	送配電部門にて、営業システム及び託送システム（送配電部門所有・単独システム）のログを定期的にサンプリングし、不審な形跡がないかを確認する。
組織面における対策		行為規制にかかるコンプライアンス遵守・強化のため、第三者も入れた、新たな監視体制の構築を速やかに検討する。

### ③電気規制料金値上げ申請への影響の有無

- 本事案に関する社内調査を実施したところ、当該顧客情報閲覧については、小売部門の営業活動のために意図的に行われたものではなく、かつ実際に営業活動には用いられていないことを確認しております。
- そのため、本事案による電気規制料金値上げ申請への影響はございません（当社契約者数への影響、再発防止策に係る費用の計上なし）。