

「再エネ業務管理システム」の I D・パスワードの不適切な使用について

2023年2月28日

北陸電力株式会社

①顧客情報不正閲覧の経緯と現時点での対応状況（1 / 2）

再エネ業務管理システムのID・パスワードの不適切な使用について

（経緯）

- ・他社事案を受けて、2/14以降、社内調査※¹を実施したところ、当社従業員1名が、分社化前の北陸電力の送配電部門所属時に業務上使用していたID・パスワードを送配電部門から異動した後も不適切に使用して「再エネ業務管理システム※²」へログイン・閲覧した事案を確認しました。
- ・当該従業員へ聞き取りし、当社と買取契約を締結しているお客さま等からの問い合わせ対応や事務作業の一環で使用したものであり、顧客獲得活動に使用した事実はありませんでした。なお、当該従業員がID・パスワードを他の従業員に提供していないことについても確認しました。

（原因）

- ・「再エネ業務管理システム」は送配電部門のみが利用できるシステムであることを周知していなかったため、当該従業員は、送配電部門から異動後は当該システムが使用禁止であるとの認識がありませんでした（使用してもよいと誤認していました）。
- ・分社化前の当社の送配電部門所属時に業務上使用していたパスワードが変更されておらず、当該システムへのアクセスが可能でした。

※1 社内調査結果の概要

- ・当該システムの使用に関するアンケート調査（営業部門の従業員、委託先従業員 約920名）の結果、従業員1名の使用を確認
- ・当該システムへのアクセスログ解析（直近約3年間）の結果、当該従業員1名による31日間のアクセス・閲覧を確認

※2 再エネ業務管理システム

- ・再生可能エネルギー発電事業計画認定情報等を管理する経済産業省のシステム
- ・一般送配電事業者は、自社供給区域の認定事業者の情報へアクセスできるID等が付与されている

①顧客情報不正閲覧の経緯と現時点での対応状況（2 / 2）

再エネ業務管理システムのID・パスワードの不適切な使用について

（現時点での対応状況）

- ・社内調査（2/14以降）で実態把握を進めつつ、「再エネ業務管理システム」は一般送配電事業者のみが利用できるシステムであることを周知し、当社従業員・委託先従業員の使用禁止を指示【2023年2月21・24日実施済】
- ・当該システムへのアクセス遮断（当社従業員・委託先従業員）【2023年2月24日実施済】
- ・北陸電力送配電に対し、当該システムのパスワードを定期的に変更するよう要請【2023年2月24日実施済】
- ・ID・パスワードの不適切使用事案に係る意識向上
 - 当社従業員を対象とした研修（eラーニング）【2023年2月15日～24日実施済】
 - 委託先従業員への指導徹底【2023年2月24・27日実施済】
 - 当社従業員による職場討議等【2023年3月までに実施】

上記の再発防止対策に加え、将来に向けた再発防止策についても全社を挙げて取り組む。

② 将来に向けた再発防止策

当社において顧客獲得活動に使用した事実はなかったものの、一部不適切な取扱いがあったことを踏まえ、以下のとおり再発防止策を講じます。

今後、更なる有効策が見つければ、適宜、対策を追加します。

分類	実施内容	実施時期
システムの整備	営業・配電システムの物理的分割	2023年3月～ (分割に向けた検討着手)
	社外システム※へのアクセス遮断（予め登録された送配電の利用者を除く） ※再エネ業務管理システム等	2023年2月～
教育の徹底 ・意識改革	行為規制・法令の遵守に関する更なる意識徹底（研修や懲戒関連規定の改正等）	2023年2月～
	社長によるメッセージ発信（行為規制遵守）	2023年1月(済)
	社長による訓示（法令遵守）	2023年3月
社内ルールの整備と周知徹底	営業業務におけるシステム利用の実態把握およびルール改善・周知徹底	2023年2月～
社内監視体制	社外システムへのアクセスログの定期的な確認（ログ確認していることの周知を含む）	2023年3月～
	内部監査部門における定期的な業務確認（関係法令遵守状況の確認等）	2023年度～
	コンプライアンス推進委員会（第三者を含む）における定期的な対策の有効性検証	2023年度～
社外監視体制	中立・専門的第三者を利用した業界大での体制を確立	早期実施に向けて 検討中

③ 電気規制料金値上げ申請への影響の有無

「再エネ業務管理システム」へのアクセス・閲覧については、当社と買取契約を締結している設備 I D 等に関わるものであり、規制料金（小売契約）に影響はないことから、電気規制料金値上げ申請への影響はありません。