

顧客情報不正閲覧問題 への対応について

2023年2月28日
東北電力株式会社

1. 顧客情報の不正閲覧問題への対応について（概要）

- 顧客情報の不正閲覧問題については、**発生原因分析に基づき、ハード面・ソフト面の両面から対策を実施し、最終的には物理的に閲覧不可能な状態とする。**
- 一方、対策の実施状況確認および実効性向上を図るため、**客観的にモニタリング・チェックする体制として、新たに内部監査部門に専任組織を組成するとともに、第三者の視点も入れたチェック体制を構築**予定。
- 今後、**再発防止対策を徹底することにより、お客さま・地域の皆さまの信頼回復に努めていく。**

本事案の概要

調査結果

（まとめ）

- ・23事業所で閲覧
- ・214名、36,980件の閲覧
- ・閲覧期間：2016年4月～2023年1月

（内訳）

- ・1名で8法人26,885件、個人693件の閲覧
- ・委託先会社：2社、75名、9,402件の閲覧

・営業活動への利用なし、個人情報外部流出なしを確認

発生原因の分析

ハード面

- ・2社間の**業務端末の誤配置**，端末利用ルールの不足
- ・2社間の**業務端末の誤設定**

ソフト面

- ・コンプライアンス意識の**欠如**，**知識の不足**
- ・コンプライアンスに係る**コミュニケーション不足**

再発防止策の実行・チェック体制

ハード面

実施済

・PC端末を小売設定に変更，管理の徹底

速やかに着手

・IDによる利用認証方式へ変更

最終形

・別々のシステムを保有・管理（物理分割）

ソフト面

意識改革

・企業倫理，法令遵守**教育の充実**
・社内コミュニケーション活動活性化

モニタリング・チェック機能

体制面

社外

客観性

社内

第三者の視点も入れたチェック体制の構築

内部監査部門に専任組織を組成し、モニタリング機能を強化

2. 事案の概要について①

➤ 電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収の対象となった事案は以下のとおり。

	事案 1 (八戸営業所の事案)	事案 2 (岩手三陸営業所および仙台北営業所の事案)
概要	<p>2018年7月1日の販売部門とネットワーク部門（以下、「NW部門」）の事業所分離時に、八戸営業所において、販売部門とNW部門が共同で利用する営業所窓口に、NW部門により、新電力顧客情報を閲覧可能なNW設定端末が2台設置された。八戸営業所の一部従業員は、そのうちの1台を使用して、「新電力から当社への小売供給契約の変更」（以下、「スイッチング」）などの申込み処理時に、顧客情報（契約容量等）を閲覧していた。</p>	<p>2022年9月12日以降、岩手三陸営業所および仙台北営業所において、派遣社員用に新規に端末を設置した際、NW設定端末が配備されたことで、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっていた。</p> <p>岩手三陸営業所は、NW設定端末であることを認知し、スイッチング等の申込み処理時に、顧客情報（契約容量等）を閲覧していた。</p> <p>なお、仙台北営業所は、派遣社員1名が業務上必要となる顧客リストの確認の際に、NW設定端末が配備されたことにより意図せずに新電力顧客情報を閲覧していた。</p>
閲覧期間	2018年7月1日～2023年1月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手三陸営業所：2022年9月12日～2023年1月6日 ・仙台北営業所：2022年12月15日～2023年1月6日
閲覧したケース	<ul style="list-style-type: none"> ・スイッチングの申込みがあった場合 ・前入居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客から当社へ電力需給契約の申込みがあった場合 	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手三陸営業所：事案 1と同様 ・仙台北営業所：顧客リストの確認が必要となった場合に意図せず閲覧
閲覧内容および理由	<ul style="list-style-type: none"> ・閲覧内容…当該需要場所における顧客の契約容量、契約名義および深夜機器設備情報など ・閲覧理由…契約容量等については、NW部門（2020年4月以降は東北電力ネットワーク株式会社）へ照会することにより確認可能であったが、業務の迅速性を優先してNW設定端末により確認したものの。 	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手三陸営業所：事案 1と同様 ・仙台北営業所： 閲覧内容…不明 閲覧理由…意図せずに閲覧したもの

2. 事案の概要について②

- 追加調査の結果^{注)} , カスタマーセンター（以下, 「CC」）において判明したNW顧客情報閲覧の事案の概要は以下のとおり。
注) 追加調査の概要は参考1を参照

	カスタマーセンター（CC）での事案		
	新しい事案（1）	新しい事案（2）	新しい事案（3）
概要	<p>販売部門およびNW部門が、それぞれ電話受付業務を委託している委託会社用の研修室（以下, 「当該研修室」）が2017年8月に設置され、NW部門によりNW設定端末が配置された。</p> <p>CCの従業員1名は、当該研修室のNW設定端末を起動させ、大量のスイッチング申込みの処理に伴い、8法人26,885件および個人693件の新電力顧客情報（契約名義等）を閲覧していた。</p>	<p>引越し時期の業務繁忙期における業務応援時に、CCの従業員が、臨時的執務室として活用していた当該研修室に配置してあるNW設定端末において、契約状況の確認業務等に従事した際、意図せず新電力顧客情報を閲覧していた。</p> <p>また、スイッチング業務の繁忙に伴う業務応援等の際にも、CCの従業員が、執務室内に設置されていた非常災害用の受付端末において、新電力顧客情報を閲覧していた。</p>	<p>CCが委託契約を締結している委託先会社に対して個別ヒアリングを実施した結果、新電力顧客からの問い合わせ対応業務やスイッチング業務繁忙時の短期の業務委託において、2社計75名が当該研修室等に設置されたNW設定端末を使用して計9,402件の新電力顧客情報件を閲覧していた。</p>
閲覧期間	2022年4月～12月	2016年4月～2023年1月	2019年9月～2023年1月
閲覧したケース	・スイッチングの申込みがあった場合	・新電力顧客からの問い合わせがあった場合 ・スイッチングの申込みがあった場合	
閲覧内容および理由	<p>・閲覧内容…当該需要場所における顧客の契約容量、契約名義および深夜機器設備情報など</p> <p>・閲覧理由…契約容量等については、NW部門（2020年4月以降は東北電力ネットワーク株式会社）へ照会することにより確認可能であったが、業務の迅速性を優先してNW設定端末により確認したものの。</p>	<p>・閲覧内容…当該需要場所における顧客の契約名義など</p> <p>・閲覧理由…NW設定端末を使用して業務を実施したため。</p>	

3. 閲覧内容について

- 新電力と契約中のお客さまについて、小売設定端末とNW設定端末の画面イメージと具体的な内容は以下のとおりであり、スイッチングの申込み等があった際に必要となる諸元（契約容量等）を閲覧していた注1）。
- これらの内容は、予め定められた運用ルール [p.5参照] により東北電力ネットワーク株式会社（以下、「東北電力NW」）から正式に取得可能な情報である。
- しかしながら、業務の迅速性を優先した結果、当該ルールを省略し、事業所に誤配備されたNW設定端末や設置場所に不備があったNW設定端末等により、情報を閲覧していた。注1）小売設定端末とNW設定端末の概要は参考2を参照

【小売設定端末の画面イメージ注2）】

```
お客様番号 416 - 00 - 11 - 22 - 333445 K/C 0
契約名義
市区郡      仙台市青葉区          SC 10
丁目        本町1丁目
番地        7番1号
建物名称
電話番号
契約容量
```

【NW設定端末の画面イメージ注2）】

```
お客様番号 416 - 00 - 11 - 22 - 333445 K/C 0
契約名義    東北 太郎
市区郡      仙台市青葉区          SC 10
丁目        本町1丁目
番地        7番1号
建物名称
電話番号    090-1234-5678
契約容量    60A
```

【具体的な内容注2）】

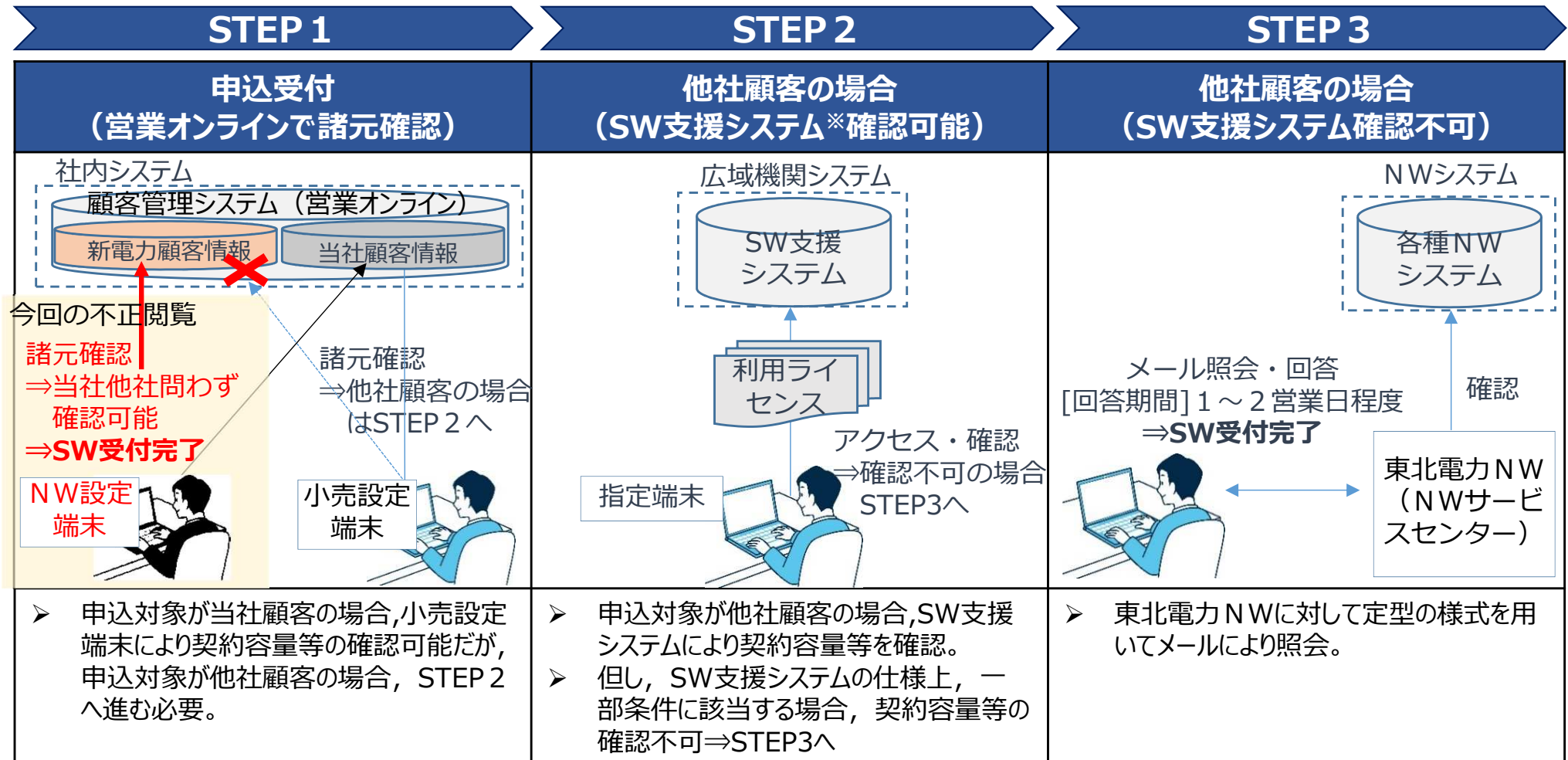
	小売用端末	NW用端末
供給地点特定番号	○（閲覧可）	○（閲覧可）
契約名義	×（閲覧不可）	○（閲覧可）
供給地点住所	○（閲覧可）	○（閲覧可）
電話番号	×（閲覧不可）	○（閲覧可）
契約容量	×（閲覧不可）	○（閲覧可）

✓ 予め定められた運用ルールにより東北電力NWから取得可能な情報であるが、業務の迅速性を優先し、NW設定端末により情報を閲覧していた。

注2）2023.1.13 東北電力NW公表資料より抜粋・一部加工。

3-1. 受付処理に必要な諸元確認時の運用ルール

- 新電力と契約中のお客さまから当社への契約切替え（スイッチング）申込みがあった場合、受付処理に必要な諸元（契約容量等）を確認する際は、下図STEP 2・3を経て取得する運用ルールとなっている。
- 今回の事案においては、当該ルールを逸脱し、「NW設定端末」を用いて受付処理に必要な諸元を取得していた。（下図STEP 1の朱記部分。本来であれば、STEP2・3を経て取得しなければならないが、STEP 1で受付完了していたもの）



※ スwitchング等の電力契約の切り替えに係る各種業務を支援するために、電力広域的運営推進機関によって開発・運用されているシステム

4. 本事案の発生原因①

- 発生事案の内容やアンケート調査および個別ヒアリングの結果を踏まえ「不正のトライアングル※」理論にもとづき発生原因を分析

※人が不正をはたらく仕組みをモデル化したものであり、「機会」・「動機」・「正当化」の3要素が揃うと不正が起きると提唱されている。

原因		状況
機会	① 建物利用に関する社内ルールの不足	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWと執務フロアを共用する場合の利用ルールが明文化されていなかった。
	② PC端末利用に関する社内ルールの不足	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWへの顧客管理システム（営業オンライン）の利用権限付与の依頼に係る取扱いについて明文化されていなかった。 現在の顧客管理システム（営業オンライン）の利用認証方式は、<u>端末自体の情報（「NW設定端末」または「小売設定端末」）による認証方式であり、「NW設定端末」は東北電力NWに設置されることが前提となっている。</u> <u>そのため、今回の事案のように当社側に「NW設定端末」が設置された場合、小売社員のIDカードで起動しても新電力の顧客情報が閲覧できる状態となる。</u>
	③ PC端末における新電力顧客情報の閲覧制限に係る考慮不足	<ul style="list-style-type: none"> CCの受付端末から、新電力顧客情報を閲覧することが可能であった。
	④ 部門内におけるチェック機能の不足	<ul style="list-style-type: none"> 上位機関等による業務診断において、行為規制に係る診断項目がなく、PC端末の設定や東北電力NWと共用しているフロアの利用実態がチェックされていなかった。
	⑤ 部門外におけるチェック機能の不足	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査の項目に、行為規制に照らした東北電力NWへの新電力顧客情報の適正な照会に関する項目が含まれていなかった。

4. 本事案の発生原因②

原因		状況
動機	⑥ 東北電力NWへの一部煩雑な照会フロー	・東北電力NWへ契約容量等を照会する手続きについて、一部が煩雑なフローとなっていたため、迅速性を優先し、業務を実施した。
	⑦ 顧客からの迅速な対応の依頼	・お客さまからの要望を優先し、業務を実施した。
	⑧ 顧客からの大量のスウィッチング申込み	・新電力の事業撤退に伴い大量のスウィッチング申込みが発生したため、業務の迅速性を優先し、業務を実施した。
	⑨ 引越し時期における顧客からの大量の電気使用申込み	・引越し時期等の業務繁忙に対応することを優先し、業務を実施した。
正当化	⑩ 自身の担当業務と行為規制との関連性に対する認識不足	<ul style="list-style-type: none"> ・「<u>一般送配電事業の中立性確保に係る行動規範(規程)</u>」において、<u>行為規制に係る遵守すべき基本的な事項を定めているが、販売部門における自身の担当業務等と関連づけての理解が不足していた。</u> ・<u>顧客獲得等の営業活動に使用しない範囲であれば、問題とはならないと誤認した。</u>
	⑪ 企業倫理・法令遵守の取り組みにおける基本姿勢（「気づく・話す・直す」）の定着不足	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>過去の不適正事案の教訓として得られた「気づく・話す・直す」を基本姿勢として、企業倫理・法令遵守活動に取り組んできたが、販売部門社員の行為規制に対する認識不足のほか、「気づく・話す・直す」の実践意識やコミュニケーションの不足により機能しなかった。</u>

5. 再発防止対策と実施状況【ハード面】

- PC端末の設定変更や誤配備等の防止に向けたルール整備など、足元で取組むことが可能な対策から順次実施。
- さらに、今後、顧客管理システムの物理分割についても実施する。

既に対策を講じた内容

- ・販売部門の全てのPC端末（CCの受付端末を含む）を「小売設定端末」へ**変更済**
- ・さらに、PC端末の設置・撤去の都度、PC端末の設置・撤去のリストを東北電力NWに情報提供する。東北電力NWは、上記情報提供を受け、**端末設定誤りがないか再確認を実施**

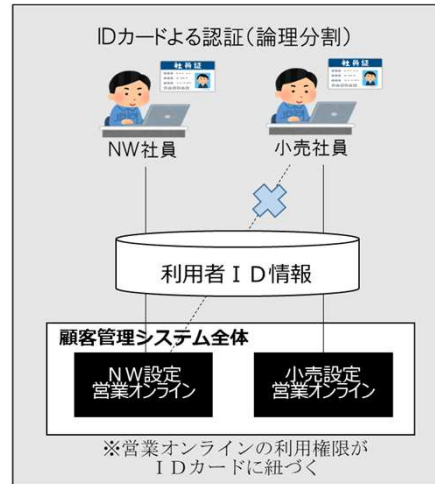
対策効果

- ・小売側には小売設定端末のみの配備となり、新電力顧客情報の閲覧は不可能
- ・上記対策およびソフト面の対策等により、NW設定端末の誤配備を阻止

- ・東北電力NWは、定期的に全端末のアクセスログを分析

速やかに着手

・IDカードによる利用認証方式に変更



対策効果

- ・端末に依存しないIDカード認証のため、小売部門社員のIDカードでは、新電力顧客情報の閲覧は不可能（誤配備の概念がなくなる）

最終的な姿

- ・顧客管理システムをそれぞれで保有・管理する【物理分割】



対策効果

- ・新電力顧客情報へのアクセスが完全に遮断される
※システムの利用認証方式の見直しにより新電力顧客情報の閲覧は不可能となるが、最終的には、物理分割を行う

- ・内部監査部門に行為規制の遵守状況を確認する専任組織を組成・モニタリング機能を強化

5. 再発防止対策と実施状況【ソフト面】

- 当社はお客さまや地域社会からの「信頼」を事業活動の最大の基盤と考え、すべての事業活動の前提として企業倫理・法令遵守の徹底に努めてきた。
- 今後、全社的な企業倫理・法令遵守活動として、経営層と各事業所との対話や企業倫理推進担当者を対象とした研修により、企業倫理・法令遵守意識の再徹底を図っていく。
- また、企業倫理・法令遵守の基本姿勢としてきた「気づく・話す・直す」の実効性をより高めるため、職場コミュニケーションを活性化し、安心して意見を発することができる職場づくりに努めていくべく、以下の施策に取り組むとともに、行為規制の遵守状況の内部監査を強化・徹底していく。

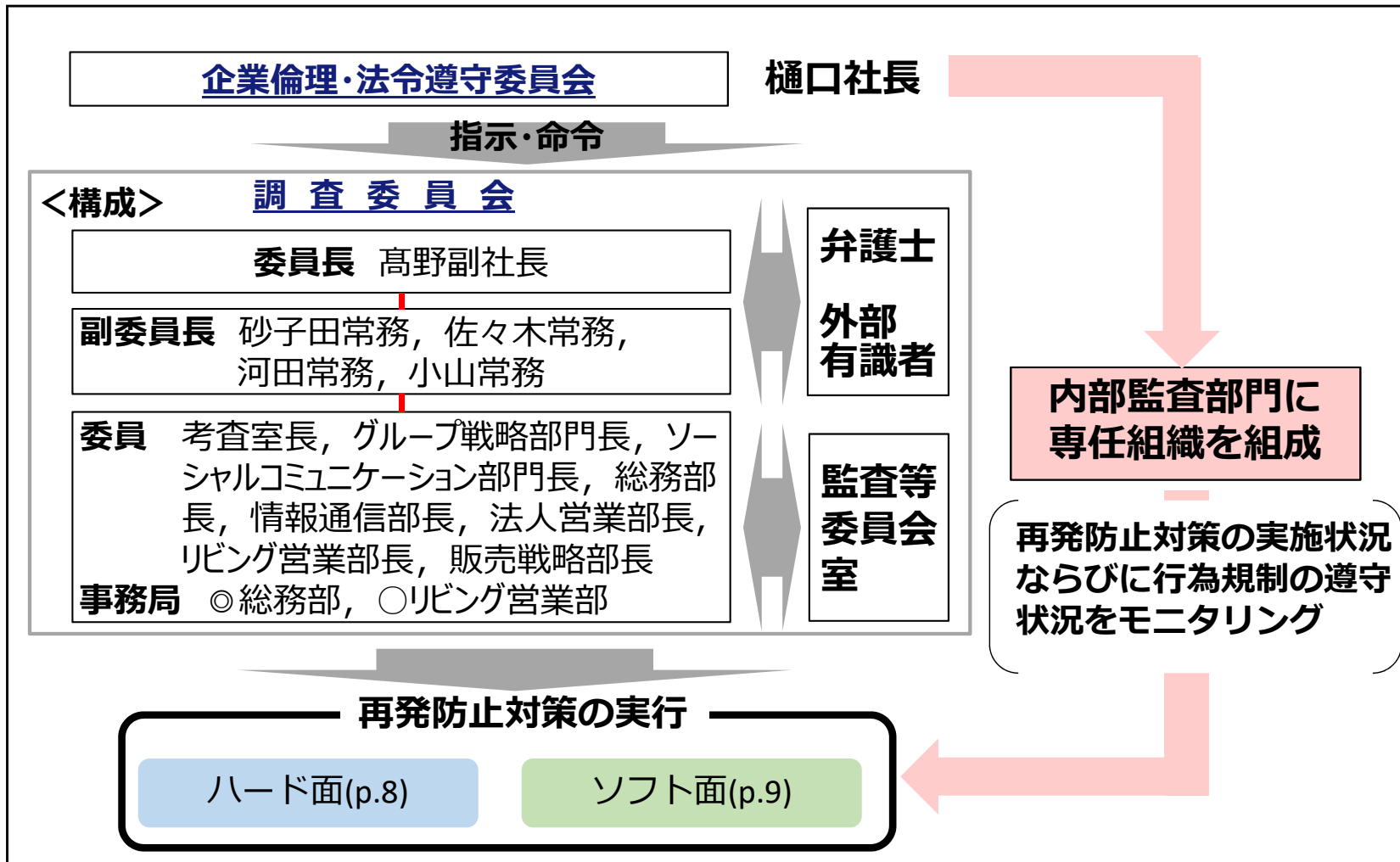
行為規制に係る研修の実施
行為規制に関する研修内容の充実化
行為規制の理解浸透活動の見える化
行為規制に係る事例集の作成
企業倫理・法令遵守に係る経営層等からの訓示・メッセージ
企業倫理・法令遵守活動の充実
コミュニケーション活性化(気づく, 話す, 直す)の取組み

行為規制に係る遵守状況の
内部監査の強化・徹底

内部監査部門に行為規制
の遵守状況を確認する専
任組織を組成

6. モニタリング・チェック機能 [体制面]

- ハード面・ソフト面の対策については、取締役社長を委員長とする「企業倫理・法令遵守委員会」の直接の指示・命令のもと実行する。
- 内部監査部門に、行為規制の遵守状況を確認する専任組織を組成し、これら対策の実施状況ならびに行為規制の遵守状況をモニタリングする。
- さらに、第三者の視点も入れたチェック体制を構築予定。



7. 再発防止対策と実施状況の一覧

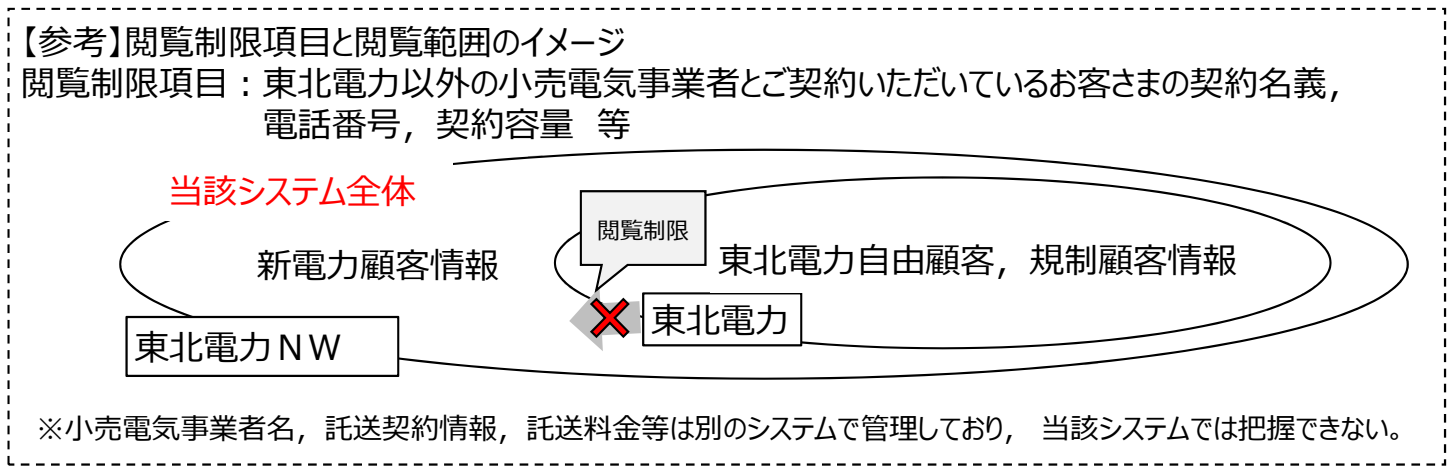
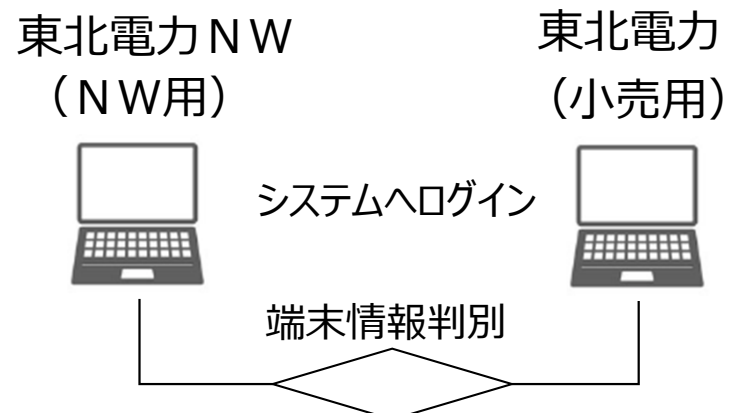
要素	主な再発防止対策	実施時期	実施状況	
機会	物理的	建物利用に関する社内ルールの周知【機会①】	2023/1～3 ・東北電力NWと建物を共用する場合の留意事項を 周知済 ・共用スペースの利用ルールを明文化し周知予定	
		顧客管理システムの物理分割【機会②】	検討着手 ・システムの利用認証方式の見直しにより新電力顧客情報の閲覧は不可能となるが、最終的には、物理分割を行う	
	技術的	PC端末利用ルールの明文化【機会②】	2023/1～2 ・PC端末の利用開始/終了時の取扱いを 周知済	
		顧客管理システムの利用認証方式の見直し【機会②】	2023/12 ・東北電力NWにおいて、システムの利用認証方式をIDカードを活用した方式へ見直すシステム改修に速やかに着手	
		PC端末における新電力顧客情報の閲覧制限の強化【機会③】	2023/1 ・PC端末の設定を「小売端末」へ 変更済	
	組織的	臨時業務診断の実施【機会④】	2023/3 ・行為規制に焦点を当てた臨時業務診断を実施	
		業務診断手法の見直し【機会④】	2023年度～ ・診断項目に管理職のマネジメントを含めた行為規制の内容を追加	
		内部監査部門における定期的な業務チェック【機会⑤】	2023年度～ ・内部監査部門に専任組織を組成し、再発防止策の実施状況ならびに行為規制の遵守状況を定期的に監視	
	動機	組織的	東北電力NWへの照会フローに係る課題の改善【動機⑥】	2023/3～ ・東北電力NWへの照会フローに係る煩雑さの改善余地を検討し、運用ルールを見直す
	正当化	人的	行為規制に係る研修の実施【正当化⑩】	2023/3 ・「適正な電力取引についての指針」に基づく行為規制に関する研修を改めて実施
行為規制に関する研修内容の充実化【正当化⑩】			2023年度～ ・行為規制に係る研修を企業倫理・法令遵守活動と連動させて計画的に実施	
理解浸透活動の見える化【正当化⑩】			2023/3～ ・行為規制に関するポータルサイトを開設	
行為規制に係る事例集の作成【正当化⑩】			2023/3 ・行為規制に関する事例集を作成しポータルサイトに掲示	
企業倫理・法令遵守に係る経営層等からの訓示・メッセージ【正当化⑩】			2023/1/27 ・ 実施済	
企業倫理・法令遵守活動の充実【正当化⑩, ⑪】			2023年度～ ・全社員向けeラーニング、企業倫理推進担当者研修、経営層と各事業所の対話等	
コミュニケーション活性化(気づく, 話す, 直す)の取組み【正当化⑩, ⑪】			実施中 ・行為規制に係る照会可能な仕組み(問合せ窓口等)を構築	
全体	再発防止策の実施および実施状況の確認	2023年～ ・内部監査部門に行為規制の遵守状況を確認する専任組織を組成、第三者の視点も入れたチェック体制を構築		

項目	概要			
調査対象	2016年4月の小売全面自由化以降，現在までの間に販売部門に在籍したことがある社員および派遣社員： 2,476名 。なお，委託先3社に対しても調査を実施。			
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「新電力の顧客情報を閲覧したことがあるか」アンケート ■ 非常災害応援時の閲覧等の合理的理由なく「閲覧した」と回答した社員および派遣社員への個別ヒアリング(深掘調査) ■ なお，委託先3社については，委託先管理職を通じた個別ヒアリング 			
閲覧事業所数	■ 23事業所，委託先会社2社			
閲覧者数	当社	139名	委託先	75名
閲覧件数	当社	8法人26,885件， 個人693件閲覧 (上記閲覧者の内1名が閲覧)		
	委託先	9,402件		
閲覧目的	当社	お客さまからの契約申込およびスイッチングの申し出や問い合わせに対する契約状況の確認のため		
	委託先	繁忙期の短期委託においてNW設定端末を使用したことによる意図しない閲覧 ・新電力と契約しているお客さまの誤認による引越し（転出）申し込み ・スイッチング受付に伴う契約切替日（検針日）のお知らせ時に付随した閲覧		
確認できた事項	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規（戻り需要含む）の顧客獲得等の営業活動には利用していないことを確認 ■ いずれの事案においても，個人情報の外部への流出はないことを確認 ■ 閲覧が判明した23事業所において，現在は新電力顧客情報を閲覧できない状態となっていることを確認 			

参考2.顧客管理システム（営業オンライン）の概要

2023.1.13 東北電力ネットワーク
公表資料より抜粋・一部加工。

- ▶ 東北電力NWの供給エリア（東北6県および新潟県）で電気を使用されているお客さまの契約名義や契約容量等の情報を管理しているシステム（営業オンライン）は、東北電力NWが保有・管理しておりますが、閲覧制限（アクセス制限やマスキング）を行ったうえで、一部を東北電力も使用しております。
- ▶ 閲覧制限は、営業オンラインのダウンロードされた業務端末を「NW（ネットワーク）用」、「小売用」と設定し、当該システムへのログイン時に端末情報を判別することで制限を行っております。



【画面イメージ】

(NW用の場合)

お客様番号	416 - 00 - 11 - 22 - 333445 K/C 0
契約名義	東北 太郎
市区郡	仙台市青葉区 SC 10
丁目	本町1丁目
番地	7番1号
建物名称	
電話番号	090-1234-5678
契約容量	60A

(小売用の場合)

お客様番号	416 - 00 - 11 - 22 - 333445 K/C 0
契約名義	
市区郡	仙台市青葉区 SC 10
丁目	本町1丁目
番地	7番1号
建物名称	
電話番号	
契約容量	