

一般送配電事業者による非公開情報の漏えい事案に係る
報告書

令和5年3月31日

電力・ガス取引監視等委員会

目 次

I. 総論	
1. 事案の概要	1
2. 一般送配電事業者による新電力顧客情報の情報漏えいの状況と原因について	3
3. 関係小売電気事業者の新電力顧客情報の閲覧状況とその影響について	9
4. その他の情報漏えいについて	13
5. 電気事業法の規定との関係	14
6. 考えられる再発防止策について	17
7. 各電気事業者に求めるべき対応について	20
8. 今後の対応について	26
9. 結語	26
II. 各事案について	
1. 関西電力送配電及び関西電力に係る事実認定等	別添 1
2. 東北電力 NW 及び東北電力に係る事実認定等	別添 2
3. 九州電力送配電及び九州電力に係る事実認定等	別添 3
4. 四国電力送配電及び四国電力に係る事実認定等	別添 4
5. 中部電力 PG 及び中部電力 MZ に係る事実認定等	別添 5
6. 中国電力 NW 及び中国電力に係る事実認定等	別添 6
7. 沖縄電力に係る事実認定等	別添 7
8. 北海道電力 NW 及び北海道電力に係る事実認定等	別添 8
9. 東京電力 PG 及び東京電力 EP に係る事実認定等	別添 9
10. 北陸電力送配電及び北陸電力に係る事実認定等	別添 10
参照条文・関係資料等	別添 11

1 I. 総論

2 1. 事案の概要

3 電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）は2022年12月以降、一
4 般送配電事業者各社の託送情報の情報管理状況等について調査を行い、以下の7社か
5 ら電気事業法（以下「法」という。）第22条の3において規定する特定関係事業者であ
6 るみなし小売電気事業者（以下「関係小売電気事業者」という。）の従業員等が、関係
7 小売電気事業者以外の小売電気事業者（以下「新電力」という。）と契約する需要者に
8 関する情報（以下「新電力顧客情報」という。）を閲覧していたとの報告を受けた。

10 図表1 一般送配電事業者及び関係小売電気事業者に対する報告徴収等の実施概要

一般送配電事業者名	関係小売電気事業者名	報告徴収等を行った日
関西電力送配電株式会社	関西電力株式会社	2022年12月27日(報告徴収) 2023年1月24日～25日(立入 検査) 2023年3月24日(追加報告 徴収)
東北電力ネットワーク株 式会社	東北電力株式会社	2023年1月13日(報告徴収) 2023年1月18日(追加報告徴 収)
九州電力送配電株式会社	九州電力株式会社	2023年1月18日(報告徴収) 2023年2月15日～16日(立入 検査) 2023年3月22日(追加報告 徴収)
四国電力送配電株式会社	四国電力株式会社	2023年1月20日(報告徴収)
中部電力パワーグリッド 株式会社	中部電力ミライズ株式 会社	2023年1月27日(報告徴収) 2023年2月14日(追加報告徴 収) 2023年3月8日～9日(立入 検査)
中国電力ネットワーク株 式会社	中国電力株式会社	2023年1月30日(報告徴収)
沖縄電力株式会社	沖縄電力株式会社	2023年2月3日(報告徴収)

11 ※1 2022年12月27日付けの調査依頼、2023年1月13日付けの緊急点検依頼及び2月3日付け
12 の追加調査依頼に対し、東京電力パワーグリッド株式会社、北海道電力ネットワーク株式会社、北陸
13 電力送配電株式会社からは新電力顧客情報に係る情報漏えいは確認されなかったとの報告があった。

14 ※2 四国電力株式会社の関係者について、2023年2月28日、四国経済産業局において任意での事
15 情聴取を行った。中国電力ネットワーク株式会社及び中国電力株式会社の関係者について、2023年
16 3月10日及び3月14日、中国経済産業局において任意での事情聴取を行った。

17 ※3 2023年3月8日～9日の立入検査の対象には、中部電力株式会社（持株会社）を含む。

当委員会は、2022年12月23日に関西電力送配電株式会社から新電力顧客情報の漏えいの事実について連絡を受けてから、全ての一般送配電事業者及び関係小売電気事業者に対して同様の事案についての調査依頼を行うとともに、法第114条第1項の規定により委任された法第106条第3項の規定の権限に基づく報告徴収、法第114条第1項の規定により委任された法第107条第2項の規定の権限に基づく立入検査を実施した。また、一般の方からの情報提供を受け付ける情報提供受付フォームを2023年2月3日に設置するとともに、経済産業局における関係者の事情聴取、電力広域的運営推進機関へのスイッチング支援システムのアクセスログ提供依頼などを行い、当委員会としての必要な対応を行うための事案の解明作業を行ってきた。図表2は、各事案で漏えいした新電力顧客情報等の概要である。

本報告書は、こうした事案解明作業を踏まえて作成したものであり、「I. 総論」では事案の全体像や再発防止策、各事業者に求めるべき対応等を示し、「II. 各事案について」において、本日時点で認定した各事案の事実関係を記載している。

図表2 各事案で漏えいした新電力顧客情報等の概要

事業者名	漏えいした情報及び確認された案件数	情報漏えいが継続していた期間
関西電力送配電株式会社 関西電力株式会社	新電力顧客情報：14,805件（2022年9月12日～12月12日）	2016年4月1日～2022年12月19日
東北電力ネットワーク株式会社 東北電力株式会社	新電力顧客情報：37,263件（2019年9月～2023年1月6日） ※従業員1名が9ヶ月で27,578件閲覧、その他の従業員が50日で283件閲覧、委託先会社2社の従業員が3年半で9,402件閲覧	2018年7月1日～2023年1月6日
九州電力送配電株式会社 九州電力株式会社	新電力顧客情報：13,608件（2022年10月5日～2023年1月5日）	2020年1月6日～2023年1月25日
四国電力送配電株式会社 四国電力株式会社	新電力顧客情報：2,896件（2022年10月16日～2023年1月16日）	2020年4月1日～2023年1月16日
中部電力パワーグリッド株式会社 中部電力ミライズ株式会社	新電力顧客情報：85,784件（2022年11月20日～2023年1月20日）	2020年4月1日～2023年1月20日
中国電力ネットワーク株式会社 中国電力株式会社	新電力顧客情報：35,414件（2022年10月1日～12月31日）	2020年4月1日～2023年2月9日
沖縄電力株式会社	新電力顧客情報：8件（2022年10月1日～12月31日）	2020年6月10日～2023年1月12日

※ 上記は、当委員会からの初回の報告徴収に対して回答があった内容を記載しており、追加の報告徴収や、

35 個人情報保護委員会に対する回答についての参考情報提供、自主的に行ったアクセスログの解析の結果判
36 明した件数を含まない。

37 38 2. 一般送配電事業者による新電力顧客情報の情報漏えいの状況と原因について

39 「II. 各事案について」に記載のとおり、一般送配電事業者が新電力顧客情報を漏え
40 いた状況は事案によってそれぞれ異なるが、以下に概括的な状況をまとめた。

41 42 (1) 論理分割された共用システムからの情報漏えい

43 電気事業法上、託送業務等によって知り得た情報を取り扱う情報システムを一般
44 送配電事業者と関係小売電気事業者等が共用する場合、適正な競争関係を確保する
45 ため、一般送配電事業者は小売電気事業に影響を及ぼし得る非公開情報¹が関係小売
46 電気事業者から閲覧できないようにする措置を講じることが求められる。

47 通常、こうした措置を講じるに当たっては、情報システムの利用者ごとに個別の
48 ID を付与し、利用者の所属組織に応じて閲覧権限を設定した上で、閲覧権限が設定
49 されていない利用者がシステム上の情報を入手しようとした場合には、操作を行っ
50 た際にエラー処理を行うか（画面遷移の禁止）、情報を符号化又は空欄として返す処
51 理を行う（マスキング）ことで、システム上の情報遮断を行う。

52 関西電力送配電株式会社（以下「関西電力送配電」という。）、中部電力パワーグリ
53 ッド株式会社（以下「中部電力 PG」という。）、中国電力ネットワーク株式会社（以
54 下「中国電力 NW」という。）においては、共用システムにおける情報遮断が不適切で
55 あったため、関係小売電気事業者から新電力顧客情報が閲覧可能になっていたもの
56 である。

57 こうした形での情報漏えいには、共用システムの改修作業において、発注者が改修
58 内容を誤って指示したことに起因するものも含まれる。

59 このうち、関西電力送配電による事案（事案 1）は、既存システム上様々な画面遷
60 移の経路があり得るところ、画面遷移を禁止すべき経路を全て洗い出すことができ
61 ず、改修指示が不十分だったことに起因する。また、マスキングの指示も一部画面に
62 おいて不十分であった。こうした誤った指示は、2013 年 11 月の電力システム改革第
63 1 弾法改正後、2016 年 4 月の小売全面自由化までの比較的短期間にシステム改修を
64 行った中でなされたものである。

65 関西電力送配電による事案（事案 2）は、2020 年 4 月以前に、山間部などの小規
66 模事業所における非常時対応等のため、配電・小売部門が一体となっていく必要がある
67 業務（営配連携）があり、そうした業務の従事者のために送配電部門の情報閲覧権
68 限を付与する機能を設けていたところ、2020 年 4 月を境に当該登録機能を廃止すべ
69 きところ、かかる考慮が漏れてしまい、機能が残置されていたものである。

70 また、中部電力 PG による事案（事案 1）は、2010 年度以降、営業システムの全面
71 更新作業を行っていたところ、全面更新作業に一定の目処がついた 2014 年 12 月以

¹ 当該一般送配電事業者が営む託送供給及び電力量調整供給の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業に影響を及ぼし得るもの（電気事業法施行規則第 33 条の 4 において規定）

72 降に1年半未満という比較的短期間でマスキング作業を行ったところ、作業にあた
73 っていた関係者間でマスキング方法についての摺り合わせがされておらず、一部関
74 係者がマスキング方法を誤認するなどした結果、複数画面にマスキング漏れが発生
75 したものである。

76 一方、中国電力NWによる事案（事案1）は、一体会社であった社内組織を電力シ
77 ステム改革による分社化を見据えて送配電部門と小売部門に整理していく中で、電
78 気の利用者からの電話問合せ受付を実施するカスタマーセンターを、当初は送配電
79 部門に位置づける方向で情報システムの設計を進め、最終的に小売部門に位置づけ
80 ることになったにも関わらず、カスタマーセンターで使用する情報システムについ
81 て設計上十分な情報遮断を行わなかったというものである。2020年4月以降の分社
82 化後、災害時の電話受付に係る業務委託契約を中国電力株式会社（以下「中国電力」
83 という。）と中国電力NWで締結し、当該業務委託契約の用に供するためとの整理を
84 行いつつも、小売競争上影響があるとしてマスキング処理された一部情報を除いて、
85 新電力顧客情報の大部分を中国電力側から常時閲覧可能な状態に置いていたもので
86 ある。

87 88 (2) 物理分割されたシステムからの情報漏えい

89 2020年4月の電力システム改革第3弾法の施行を見据え、九州電力送配電株式会
90 社（以下「九州電力送配電」という。）や四国電力送配電株式会社（以下「四国電力
91 送配電」という。）は、託送情報を管理するシステムを小売部門のシステムとは別シ
92 ステム化（物理分割）した。一方、これらの2社においては、災害対応業務のために
93 託送情報を管理するシステムを関係小売電気事業者から利用可能な状態に置いたた
94 め、情報漏えいを招いたものである。

95 四国電力送配電の事案（事案1）においては、非常災害時の電話受付業務を支援し
96 てもらったための業務委託契約を四国電力株式会社（以下「四国電力」という。）と締
97 結した上で、四国電力の営業部門の一部従業員に対して託送システムの閲覧権限を
98 付与していた。閲覧権限の付与にあたっては、四国電力送配電は四国電力側から閲覧
99 できる情報をマスキング措置によって制限するとともに、契約に基づき、四国電力側
100 には災害時以外に閲覧しないよう求めていた。他方で、災害が突発的に発生した場合
101 においても円滑に四国電力側から支援を受けられることを目的に、災害時以外でも
102 常時閲覧できるように託送システムの閲覧権限を付与していた。この閲覧権限を利用
103 して四国電力の従業員が災害時以外の場面で、新電力顧客情報を閲覧したという
104 ものである。

105 九州電力送配電の事案（事案1）においては、2020年4月の電力システム改革第
106 3弾法の施行前に情報システムの物理分割を行ったところ、小売部門の業務に供す
107 るための新システムに深刻な障害が発生し、その対応のために九州電力送配電が九
108 州電力株式会社（以下「九州電力」という。）に対して送配電部門のシステムを利用
109 可能にした。その後、2020年4月以降に一定のマスキング措置を行ったものの、そ
110 の状態を本年1月まで継続させていたものである。2020年4月以降、九州電力送配
111 電と九州電力との間には災害時の業務委託契約が締結されたものの、九州電力送配

112 電と九州電力との間で、利用可能とするシステムの扱いについて十分な協議が行われ
113 ず、九州電力においても、利用可能になっていた送配電部門のシステムを災害時以
114 外の場面で利用しないように指示することを怠っていた。

116 (3) その他の情報漏えい

117 ① 委託先からの情報漏えい

118 一般送配電事業者は通常、情報システムの運用・管理業務を外部に委託しており、
119 委託先がグループ内企業であることもある。

120 こうした委託先が、関係小売電気事業者からも別途業務委託を受けていることも
121 多く、一般送配電事業者から委託される業務が、関係小売電気事業者からまとめて
122 発注される契約の一部として実施されることもあった。関西電力送配電の事案では、
123 関西電力株式会社（以下「関西電力」という。）と関西電力送配電の両方から業務
124 委託を受けているグループ内企業が、関西電力送配電には無断で、新電力を含む関
125 西エリア内での需要家の契約切り替え情報を関西電力からの求めに応じて毎月提
126 供していた。

127 ② 情報端末の管理の不備による情報漏えい

128 託送情報を管理する情報システムは、利用者ごとに ID が割り振られ、パスワー
129 ド等の本人認証を行う仕組みが講じられている。このため、仮に閲覧権限が付与さ
130 れていない利用者が情報を閲覧しようとしたとしても、通常は閲覧できない仕組み
131 となっている。また、こうした本人認証の仕組みを講じた上で情報システムの利用
132 履歴を記録・保存することによって、不正な利用があった場合に事後的に利用者
133 を確認できることになっている。

134 東北電力ネットワーク株式会社（以下「東北電力 NW」という。）の事案（事案 1）
135 では、託送情報を管理するシステムの一部について、本人認証（ID）によって閲覧
136 権限を判断するのではなく、当該システムに接続する端末の番号によって閲覧権限
137 を判断する仕組みを講じていた。当該端末は、東北電力株式会社（以下「東北電力」
138 という。）の従業員・委託先従業員の ID から利用可能な場所に置かれていたことか
139 ら、当該端末を使用することが可能であった東北電力の従業員・委託先が当該端末
140 を経由して新電力顧客情報を閲覧したというものである。

141 こうした形での閲覧を防ぐためには端末管理を徹底する必要があったが、東北電
142 力 NW の従業員がこの点を深く認識することなく、情報端末を共用スペースに放置
143 したり、従業員の異動時に情報端末を返却・貸与する際の十分な管理を怠ったりし
144 たことで、情報の漏えいが生じてしまったというものである。

145 ③ ID・パスワードの管理の不備による情報漏えい

146 情報システムによる情報遮断は、通常、本人認証の仕組みに依拠しているが、一
147 般送配電事業者の従業員が情報システムを利用するための ID・パスワードを流出
148 した場合、情報漏えいのリスクは大きく高まる。

151 中部電力 PG の事案（事案 2）では、従業員向けの手引書を作るために必要だと
152 して ID・パスワードを教えて欲しいと依頼された従業員が中部電力 PG 内の同僚に
153 教示してしまい、当該同僚が中部電力ミライズ株式会社（以下「中部電力 MZ」とい
154 う。）に異動してから、教示された ID・パスワードを利用して新電力顧客情報を閲
155 覧したというものである。

157 (4) 情報漏えいの背景や原因についての考察

158 前述のとおり、一般送配電事業者による情報漏えいは、様々な状況で発生している
159 が、こうした情報漏えいが生じた背景や原因について以下に考察する。

161 ① 情報システムの共用

162 電気事業法上、適切な情報遮断を行えば、一般送配電事業者と関係小売電気事業
163 者が共用するシステムにおいて託送情報を管理することは許容されている。しかし、
164 関西電力送配電の事案（事案 1）では、小売全面自由化前の共用システムの改修時
165 に、情報遮断を行うための改修が適切に行われなかった。これは、長年に渡り改修
166 が重ねられ作り込まれてきたいわゆるレガシーシステムを改修し情報遮断措置を
167 講じようとしたところ、不十分になってしまったというものである。

168 2016 年の全面自由化の実施にあたり、一般送配電事業者各社は限られた作業期
169 間の中で共用システムを論理分割するか物理分割するかの判断を迫られ、一部の一
170 般送配電事業者は物理分割を行った場合には、システム障害を発生させ需要者への
171 対応に混乱を生じさせる可能性が高いと考え論理分割を選択した。そうした当時の
172 技術的判断自体は、電気事業法が論理分割を認めていること、また、物理分割を行
173 った一般送配電事業者においても現実にシステム障害が発生したことから、必ずし
174 も不適切な判断だったとはいえない。

175 他方、物理分割と比較して、共用システムに画面遷移の禁止やマスキング措置と
176 いった論理分割を施し情報遮断を行った場合、関西電力送配電の事案のように改修
177 漏れによる情報漏えいが生じるリスクが高まると考えられる。しかも、レガシーシ
178 ステムの場合は、十分な注意を払って改修を行ったとしても、完全を期すことは容
179 易ではない。

180 なお、論理分割した共用システムの情報遮断の不徹底により情報漏えいが生じた
181 複数の一般送配電事業者においては、既に物理分割を行う方向での検討を行うこと
182 を表明している。

184 ② 改修作業のレビュー（確認）体制

185 中国電力 NW の事案（事案 2）では、担当者の誤認によって誤った改修内容が指
186 示され、共用システムにおける情報遮断の不備につながった。この事案では、社内
187 の担当者によるレビュー（確認）が行われていたが、社外の第三者によるレビュー
188 は行われていなかった。

189 ③ 口頭での意思決定

九州電力送配電の事案（事案1）では、一般送配電事業者のシステムを関係小売電気事業者において利用可能とするにあたり、担当者間での口頭の協議で対応が決定され、文書等による社内決裁が取られなかった。行為規制に抵触しかねない重要な判断であるにも関わらず、一般送配電事業者として慎重に判断した上で決定した形跡が見られない。また、そうした対応をとることについて同社から当委員会への連絡や可否の相談も行われなかった。

④ 非常災害対応業務

災害その他非常の場合において、やむを得ない一時的な委託としてする場合や、非公開情報を取り扱わない場合であって小売事業等に影響を及ぼすことがなく、かつ合理的な理由がある場合には、一般送配電事業者が関係小売電気事業者に業務委託を行うことは可能である²。九州電力送配電（事案1）、中国電力NW（事案1）及び四国電力送配電（事案1）の事案では、非常災害対応のために関係小売電気事業者から新電力顧客情報を閲覧可能としていたところ、非常災害対応以外の場面で関係小売電気事業者の従業員・委託先従業員が情報を閲覧していたものである。

この点に関しては、過去の審議会でも詳細な議論がなされておらず、具体的にどのような場面で、どのような情報を関係小売電気事業者に提供することが許容されるのか、整理がなされていなかった。このため、一般送配電事業者がそれぞれの判断でマスキング措置の範囲を決め、関係小売電気事業者に対して新電力顧客情報を閲覧することを認めていた。

⑤ 端末管理

東北電力NWの事案（事案1）では、端末に付与される番号によって、託送情報を扱う一部のシステムの閲覧権限の可否を判定する仕組みであったところ、こうした端末の管理が不十分であったことから、情報が漏えいしたものである。閲覧権限は本人認証に基づくものとするのが基本であり、東北電力NWの運用は例外的なものであった。仮に東北電力NWが本人認証に基づく閲覧権限の管理を全ての情報システムについて徹底していれば、東北電力の従業員が東北電力NWの端末に物理的にアクセスできたとしても、情報漏えいは生じなかったと考えられる。

東北電力NWは、端末番号による閲覧権限の制御を行っていることから、本来、端末管理を徹底する必要がある。しかし、東北電力NWはその旨を従業員・委託先従業員に周知せず、その結果、端末を東北電力従業員も立ち入り可能な共用スペースに放置したり、東北電力NWの端末を設置している研修室に東北電力従業員が立ち入ることを禁止しなかったりしたために、情報漏えいを生じさせたものである。

⑥ 委託先の管理

関西電力送配電の事案（事案3）では、情報システムの運用・管理を委託しているグループ内企業から情報漏えいが発生している。関西電力送配電は、直接当該グループ内企業と契約を締結しているのではなく、関西電力が当該グループ内企業と

² 電気事業法施行規則第33条の9

一括して契約を結んでいる。当該グループ内企業においても、関西電力送配電の情報を関西電力に共有しないように、特段の措置を講じていなかった。

⑦ 本人認証、ID・パスワードの管理

中部電力 PG の事案（事案 2）では、中部電力 PG の従業員から聞き出した ID・パスワードを利用して中部電力 MZ の従業員が託送情報を扱う情報システムから新電力顧客情報を閲覧したものである。より強固な本人認証の仕組み（通常のパスワードに加えて、社員証や生体認証、ワンタイムパスワードなどを求める）を導入していれば、こうした形での情報漏えいは防げた可能性があったと考えられるが、そうした認証方法を導入しないのであれば、ID・パスワードの管理を徹底する必要があった。

また、九州電力送配電の事案（事案 2）や東北電力 NW の事案（事案 2）のように、一般送配電事業者から特定関係事業者へ異動する従業員について、当該従業員の情報システムの利用権限を削除することや、当該従業員が知り得た ID・パスワードを異動後に変更することなどを徹底していなかったことに起因する情報漏えいも発生している。

⑧ アクセスログ確認の未実施

仮に情報遮断が不十分であったとしても、託送情報を扱うシステムのアクセスログを定期的に解析していれば、関係小売電気事業者の従業員・委託先従業員が新電力顧客情報を閲覧していることに、一般送配電事業者は早期に気付いたはずである。一般送配電事業者は、法第 23 条の 4 第 2 項に基づき、体制整備報告書を提出しているが、体制整備報告書において実際にアクセスログの解析までを行う一般送配電事業者はなく、また、当委員会の定期監査においても、これまでアクセスログの解析を求めていなかった。

⑨ 行為規制に関する認識

中国電力 NW の事案（事案 1）においては、マスキング措置を行うべき非公開情報の範囲について、社内の判断だけでマスキング措置の範囲を設定し、不十分な情報遮断につながった。

また、九州電力送配電の事案（事案 1）においても、託送情報を扱うシステムを関係小売電気事業者へ利用可能とさせることは、行為規制に抵触する重要な判断であったにもかかわらず、社内で決裁をとることなく、担当者間の口頭等の調整によって対応が決定された。当該対応について、当委員会や資源エネルギー庁に連絡・相談等することはなかった。

こうした行為の背景としては、一般送配電事業者の従業員・委託先従業員における行為規制への認識が不足していたことが考えられる。行為規制の遵守は一般送配電事業者にとって極めて重要な責務であり、その違反行為については事業者に重大な責任が発生するものであるが、関係者にそうした認識が薄くきちんと社内での検討

269 や決裁が取られなかったことは、組織の内部統制に大きな問題があったと考えられ
270 る。

271 3. 関係小売電気事業者の新電力顧客情報の閲覧状況とその影響について

272 (1) 関係小売電気事業者の新電力顧客情報の閲覧状況

273 一般送配電事業者が新電力顧客情報を漏えいした状況はそれぞれ異なり、関係小
274 売電気事業者から閲覧可能であった情報の種類もそれぞれ異なる。このため、関係小
275 売電気事業者の従業員・委託先従業員による閲覧状況及び閲覧した情報の利用の状
276 況についても様々であるが、以下に主だった例を示す。これらは、立入検査等におい
277 て、新電力顧客情報を閲覧した従業員・委託先従業員から当委員会事務局が直接聞き
278 取った内容に基づくものである。

280 ① 新電力と契約している需要者等が関係小売電気事業者と契約していると誤認し問 281 い合わせを行った際に、事実関係を確認するために閲覧した事例

282 本事例は、新電力と契約を締結していながら関係小売電気事業者と契約を締結
283 していると誤認し、関係小売電気事業者の営業所の窓口やコールセンターに問
284 い合わせを行う需要者が存在し、関係小売電気事業者の従業員・委託先従業員が、
285 新電力顧客情報を閲覧し、自社との契約関係が存在していないことを確認してか
286 ら、その旨を需要者に回答したというものである。

287 あるいは、新電力と契約している需要者から依頼を受け工事を行った電気工事
288 店が、工事が完了したことを関係小売電気事業者の営業所に連絡し、自社との契
289 約関係が存在していないことを確認するために新電力顧客情報を閲覧したという
290 ものである。

291 当委員会の聞き取り調査に対して、こうした事例は閲覧件数の4割から6割程
292 度を占めると回答した営業所の受付担当者も存在した。

293 ② 需要者が関係小売電気事業者と契約締結を希望したがスイッチング支援システム 294 上で契約切り替えができなかった場合に、当該需要地点に新電力との既存契約が 295 存在しないか確認するために閲覧した事例

296 本事例は、アパート等に新たに入居した需要者が、関係小売電気事業者に対して
297 契約締結の申し込みを行ったものの、スイッチング支援システム上で契約切り替え
298 ができず、事実関係の確認のために新電力顧客情報を閲覧したものである。アパー
299 トの前入居者が新電力との契約を廃止していない場合や、共益費に電気料金が含ま
300 れているようなアパートで管理会社等が新電力と契約を行っていた場合、同一地点
301 で新たな契約を締結しようとしてもスイッチング支援システム上でエラーとなる
302 ことから、当該地点の契約関係を確認するために現契約者（新電力顧客の場合もあ
303 る）の情報を閲覧したというものである。

304 ③ 未収金の回収のため旧需要家の状況を確認するため閲覧した事例

308 本事例は、需要者が関係小売電気事業者との契約を解約し、新電力と契約を締結
309 した場合において、関係小売電気事業者との契約期間中に発生した電気料金が未収
310 となっている際に、未収金回収業務を行うために、元顧客（閲覧時点では新電力と
311 の契約に切り替わっている）の情報を閲覧したというものである。

312 閲覧の状況としては、旧需要者の新電力との契約状況を確認し空き家状態になっ
313 ているかを確認するために閲覧した例や、旧需要者の住所付近の地図を確認するた
314 めに閲覧した例、旧需要者と関係小売電気事業者のこれまでの交渉経緯を確認す
315 るために閲覧した例などがある。

316
317 ④ 需要者の契約切り替え手続きに必要な情報を確認するために閲覧した事例

318 本事例は、需要者が関係小売電気事業者との契約を希望した際に、スイッチング
319 支援システム上の手続きを円滑化するため、新電力顧客情報を閲覧したものである。

320 需要者が契約先の小売電気事業者を変更しようとする場合、新たに契約を締結す
321 る新小売電気事業者がスイッチング支援システム上で供給地点特定番号や契約者
322 名を入力し、スイッチング支援システム経由で現在契約を締結する現小売電気事業
323 者に連絡を行う必要がある。新小売電気事業者が入力した情報が不正確である場合、
324 スwitchング支援システム上エラー処理が行われることになる。

325 とりわけ、契約者名については、異体字で登録されていたり、家族の中の別人が
326 契約していたりする場合があります。住所についてもシステム上登録されている住所が
327 本人から申し出があった住所と微妙に異なっている場合があります。こうした場合に、
328 契約切り替え手続きを円滑に進めるため、一般送配電事業者のシステム上の新電力
329 顧客情報を閲覧していたものである。

330
331 ⑤ 積極的顧客獲得営業を行う過程で、需要者の契約切り替え手続きに必要な情報を
332 確認するために閲覧した事例

333 本事例は、上述の事例における需要者の契約切り替え手続きに必要な情報を確認
334 するための閲覧を、積極的顧客獲得営業を行う中で行ったものである。

335 関西電力送配電の事案では、関西電力の電話による顧客獲得営業（アウトバウン
336 ド営業）を行っている部署において新電力顧客情報が閲覧可能になっており、電話
337 による勧誘を行った上で対象者が契約切り替えに関心を示した場合には、契約切替
338 え手続きを円滑に進めるため、当該需要者（閲覧時点では新電力の顧客となってい
339 る）の情報を閲覧していたというものである。

340 このとき、電話による顧客獲得営業を行う際の電話番号リストなどは、一般送配
341 電事業者のシステムから抽出したものではなく、旧顧客が関係小売電気事業者との
342 契約を解約する前に得ていた情報に従って抽出したものであったが、対象顧客の情
343 報が変更になっていることも考えられ、不正確な情報を登録した場合にはスウィチ
344 ング支援システム上でエラーとなることから、事実関係を確認するために一般送配
345 電事業者が有する新電力顧客情報を閲覧していたものである。

346
347 ⑥ 新電力顧客の情報を分析するために閲覧した事例

348 本事例は、住宅分譲会社など新規顧客の開拓に影響力を及ぼしうる企業への働き
349 かけを進めるにあたり、住宅分譲会社が過去に開発した団地の需要者の契約先小売
350 電気事業者を調べるため、新電力顧客情報を閲覧していたというものである。

351 関西電力の事例においては、小売電気事業者名が関西電力側から閲覧可能になっ
352 ていたため、需要者が締結している小売電気事業者名に着目した分析が可能になっ
353 ていた。

354 ⑦ 操作誤りなどによる偶発的閲覧

355 本事例は、関係小売電気事業者の担当者が契約者名を打ち間違えるなどして、偶
356 発的に新電力顧客情報を閲覧したものである。

357 関西電力送配電の事案では、口座振替情報の画面から遷移することで新電力顧客
358 情報が閲覧可能な状況になっていたところ、新電力と契約している需要者から誤っ
359 て関係小売電気事業者に口座振替手続きの申し込みがあった際に、そのまま打鍵し
360 たところ新電力顧客情報が表示されたという例があった。

361 また、沖縄電力株式会社（以下「沖縄電力」という。）の事案では、小売部門の担
362 当者が住所から自社顧客の情報を表示させようとしたところ、入力した住所では表
363 示されなかったため、付近の住所の顧客を表示させたところ、新電力顧客情報が表
364 示されたという例があった。

365 (2) 関係小売電気事業者による新電力顧客情報の閲覧による影響

366 上記事例のうち、①から③の事例における閲覧については、そうした閲覧によって
367 関係小売電気事業者の顧客数が増加するなどの影響が生じたとは考えにくいものの、
368 他方で、そうした情報を新電力事業者は閲覧できないため、関係小売電気事業者の従
369 業員・委託先従業員が意図的に新電力顧客情報を閲覧する行為は不公平な状況を生
370 じさせるものであり、不適切であった。

371 上記④の事例における閲覧は、需要者の側が関係小売電気事業者との契約締結を
372 希望している場面においての新電力顧客情報の閲覧であり、当該需要者にとっては
373 契約切り替え手続きの円滑化という便益が生じているものである。しかしながら、ス
374 イッチング支援システム上の契約切り替え手続きにおいては、2割弱の契約切り替
375 えにおいてエラー処理が行われている。関係小売電気事業者の従業員・委託先従業員
376 による新電力顧客情報の情報閲覧によって、関係小売電気事業者への契約切替え手
377 続きが進む場合には、他小売電気事業者との関係で不公平な状況にあると考えられ
378 る。

379 ただし、当委員会が電力広域的運営推進機関からの情報提供を得て、スイッチング
380 支援システム上のエラー処理のログを分析したところ、一般送配電事業者の新電力
381 顧客情報を従業員・委託先従業員が閲覧していた関係小売電気事業者のエラー率が
382 新電力と比較して有意に低いという傾向は見受けられず、事案を踏まえて情報遮断
383 措置が講じられた2023年1月を境にエラー率が上昇したという傾向も認められな
384 かったことから、閲覧行為が実際にエラー率に影響を生じさせていることは確認でき
385 なかった。

388 上記⑤の事例においては、関係小売電気事業者の側から需要者に勧誘行為を行っ
389 ているものであり、需要者が関係小売電気事業者との契約締結に関心を示していた
390 としても、閲覧した新電力顧客情報を積極的顧客獲得活動に用いているものと考え
391 られる。

392 上記⑥の事例においては、関係小売電気事業者の従業員が、自社の需要者数を拡大
393 する意図をもって情報を分析するため、新電力顧客情報を閲覧したものである。

394 これらの点を踏まえれば、上記⑤及び⑥の状況で新電力顧客情報を閲覧していた
395 関係小売電気事業者は、閲覧した新電力顧客情報を積極的顧客獲得行為に利用して
396 いたものであり、小売電気事業者間の公正な競争に影響を及ぼし得るものであった
397 と考えられる。なお、上記⑤及び⑥の状況で新電力顧客情報を閲覧した事例は、関西
398 電力のみで確認されている。

399 上記⑦の偶発的閲覧については、閲覧した関係小売電気事業者の従業員・委託先従
400 業員も閲覧後特段の行動をとらなかったものであり、閲覧によって電気の取引に実
401 体上の影響を生じさせたものではない。

402
403 まとめると、①から④までの状況は、問合せや契約締結を求めてきた需要者にとっ
404 ては手続きが円滑に進むといった点があるとはいえ、新電力から閲覧できない情報
405 を関係小売電気事業者の従業員が契約切り替えや未収金回収などの各種手続きや顧
406 客への対応に活用していたものであり、他小売電気事業者との関係で不公平な状況
407 にあったといえることから、電気事業法の行為規制の趣旨からすると不適切な閲覧
408 であった。

409 さらに、⑤及び⑥の状況は、関係小売電気事業者の顧客の拡大に直接的につながり
410 うる状況での閲覧であり、小売電気事業者間の公正な競争に影響を及ぼし得るもの
411 であり、電気事業法の行為規制の趣旨からすると極めて不適切な閲覧であった。

412 (3) 関係小売電気事業者が一般送配電事業者に問題を指摘しなかったことについての考察

413 関係小売電気事業者の多数の従業員が新電力顧客情報を閲覧しながら、関係
414 小売電気事業者が一般送配電事業者に対して指摘を行わなかった理由としては、以
415 下が考えられる。

416 ① 閲覧した従業員・委託先従業員における行為規制についての理解の欠如

417
418 一般送配電事業者が知り得た非公開情報を閲覧することが電気事業法の趣旨に照
419 らし不適切な行為であることについて、社内で周知や研修等が行われていなかった
420 ことなどから、新電力顧客情報を閲覧した従業員・委託先従業員の一部は適切な認
421 識を有していなかったとみられる。

422 一部の従業員は、電気事業法上問題になり得るのではないかと考えつつも、情報
423 システム上閲覧可能となっているのであれば閲覧しても問題ないのではないかと考
424 え、上司等に指摘することはなかった。一部の従業員は上司等に指摘を行ったが、
425 社内におけるこうした行為の中止に至るまで対応することはなかった。

427 また、電気事業法上問題になり得るのではないかと考えつつも、お客様対応のためであるという理由で、閲覧行為が許容されるのではないかと考えている従業員も
428 いた。
429

430
431 ② 関係小売電気事業者の情報システム担当者における行為規制についての理解の
432 欠如

433 九州電力送配電や中国電力 NW の事案においては、関係小売電気事業者の情報シ
434 ステム担当が一般送配電事業者と調整の上で、一般送配電事業者の情報システム端
435 末を従業員・委託先従業員に利用可能としていた。こうした担当者は、行為規制の
436 重要性を理解すべき立場にいたが、深く認識せず必要な対応を取らなかった。
437

438 ③ 情報システム上の行為規制についての軽視

439 情報システム上で情報遮断が行われず行為規制上の義務が遵守できていないこと
440 が、一般送配電事業者の事業運営にとって大きな問題になり得るという認識が不
441 十分であり、会社の経営層を含め社内全体で共有できていなかったことも、情報遮断
442 措置について一般送配電事業者内で十分なチェック体制をとらなかったことの背景
443 として考えられる。また、関係小売電気事業者側においても、情報システムの情報
444 遮断が不十分となる可能性があるということについて認識が乏しかった。
445

446 4. その他の情報漏えいについて

447 (1) 最終保障供給に係る顧客情報の情報漏えい

448 高圧以上の需要家であって小売電気事業者と契約が締結できない場合、法第 17 条
449 第 3 項により、最終保障供給として、一般送配電事業者 10 社に供給義務が課されて
450 おり、当該最終保障供給に係る業務の一部については、一部の一般送配電事業者（北
451 海道電力ネットワーク株式会社（以下「北海道電力 NW」という。）、東北電力 NW、東
452 京電力パワーグリッド株式会社（以下「東京電力 PG」という。）、北陸電力送配電株
453 式会社（以下「北陸電力送配電」という。）、中国電力 NW）にて、公募を通じて、関
454 係小売電気事業者への委託がなされている。

455 本事例は、新電力顧客情報ではないものの、託送業務システム等を通じて、最終保
456 障供給に係る顧客情報が関係小売電気事業者に閲覧されていたものである。

457 最終保障供給の顧客情報は、電気事業法上の託送供給及び電力調整供給の業務に
458 関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報
459 （法第 23 条第 1 項第 1 号）には該当せず、体制整備義務においてアクセス制限を義
460 務づけられる情報（法第 23 条の 4 第 1 項）には該当しないものの、将来的には小売
461 電力市場での契約を行うことが想定される顧客情報であることは認識すべきであ
462 ったと考えられ、こうした情報が関係小売電気事業者において閲覧できる状況にあ
463 ったことは、行為規制の趣旨からして不適当な状況にあったと言える。

464 他方で、元来最終保障供給の需要家はどの小売電気事業者とも契約できない需要
465 家であり、小売電力市場の競争環境から外れた需要家であることが念頭に置かれ（上
466 記に述べた最終保障供給の需要家の顧客情報の性質は近時の市場環境の変化により

生じたものである)、電気事業法上の情報保護に関する規制対象とならなかった趣旨に鑑み、最終保障供給の需要家情報に係る情報管理体制が整備されていないことについては、行為規制というよりも一般的な情報管理という観点からの問題であると捉えうることに留意が必要である。

(2) 再生可能エネルギー特措法の特定契約に係る情報漏えい

2017年4月以降、再生可能エネルギー特措法に基づく、再生可能エネルギーの固定価格買取制度(以下「FIT」という。)において、買取義務者が、小売電気事業者から送配電事業者に移行する中で、北陸電力送配電の事案では、新電力顧客情報ではないものの、同社が所有する「営業システム」を通じて、FIT業務に係る顧客の設備等データが、北陸電力株式会社(以下「北陸電力」という。)から閲覧可能な状況にあり、実際に閲覧されていたというものである。ただし、閲覧の目的は、電気工事店からの電柱番号を用いた北陸電力契約に係る照会対応などであり、画面上、送配電買取契約の情報が表示されていることを認識していた北陸電力の従業員はいたものの、当該情報を小売業務に利用した実績はなかったとの報告がなされている。

また、資源エネルギー庁の運営する再エネ業務管理システムにおいて、同庁から一般送配電事業者に付与されていたID・パスワードを、関係小売電気事業者が利用し、再エネ特措法の認定事業者の情報を閲覧していたという事案も公表されており、現在、経済産業省において、全ての一般送配電事業者及び関係小売電気事業者に対して調査が進められている³。

5. 電気事業法の規定との関係

(1) 法第23条(送配電事業者の禁止行為)との関係

ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止(同条第1項第1号)

本情報漏えい事案については、一般送配電事業者が管理する新電力顧客情報(すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報」)が特定関係事業者に対して漏えいしていたものであり、報告徴収を実施した7社については、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたことが確認されている。

他方で、本規定は、当該提供が「託送供給及び電力量調整供給の業務・・・の用に供する目的以外の目的のために」なされる必要があるとしており、文言上、目的規制であることから(2020年度版電気事業法の解説p215参照)、本禁止行為に該当するためには、託送供給等業務により知り得た情報(以下「託送関連情報」という。)を特定の目的をもって提供することが必要と解される。

イ 送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止(同条第1項第2号)

本規定の「不当に」取り扱うとの文言上、本規定の適用にあたっては、特定の電気

³ 本件については、本年3月15日に経済産業大臣から意見の求めがあったため、3月16日に当委員会で審議し、「本事案における一般送配電事業者9社及び沖縄電力株式会社の再エネ業務管理システムに係るID・パスワード管理の不徹底による業務運営については、情報の適正な管理及び適正な競争確保の観点から不適切」として、再エネ業務管理システムに関し、一般送配電事業者に対するID・パスワードの付与方法の見直しを検討することも含め、対応4点を取ることが望ましいと回答した。

503 供給事業者が有利又は不利に扱われている状況につき、合理的理由がないことが必要
504 である。客観的状況として、一般送配電事業者が管理する新電力顧客情報（すなわ
505 ち、新電力の接続供給契約に係る情報）について合理的理由なく特定関係事業者にお
506 いてのみ閲覧可能となっている場合には、「その託送供給・・・の業務・・・につい
507 て」、各特定関係事業者に対して「不当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定
508 の客観的要件に該当すると解される。（ただし、非常災害対応のために閲覧権限を設
509 定する等していた場合については、後述のとおり、この限りではない。）

510 次に、本規定の「取扱いをし」との文言、及び、下記の体制整備義務（法第23条
511 の4）が目的外提供や差別的取扱いといった禁止行為規制の補完的規定とされてい
512 る法の建付け⁴から、本規定は故意による行為に対する規制であると解される。そし
513 て、特定の電気供給事業者が合理的理由なく有利ないし不利に扱われている場合に、
514 一般送配電事業者としてかかる差別的な取扱いの基礎となる客観的事実を認識して
515 いる場合には、当該電気供給事業者を不当に取り扱う目的までは有していなくとも、
516 本規定を適用することは規定の文言及び趣旨にも合致する。したがって、本禁止行為
517 に該当するためには、特定の電気供給事業者を不当に取り扱う目的を有することま
518 では不要であり、特定の電気供給事業者が有利又は不利な状況にあることの基礎と
519 なる客観的事実について一般送配電事業者が認識していれば足りると解される。

520 なお、非常災害対応においては、災害対応の突発性や緊急性に鑑み平常時において
521 も閲覧可能な状態とすること自体の目的は不合理とまでは言いがたいことや、電気
522 事業法上認められた委託業務であり当該規制に則って委託を実施しているため閲覧
523 可能な状況については認識していることが前提となるから、当該認識のみで直ちに
524 差別的取扱いに該当するものとは解されない。ただし、一般送配電事業者として、非
525 常災害対応への要否の検討を十分に行い、かつ、非常災害対応のみの利用を担保する
526 ための仕組みを構築する等、相応の注意義務を負うものであり、「不当に・・・取扱
527 いをし」たものかを判断するにあっては、こうした検討や仕組みの構築を何ら実施し
528 ていないような「不当」と評しうる注意義務違反が認められるかを基準として検討す
529 る必要がある。

530 (2) 法第23条の3（特定関係事業者の禁止行為）との関係

531 特定関係事業者に対しては、一般送配電事業者に課せられている託送関連情報の
532 目的外提供や送配電等業務に係る差別的取扱い等の禁止行為をするように、一般送
533 配電事業者に対して「要求し、又は、依頼すること」が禁止されている。同規定は、
534 一般送配電事業者と資本関係等にある特定関係事業者が、一般送配電事業者に対し
535 てその業務に不当に干渉することにより、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻
536 害することを禁じる趣旨であり、かかる趣旨と上記の文言から、本禁止行為に該当す
537 るためには、特定関係事業者において、一般送配電事業者に要求又は依頼する行為
538 が、託送関連情報の目的外提供や、送配電等業務についての差別的取扱いに該当する
539

⁴ 差別的取扱いが生じている状況を過失により創出した場合にも本規定に該当すると解すると、体制整備義務の違反は須く差別的取扱いに該当することとなり、体制整備義務の規定が、情報の目的外提供や差別的取扱いで捕捉できない状況を補完するために設けられた法の建付けと齟齬を来すこととなる。

540 ことを認識して、要求又は依頼行為について作為をもってなされる必要がある。

541 本情報漏えい事案については、多くの事案では、新電力顧客情報が閲覧可能な状態
542 を利用して関係小売電気事業者が当該情報を閲覧していたものである。こうした場
543 合、一般送配電事業者が体制整備義務を怠ったことに起因するものであり、当該状態
544 とするように関係小売電気事業者から一般送配電事業者に対して「要求し、又は、依
545 頼」したと評価できるような作為に起因するものではないと考えられる。他方で、一
546 般送配電事業者と特定関係事業者の間で小売事業の用に供するために託送システム
547 を利用できるように協議の上で決定したケースもあり、かかる事案については、本規
548 定を適用しうる。

549 (3) 法第 23 条の 4 (情報管理に係る体制整備義務) との関係

550 本情報漏えい事案については、体制整備義務のうち、システム構築に係る義務(法
551 施行規則第 33 条の 15 第 1 項第 2 号イないしハ)の違反が問題となり、システム自
552 体にアクセス制限やマスキング処置の不備があったことで、特定関係事業者の従業
553 員において非公開情報が閲覧可能となっていた事案については、本規定の違反が生
554 じていると考えられる。

555 また、システム自体は物理的分割又は論理的分割がなされているものの、端末配備
556 やシステムの利用権限の設定等の不備の問題により、特定関係事業者から新電力顧
557 客情報が閲覧可能となっていた事案について、こうした端末管理やシステムの利用
558 権限の設定についても適正に措置を講ずることが体制整備義務のシステム構築義務
559 の当然の前提となっていると解されることから、かかる事案についても、当該違反が
560 あることが認められるものと考えられる。

561 なお、非常災害対応においては、災害対応の突発性や緊急性に鑑み平常時において
562 も特定関係事業者から閲覧可能な状態とすること自体は不合理とまでは言いがたく、
563 電気事業法上認められた委託業務であることから、このような運用が直ちに体制整
564 備義務違反に該当するものとは解されない。ただし、一般送配電事業者として、非常
565 災害対応への要否の検討を十分に行い、かつ、非常災害対応のみの利用を担保するた
566 めの仕組みを構築する等、相応の注意義務を負うものであることは上記のとおりで
567 あり、かかる注意義務に違反している場合には、上記の端末管理やシステムの利用権
568 限設定の不備と同様に体制整備義務違反に該当するものと考えられる。

570 (4) 最終保障供給に係る顧客情報の取扱いについて

571 最終保障供給の顧客情報は、電気事業法上の託送供給及び電力調整供給の業務に
572 関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報
573 (法第 23 条第 1 項第 1 号)には該当せず、体制整備義務においてアクセス制限を義
574 務づけられる情報(法第 23 条の 4 第 1 項)には該当しない。

575 なお、当該情報の漏えいが少なくとも情報管理の観点で不適切なものであること
576 は、4.(1)に記載のとおりである。

6. 考えられる再発防止策について

再発防止策の検討にあたっては、「機会」「動機」「正当化」の観点から検討することが適当と考えられる。このうち、「機会」については、①情報システムを物理分割するなど、対策の徹底により、一般送配電事業者が保有する非公開情報を閲覧できる機会をなくす、②モニタリング（アクセスログの解析含む）を強化し、不正閲覧がすぐに発見されるようにする、といった対応策の方向性が考えられる。また、「動機」については、③契約切替え等の顧客対応の手続きを容易化する、④不正閲覧は許されない行為であることを関係者が認識共有する、といった対応策の方向性が考えられる。「正当化」については、⑤「お客さまのためだった」といった正当化を認めず、不正閲覧行為を厳正に処分する、といった対応策の方向性が考えられる。

こうした対応策の方向性を勘案すると、今回の事案には、情報遮断や行為規制に対する関係者の意識の問題が関わっていると考えられ、会社全体での意識改革や対策の徹底が必要である。各社の内部統制に問題が生じていると捉え、今回の事案の再発防止に向けては、今回の事案についての処分に加えて、①制度的対応により、社内の内部統制に係る統制環境を整えた上で、②コンプライアンス向上、再発防止に向けた体系的な内部統制体制の構築など各事業者における取組みを求め、④その状況を当委員会で確認・監視することが適当と考えられる。

(1) 各事業者における取組

上述のとおり、各事業者における内部統制体制に関し、再発防止のためには、経営層から従業員・委託先従業員までの意識改革、業務プロセス全体での情報管理体制の構築、コンプライアンス違反の早期発見と是正など、各事業者における内部的取組みの強化が不可欠である。

こうした内部統制強化に向けた取組みは、本来、制度環境を踏まえて各事業者が自主的に実施するものである。他方で、前述のとおり、今後の再発防止のためには、コンプライアンス向上のための実効的な取組みを各社が行っているか否か、当委員会を確認していくことが考えられる。

各事業者に対しては、COSO フレームワーク⁵やCOBIT⁶などの枠組みも参照しながら内部統制やデータガバナンス、IT ガバナンスを強化するための体制構築について検討しその実施を求めることが適当である。

ア 一般送配電事業者の取組みについて確認する観点・事項の例

当委員会が一般送配電事業者の内部統制強化の取組みについて確認する観点や事項については、今後検討していくことになるが、以下は、そうした確認の観点や事項の例である。

⁵ COSO フレームワークとは、トレッドウェイ委員会支援組織委員会（COSO：COSOは米国公認会計士協会等の5団体によって協賛・資金提供されている民間団体）によって公表されている内部統制に係る統合的フレームワークであり、内部統制や企業の不正防止のために広く用いられているもの。

⁶ COBIT（Control Objectives for Information and related Technology）はITガバナンスのためのフレームワークである。

615

616 (統制環境)

617

① 体系的な内部統制体制を構築しているか

618

② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着をどのように図っているか。

619

③ 内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境を整えているか。

621

(リスク評価)

622

④ 業務全体のリスク評価が行われているか。

623

⑤ リスク評価の上で重要なデータやシステムが特定されているか。

624

(統制措置)

625

⑥ 業務委託先の管理をどのように行っているか。

626

⑦ 物理的隔離の担保をどのように行っているか。

627

⑧ 人事異動の際の管理をどのように行っているか。

628

⑨ 非常災害対応の業務委託をどのように行っているか。

629

⑩ 行為規制に関する定期的な社内研修をどのように行われているか。

630

⑪ 行為規制に係る社内意思決定の文書化や決裁をどのように行われているか。

631

632

(情報と伝達・IT ガバナンス)

633

⑫ 情報システムの物理分割等に向けたスケジュールはどのようになっているか。

634

⑬ ID・パスワード管理をどのように行っているか。

635

⑭ 重要なシステム発注を行う際の要件定義における確認体制はどのようになっているか。

637

638

(モニタリング)

639

⑮ アクセスログの解析をどのように行っているか。

640

⑯ 独立かつ強力監査体制が構築されているか。

641

(その他)

642

⑰ 不正発生時に関係者の厳正な処分が行われているか。

643

644

イ 関係小売電気事業者の取組みについて確認する観点・事項の例

645

当委員会が関係小売電気事業者の内部統制強化の取組みについて確認する観点や事項については、今後検討していくことになるが、以下は、そうした確認の観点や事項の例である。

647

648

649

(統制環境)

650

① 体系的な内部統制体制を構築しているか。

651

② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着をどのように図っているか。

652

③ 内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境を整えているか。

653

654

(リスク評価)

655 ④ 業務全体のリスク評価が行われているか。

656 (統制措置)

657 ⑤ 業務委託先の管理をどのように行っているか。

658 ⑥ 物理的隔離の担保はどのように行っているか。

659 ⑦ 人事異動の際の管理はどのように行っているか。

660 ⑧ 非常災害対応の業務委託はどのように行っているか。

661 ⑨ 行為規制に関する定期的な社内研修はどのように行われているか。

662 ⑩ 行為規制に係る社内意思決定の文書化や決裁はどのように行われて
663 いるか。

664 (情報と伝達・IT ガバナンス)

665 ⑪ 情報システムの物理分割等に向けたスケジュールはどのようになっている
666 か。

667 (モニタリング)

668 ⑫ 独立かつ強力な監査体制が構築されているか。

669 (その他)

670 ⑬ 不正発生時に関係者の厳正な処分が行われているか。
671

672 (2) 制度的対応

673 各事業者における再発防止に向けた取り組みを促進するため、以下のような点に
674 ついて制度的な対応をとることが考えられる。

675 それぞれの詳細については、法令で対応するもの、ガイドラインで対応するもの、
676 企業内の制度設計で対応するものなどがあり、当委員会の制度設計専門会会合にお
677 いてもさらに検討を進めていくこととしている。

678 また、資源エネルギー庁においても、電力・ガス基本政策小委員会において、今回
679 の事案を踏まえた再発防止のあり方について、制度面からの検討を開始している。
680

681 (「機会」に関するもの)

682 ① 情報システムの物理分割など分離の徹底

683 ② 情報端末の管理徹底

684 ③ パスワード管理、個人認証の強化

685 ④ 定期的なアクセスログ確認の実施。
686

687 (「動機」に関するもの)

688 ⑤ スイッチング手続きの改善

689 ⑥ 関係小売電気事業者が一般送配電事業者の非公開情報を用いて顧客対応を行う
690 ことを禁止

691 (「正当化」に関するもの)

692 ⑦ 一般送配電事業者の非公開情報を特定関係事業者が閲覧し業務に利用する行為
693 の違法性を明確化
694

695
696 上記に関し、今回の一連の事案では、関係小売電気事業者において、顧客からの契
697 約申込み時の情報確認などのために、一般送配電事業者の託送システム等を通じて
698 新電力顧客情報を閲覧していた例が見られた。

699 今回の事案を踏まえ、託送システム等を通じた新電力顧客情報の閲覧は行われな
700 くなっているが、スイッチング手続きを改善するなどして、新電力事業者も含め小売
701 電気事業者の事務処理負担を軽減させつつ需要者の利便性を向上するという視点も
702 重要である。このため、この点については、制度設計専門会合で議論を行った上で、
703 広域機関とも連携し、必要に応じてスイッチング支援システムの仕様見直しを要請・
704 実施することとしている。

705 さらに、今回、一般送配電事業者と関係小売電気事業者が非常災害対応に関する業
706 務委託を締結し、非公開情報を含む託送システムの閲覧を関係小売電気事業者の従
707 業員に認めることで、非常災害対応以外の閲覧がおこなわれていた事案があった。

708 非常災害対応に関する業務委託については、関係小売電気事業者が電話受付応援
709 などを実施する際に閲覧することが許容される情報や、求められる運用方法を明確
710 化することが重要であり、経済産業省の電力保安担当部局と連携しつつ、当委員会の
711 制度設計専門会合で運用案を議論し整理することとしている。

712 713 (3) 当委員会の監視機能の強化

714 上記の再発防止策の方向性が固まり次第、当委員会の監視機能の強化策について
715 も、今後検討していくこととなる。

716 717 7. 各電気事業者に求めるべき対応について

718 (1) 考え方

719 当委員会は、事案の処理に関し、経済産業大臣への勧告（法第 66 条の 13）、委員
720 会としての電気事業者に対する勧告（法第 66 条の 12）を行う権限を付与されてい
721 る。また、委員会の事務として、事業者に対する行政指導を行うことも考えられる。

722 各事案の処理に関する考え方としては、電気事業法上の各規定についての違反の
723 有無を勘案した上で、電気の使用者の利益の保護及び電気事業の健全な発達等の観
724 点から、図表 3 の内容に照らして処分の内容を検討することが適当である。

725 現時点で一般送配電事業者の情報漏えい行為や、関係小売電気事業者による一般
726 送配電事業者に対する禁止行為の要求・依頼等は停止されていると考えられること
727 から、経済産業大臣による違反行為の停止・変更命令（法第 23 条第 6 項、法第 23 条
728 の 3 第 2 項）を行う必要性は乏しいと考えられる。

729 このため、各電気事業者に対しては、経済産業大臣からの一般送配電事業者に対
730 する業務改善命令（法第 27 条）又は関係小売電気事業者に対する業務改善命令（法
731 第 2 条の 17）をとることや、委員会として電気事業者に対し業務改善を行うよう勧
732 告する（法第 66 条の 12）、あるいは業務改善を行うよう行政指導を行うことが考え
733 られる。

734 各電気事業者に対して業務改善を求める内容は、以下が適当である。

- ① 託送情報に係る情報システムの物理分割を速やかに（約3年以内を想定）行う計画を立案し、計画的に実施する。
- ② 「6. 考えられる再発防止策について」に記載した内容を踏まえて、各電気事業者において抜本的な内部統制の強化を含む再発防止策を検討する、
- ③ 事案の内容及び発生原因を調査し、社会に対して公表するとともに、関係者の厳正な処分を行う。

なお、上記②に関し、本年2月以降、再エネ業務管理システムに関する不正閲覧が全一般送配電事業者及び関係小売電気事業者において発生していることを踏まえると、今回、新電力顧客情報に関する情報漏えいを生じさせていない電気事業者も含め、情報遮断についての実効性を高めるために内部統制の強化を含む取り組みの強化を求めることが適当と考えられる。

また、託送情報に係る情報システムの物理分割についても、今回情報漏えいを生じさせていない事業者も含め、基本的には全事業者に求めていくことが適当と考えられる。

図表3 各電気事業者の処分区分に関する考え方

- | |
|---|
| ① 法第23条違反の有無（一般送配電事業者） |
| ② 法第23条の4違反の有無（一般送配電事業者） |
| ③ 法第23条の3違反の有無（関係小売電気事業者） |
| ④ 当該行為の重大性・悪質性 |
| (ア) 電気事業、ガス事業又は熱供給事業の健全な発達への支障の程度 |
| －情報漏えいの件数及びその内容、閲覧された情報が利用された状況。電気事業法違反の有無。（一般送配電事業者） |
| －情報閲覧の件数及びその内容、閲覧した情報の利用状況。電気事業法違反の有無。（関係小売電気事業者） |
| (イ) 需要家等の利益の被害の程度 |
| －閲覧された情報が営業活動に用いられたか。（一般送配電事業者、関係小売電気事業者） |
| (ウ) 行為自体の悪質性 |
| －法第23条違反の有無。（一般送配電事業者） |
| －法第23条の4違反の有無。（故意、重過失の場合：一般送配電事業者） |
| －法第23条の3違反の有無。（関係小売電気事業者） |
| (エ) 当該行為が行われた期間や反復性・継続性 |

－新電力顧客情報が閲覧可能な状態に置かれていた期間。（一般送配電事業者）

(オ) 故意性の有無、過失の程度

－本店担当者が意図して新電力顧客情報を閲覧可能にしていたか。
（一般送配電事業者）

－偶発的閲覧行為か否か。（関係小売電気事業者）

(カ) 組織性・計画性の有無・程度

－本店担当者が意図して新電力顧客情報を閲覧可能にしていたか。
（再掲：一般送配電事業者）

－組織の大部分で閲覧行為が生じていたか。本店関係者等が意図して閲覧状況を作り上げたものか。従業員・委託先従業員による新電力顧客情報の閲覧を容認していたか。（関係小売電気事業者）

(キ) 隠蔽の有無、初動対応の適切性等

－事案発覚後、速やかに情報遮断を行ったか。（一般送配電事業者）

(ク) 反社会的勢力との関与の有無

⑤ 当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

(ア) 代表取締役や取締役会の法令等遵守に関する認識や取組みが十分か。

－代表取締役や取締役会が認識していたか。

(イ) 内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

－内部チェックを行うことで気付くことができたか否か。

(ウ) コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

－内部チェックを行うことで気付くことができたか否か。

(エ) 業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分になされているか。

－関係者が意図して作り上げた状況において法令軽視があったか。
（一般電気事業者）

－電気事業法上問題があると認識し閲覧していた従業員数。（関係小売電気事業者）

⑥ 軽減事由

上記①及び②の他に、行政による対応に先行して、事業者等自身が自主的に需要家等の保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

753

754

755

756

なお、電気事業法は一般送配電事業者の事業許可の取消し（法第15条）や、小売電気事業者の登録の取消し（法第2条の9）といった措置を、経済産業大臣がとり得ることを定めている。一般送配電事業は公益事業であり、その運営が電気事業法の規

757 定に違反し、同法の精神に悖るものであった場合には、公共の利益を保護する観点から
758 一般送配電事業の遂行を禁止する必要がある、電気事業法はかかる規定を置いている。
759 また、小売電気事業者についても、公共の利益を阻害するような状況を放置する
760 ことを防ぐため、登録の取消し規定を置いている。

761 一方で、一般送配電事業者は供給区域内の電気の需給調整を担当しており、事業許
762 可の取消しを行った場合、供給区域内の電気の安定供給が保たれないおそれがある。
763 また、関係小売電気事業者も、小売経過措置料金が設定されているなど、低圧部門の
764 需要者への最終供給の担い手となっており、登録の取消しを行った場合には多数の無
765 契約者が生じるおそれがある。このため、電気事業法においては、事業許可や事業の
766 登録の取消を行う場合、事業者が法律の規定や法律の命令に違反したという要件に加
767 えて、電気の使用者の利益への影響を勘案し、当該事業者の事業継続を認めることが
768 「公共の利益を阻害すると認められる」ことが必要としている。

769 たしかに、今回の一連の事案は、一般送配電事業者の中立性・公正性を疑わせ、小
770 売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねないものであり、極めて遺憾なものであ
771 る。他方、電気の安定供給などの電気の使用者の利益と、今回の事案によってもたら
772 された電気の使用人への不利益、電気事業法に違反した事業者の再発防止策を今後見
773 極める必要性などを勘案したときに、この時点で事業許可の取消し等をとることが公
774 共の利益に適うとはいえないと考えられる。関係事業者に対しては、事業許可や登録
775 の取消しよりも、業務改善命令等の処分を重く受け止めた上で、再発防止策の徹底を
776 求めることが適当と考えられる。

777 (2) 各事案への対応

778 これまでの事案解明作業を踏まえて本日時点で認定した各事案の事実関係は、「II.
779 各事案について」に記載しているところであり、上記の整理を各事案の事実関係にあ
780 てはめた場合、以下のとおり対応を取ることが妥当であると当委員会として考えるも
781 のである。

782 このうち、業務改善命令が妥当としているものについては、法第 66 条の 13 に基づ
783 き、経済産業大臣に対して勧告を行った上で、経済産業大臣から命令を発出すること
784 を想定している。業務改善勧告及び業務改善指導については、当委員会から、各電気
785 事業者に対して直接行うことを想定している。

786 図表 4 各電気事業者の事案に関し、当委員会として妥当と考える対応

事業者名	対応	主な理由
関西電力送配電	業務改善命令	・システムの情報遮断に失敗したことについて情報管理体制整備に係る重過失が認められ、かつ、競争に影響を及ぼし得る顧客情報が漏えいし、関西電力の一部従業員から当該情報を営業活動に用いられたことで、電気事業の健全な発達に極めて大きな支障を及ぼした。

		<ul style="list-style-type: none"> ・関西電力において配電部門画面にアクセス可能となっていたというアクセス権限登録の設定不備、及び、関西電力に情報を提供する委託会社の管理の不備により、差別的取扱いを行ったと認められる。
関西電力	業務改善命令	<ul style="list-style-type: none"> ・新電力顧客情報を顧客対応のみならず営業活動においても用いていたものであり、電気事業の健全な発達に極めて大きな支障を及ぼした。 ・関西電力の業務委託先でもある関西電力送配電の委託会社から新電力顧客情報を入手しており、法的な評価として、委託会社を介して関西電力送配電に差別的取扱いを依頼したと認められる。
九州電力送配電	業務改善命令	<ul style="list-style-type: none"> ・2020年4月以降にシステムを九州電力から閲覧可能な状態においたことについて、託送情報の目的外提供、差別的取扱いが認められる。 ・競争に影響を及ぼし得る顧客情報が閲覧可能な状態に置かれ、また、営業部門に存置された多くの端末やシステムの存在に気付かず、業務運営が極めて不適切。
九州電力	業務改善命令	<ul style="list-style-type: none"> ・システム障害対応のため暫定利用した九州電力送配電のシステムを2020年4月以降も継続使用したことについて、託送情報の目的外提供や差別的取扱いを依頼したと認められる。 ・九州電力送配電のシステムを組織的に利用し、多くの従業員が閲覧情報を顧客対応に用いていた。 (積極的顧客獲得活動などの営業行為に活用した状況は認められない)
中国電力NW	業務改善命令	<ul style="list-style-type: none"> ・中国電力の顧客センターにおいて中国電力NWの端末を利用可能とし、一部について2020年10月に不十分ながら情報遮断を行ったものの、託送情報の目的外提供、差別的取扱いが認められる。 ・当委員会が求めた緊急点検指示への回答において、上記顧客センターの状況等を電気事業法上の問題がないとし、組織全体として行為規制を軽視している。 ・競争に影響を及ぼし得る顧客情報が閲覧可能な状態に置かれ、また、システムの特定の画面にマスキング漏れがあり、情報管理体制整備に過失による不備があった。

中国電力	業務改善勧告	・カスタマーセンターに配置された中国電力 NW の端末を組織的に利用し、多くの従業員が閲覧情報を顧客対応に用いていた。(積極的顧客獲得活動などの営業行為に活用した状況は認められない。また、2020年4月以降に中国電力 NW に対し、カスタマーセンターのシステムの扱いについて依頼・要求を行ったとは認められない。)
中部電力 PG	業務改善勧告	・システムの情報遮断に失敗したことについて情報管理体制整備に係る重過失が認められ、中部電力 MZ から新電力顧客情報の一部が閲覧できる状況を作り出した。
中部電力 MZ	業務改善勧告	・多くの従業員が閲覧情報を顧客対応に用いていた。(積極的顧客獲得活動などの営業行為に活用した状況は認められない。)
東北電力 NW	業務改善勧告	・営業所の共用スペースに東北電力 NW の端末を配備することや、人事異動時の端末管理などにおいて、情報管理体制整備義務に違背する重大な過失が認められる。
東北電力	業務改善勧告	・一部部署において従業員が閲覧情報を顧客対応に用いていた。(積極的顧客獲得活動などの営業行為に活用した状況は認められない。)
四国電力送配電	業務改善指導	・非常災害時しか閲覧しないことを条件に四国電力従業員に対して託送システムのアクセス権限を付与し、四国電力送配電に注意義務違反は認められないものの、四国電力従業員が平時から情報を閲覧していた。
四国電力	業務改善勧告	・非常災害業務委託に関して与えられた閲覧権限を利用して、多くの従業員が閲覧情報を顧客対応に用いていた。(積極的顧客獲得活動などの営業行為に活用した状況は認められない。)
沖縄電力(送配電部門)	業務改善指導	・運用の不備により、新電力顧客情報が一定期間小売部門から閲覧可能な状況になっており、情報管理体制が不十分であった。
沖縄電力(小売部門)	業務改善指導	・送配電部門の運用の不備により情報を閲覧した従業員が少数存在した。

789 ※東京電力 PG、東京電力エナジーパートナー株式会社(以下「東京電力 EP」とい
790 う。)、北陸電力送配電、北陸電力、北海道電力 NW、北海道電力株式会社(以下「北
791 海道電力」という。)について、新電力顧客情報の情報漏えいや閲覧があったもので
792 はないが、同様に情報システムの物理分割や内部統制の強化を求めることが適当であ
793 る。

794
795
796
797
798
799
800
801
802
803
804
805
806
807
808
809
810
811
812
813
814
815
816
817
818
819
820
821
822
823
824
825
826
827

8. 今後の対応について

(1) 再発防止に向けた制度的対応の検討、当委員会の監視機能の強化

本事案を踏まえた制度面での対応については、当委員会の下に設置された制度設計専門会合において検討を開始している。同専門会合において、制度的対応について、結論ありきではなく幅広く検討を深めていく。

なお、資源エネルギー庁においても、電力・ガス基本政策小委員会において、今回の事案を踏まえた再発防止のあり方について、制度面からの検討を開始している。

再発防止策の検討を踏まえ、当委員会の監視機能の強化のあり方についても検討を進める。

(2) 当委員会における当面の監視の強化

本勧告の発出後も、一般からの情報提供の受付など、一般送配電事業者に係る非公開情報の情報漏えいに関する調査を継続する。調査の過程で新たな事実を把握した場合には、当委員会において必要に応じ、追加的な対応を検討する。

当面の監視の強化に関して、アクセスログの解析については必要性が高いと考えられることから、本事案を踏まえ、毎年、一般送配電事業者に対して当委員会が事後に指定した期間のアクセスログの解析を求めることとし、アクセスログ解析について事実上の抜き打ち検査を毎年実施することとする。

また、本年度の監査で行った情報管理体制に係る監査項目の追加（情報端末の管理状況の確認、共用 ID の利用についての調査）を今後も継続する。

その他の監視の強化策については、上記の当委員会の監視機能の強化のあり方の検討の中で、あわせて検討していく。

9. 結語

今般の事案は、一般送配電事業者の中立性・公正性を疑わせ、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねないものであり、極めて遺憾である。

今回、新電力顧客情報等を漏えいさせた一般送配電事業者においては、徹底した対策を講じ、電気の利用者や新電力からの信頼を取り戻すべきである。

また、関係小売電気事業者においても、一般送配電事業者から非公開情報を入手し業務に利用することは、小売電気事業者間の公正な競争環境を損ねるものであることを認識し、再発防止に向け社内の意識改革を徹底するべきである。

加えて、当委員会としても、今回の事案の発生に鑑み、一層厳格に監視を行っていく。

828 **II. 各事案について**

829 各事案の詳細な事実関係は以下のとおりである。

830 なお、各別添資料記載の事実認定は、これまで判明している事案に係る事実関係を対
831 象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

832 各一般送配電事業者及び関係小売電気事業者における情報管理については、引き続き
833 調査を継続中であり、追加的に発覚した事案については、必要に応じて追加的に経済産
834 業大臣への勧告その他の対応を実施することがある。

835

836 **1. 関西電力送配電及び関西電力に係る事実認定等**

837 別添 1 「関西電力送配電及び関西電力に係る事実認定等」のとおり。

838

839 **2. 東北電力 NW 及び東北電力に係る事実認定等**

840 別添 2 「東北電力 NW 及び東北電力に係る事実認定等」のとおり。

841

842 **3. 九州電力送配電及び九州電力に係る事実認定等**

843 別添 3 「九州電力送配電及び九州電力に係る事実認定等」のとおり。

844

845 **4. 四国電力送配電及び四国電力に係る事実認定等**

846 別添 4 「四国電力送配電及び四国電力に係る事実認定等」のとおり。

847

848 **5. 中部電力 PG 及び中部電力 MZ に係る事実認定等**

849 別添 5 「中部電力 PG 及び中部電力 MZ に係る事実認定等」のとおり。

850

851 **6. 中国電力 NW 及び中国電力に係る事実認定等**

852 別添 6 「中国電力 NW 及び中国電力に係る事実認定等」のとおり。

853

854 **7. 沖縄電力に係る事実認定等**

855 別添 7 「沖縄電力に係る事実認定等」のとおり。

856

857 **8. 北海道電力 NW 及び北海道電力に係る事実認定等**

858 別添 8 「北海道電力 NW 及び北海道電力に係る事実認定等」のとおり。

859

860 **9. 東京電力 PG 及び東京電力 EP に係る事実認定等**

861 別添 9 「東京電力 PG 及び東京電力 EP に係る事実認定等」のとおり。

862

863 **10. 北陸電力送配電及び北陸電力に係る事実認定等**

864 別添 10 「北陸電力送配電及び北陸電力に係る事実認定等」のとおり。

865

866 **参照条文・関係資料等**

867 別添 11 「参照条文・関係資料等」のとおり。

1 別添 1

2 関西電力送配電及び関西電力に係る事実認定等

3

4 本書記載の事実認定は、関西電力送配電株式会社（以下、分社化前の関西電力の送配電部
5 門も含め「関西電力送配電」という。）及び関西電力株式会社（以下「関西電力」という。）
6 においてこれまで判明している事案を対象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる
7 事実関係を前提としたものである。

8 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I.
9 5（電気事業法の規定との関係）を参照されたい。

10

11

12 **第 1. 勧告の前提となる事実関係と法的評価**

13 **1. 託送 OSS システムにおける情報遮断措置の不備による新電力顧客情報の閲覧について**

14 (1) 事案の概要

15 関西電力送配電は同社が託送供給等業務に用いるシステムとして管理・運営するシス
16 テムのうち、電気の申込み・変更受付、検針、低圧規制料金に係る託送料金計算を取り
17 扱う託送 OSS (One Stop Service) システム（以下「託送 OSS」という。）を通じて、同
18 社の供給エリアに所在する全ての需要家の電気の契約名義や契約容量等の顧客情報を
19 管理している。託送 OSS は、特定関係事業者である関西電力と共用しているシステムで
20 あり、関西電力送配電は、2016 年 4 月の全面自由化以降、新規参入事業者である小売電
21 気事業者（以下「新電力」という。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）が
22 掲載された画面自体への遷移を制限する手法（以下「アクセス制限」という。）、又は、
23 画面内の項目の閲覧を制限する手法（以下「マスキング処置」という。）を、関西電力に
24 対する新電力顧客情報に係る情報遮断措置として講じたうえで、日々の託送業務におい
25 て利用している。

26 しかるに、全画面総数 719 画面のうち、39 の操作画面と 4 の帳票（以下、各画面及び
27 帳票を個別に又は総称して「非マスキング画面」という。）においてマスキング処置及び
28 アクセス制限の不備があり、関西電力の従業員により新電力顧客情報が閲覧可能な状態
29 となっており、実際に同社従業員により新電力顧客情報が閲覧されていた。

30 具体的には、以下の 2 ケースの不備があったもの。

31 ① マスキング処置の不備（39 の非マスキング画面がかかる不備に該当する。）

32 当該非マスキング画面について表示すると、表示方法を問わずマスキング処置が
33 なされておらず、新電力顧客情報が閲覧可能となっていたもの。

34 ② アクセス制限における不備（4 の非マスキング画面がかかる不備に該当する。）

35 メニュー画面から当該非マスキング画面を検索した際には、表示された当該非マ
36 スキング画面において新電力顧客情報について適切にマスキング処置がなされて
37 いるものの、ある特定の画面（以下「遷移元画面」という。）において当該非マ
38 スキング画面に遷移するための操作方法（特定のキーの押下）が関西電力側にも表示
39 されており、当該操作を行うと実際に遷移元画面から当該非マスキング画面に遷

40 移することが可能となっており¹、実際に当該操作方法により当該非マスキング画面
41 面に遷移すると、マスキング処置がなされず、新電力顧客情報が閲覧可能となっ
42 いたもの。

44 (2) 託送 OSS における新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

45 ア 託送 OSS において情報遮断措置に不備が生じた経緯（託送 OSS のシステム概要）

46 (ア) 託送 OSS における現用最古の機能は、1980 年代後半から稼働しており、1993 年に
47 基本基盤を構築し、その後も継続的に顧客対応における受付業務及び電気料金計算業
48 務を中心に、順次ハンド業務のシステム化が行われてきた。

49 (イ) さらに、顧客サービスの向上対応、料金改定や新メニューへの対応、スマートメー
50 ターの 30 分値を活用した料金計算への対応等様々な改修を積み重ね、現在では COBOL
51 言語で構築されたホスト計算機と Java 言語で構築されたサーバーシステムの併用シ
52 ステムで、ホストシステム 219 画面、ローカルシステム 500 画面の計 719 画面からな
53 り、約 4,500 万 Step の規模に達する諸機能が複雑に絡み合うシステムに肥大化し、
54 サービスや法制度対応に伴う機能追加における改修の難易度が高い状態となってい
55 た。

57 イ 託送 OSS において情報遮断措置に不備が生じた経緯（小売全面自由化に向けたシステ 58 ム改修）

59 (ア) 関西電力においては、2016 年 4 月の小売全面自由化に向け、2013 年 5 月に WG が立
60 ち上げられ、システム開発に係る社内検討が開始された。システムの基本設計に係る
61 社内検討において、行為規制を遵守するために情報遮断措置を実施することの必要性
62 は認識されており、2013 年 8 月に開催された WG において行為規制の実現パターンと
63 して新規にシステムを構築するか、または共用するかについての議論が開始されてい
64 る。

65 (イ) そして、2013 年 10 月の WG において、物理的にシステムを分割し新規にシステムを
66 構築する方法では低圧託送業務について当時行われている業務に対応した全く同一
67 のシステムを新たに作る必要があり、かつ、当該システムにおいて膨大な需給地点情
68 報をマスターデータとして持たせる必要があることから、コスト削減の観点及び小売
69 全面自由化までの短期間の納期の観点から、マスキング処置及びアクセス制限を通じ
70 て論理的にシステムを分割する方法でしか全面自由化までに間に合わないとの頭出
71 しがなされ、同月再度開催された WG において、物理分割は困難と整理された。その
72 後、2014 年 3 月の WG において、行為規制及び適正な電力取引についての指針に係る
73 システム対応については論理分割が最良であると結論づけられ、2014 年 4 月の常務
74 会において論理的分割をもって行為規制の遵守を図る開発計画が承認された。

¹ なお、かかる画面遷移に係る操作自体は、小売全面自由化前の一体会社時代から通常業務で使用する操作方法であった。

75 (ウ) システムの業務主管部門であるお客さま本部の従業員を中心に構成されたプロジェ
76 クトチームにおいては、情報遮断措置の基本方針として、①小売・託送所属の両者が
77 利用する画面についてはマスキング処置を施し、②非公開情報が表示され、かつ、小
78 売所属のユーザーが利用する必要がない画面には遷移できないアクセス制限を行う、
79 ③必要に応じて画面設計を再整理し、遷移ができない画面とマスキング処置を施す画
80 面に分ける、として基本設計がなされた。こうした情報遮断措置について、プロジェ
81 クトチーム内においては特定の工程について技術的な困難性があるという認識はな
82 かった模様である。プロジェクトチーム内における認識としては、託送 OSS における
83 画面数が 700 を超えるもので膨大であること、その中でマスキング処置を施す部分の
84 洗出しが必要であること等、作業量の多さと複雑さへの対応が主たる課題として認識
85 されていた。

86 (エ) かかる方針に基づくシステム開発は、プロジェクトチームのお客さま本部の従業員
87 にて全ての仕様書の修正を行い、システム部門及び委託先のシステム関係子会社（以
88 下「システム委託会社」という。）が修正内容に応じてプログラム改修を行う分担の
89 下でなされた。

90 もっとも、かかる情報遮断措置を詳細設計においてプログラム仕様書へ落とし込む
91 にあたり、画面に応じて①の方法と②の方法とを使い分けて行おうとしたところ、以
92 下の設計時の考慮漏れに起因して、情報遮断に失敗したもの。

- 93 ・ ①の方法については、マスキング対象情報の考慮漏れから、対象の画面におい
94 てマスキング処置を施すべき情報の全て又は一部に対するマスキング処置が
95 漏れ、また、検索結果の表示の場合等特定の場面において情報が表示される場
96 合の考慮漏れから当該場面において施すべきマスキング処置が漏れていた。
- 97 ・ ②の方法については、多数存在する画面から問題となっている画面への遷移に
98 ついて考慮が漏れており、特定の遷移パターンについてすべきアクセス制限を
99 漏らしていた。

100 こうした考慮漏れの要因としては、基本設計段階においてはマスキング処置すべき
101 項目が明確に決まっておらず、曖昧な指示になっているところがあり、個々のマスキ
102 ング項目（項目の組み合わせや、検索結果の表示の対応等）については、担当者の判
103 断に委ねられる形となったことが挙げられる。画面遷移に係る基本設計についても、
104 メニュー画面から各画面への遷移についてはユーザー権限による遷移可否が措置さ
105 れたものの、各画面間の遷移経路については長年にわたり積み重ねられてきた改修に
106 よって網羅的な把握が困難になっており、こうした状況の中、各画面間の遷移経路の
107 洗い出しに漏れが生じた結果、特定の遷移経路についてアクセス制限が措置されな
108 かったものである。

109 (オ) また、プログラムの修正作業にあたり、修正箇所を誤り正しく組まれていたはずの
110 マスキング処置のプログラムを削除してしまい、そのことによりマスキング処置が外
111 れてしまった画面もあった。

112 (カ) こうした背景として、短期間の納期の中で、託送 OSS の改修とスイッチング・低圧
113 実量制対応に係る開発が並行しており、プロジェクト内の意思疎通やサポート状況が
114 十分にできなかったことも根本要因として挙げられる。

115 (キ) テスト工程につき、仕様書どおりの稼働を検証するテストでは、上記 (エ) のとお
116 り仕様書自体に考慮漏れが存したため、仕様書どおりの動きとなっているかとの観点
117 での検証によって不備は検出されなかった。他方で、運用テストにおいては、画面遷
118 移が過剰に制限されたり、非公開情報でないものがマスキング処置されたり等で業務
119 運用に支障が出ていないかという観点から細部まで不具合を網羅した検証がなされ
120 たものの、非公開情報が閲覧されてしまう不具合については、行為規制に関する機能
121 の実装が初めてであったこともあり、当該観点からの検証が十分になされず不備は検
122 出されなかった。

123 (ク) また、託送 OSS は、分社化に伴いシステム改修及びシステム移管がなされており、
124 託送部門と小売部門が一つとなっていたコールセンターから、送配電のコールセンタ
125 ーを分割するに伴い、情報遮断の見直し等の改修を実施している。しかし、そうした
126 分社化に伴って生ずる改修以外の部分については、小売全面自由化のタイミングで行
127 為規制に照らして適切な情報遮断措置がなされているとの認識であったことから、上
128 記の不備が検出されることはなかった。

129

130 ウ 関西電力における託送 OSS を通じた新電力顧客情報の閲覧の実態

131 (ア) マスキング処置に不備のあった非マスキング画面 (39 画面) においては、以下の需
132 要・供給種別ごとに、以下の情報項目が閲覧可能となっていた (ただし、全ての非マ
133 スキング画面から、これらの情報項目が全て閲覧可能であったわけではない)。

需要・供給種別	情報項目
低圧需要家 (需要側)	小売電気事業者コード、小売事業者名、小売事業者電話番号、接続送電サービスメニューコード、使用電力量 (最大 15 か月)、系統連系発電機情報、深夜機器情報、契約名義、連絡先電話番号、契約設備電力、力率
低圧需要家 (供給側)	契約名義、連絡先電話番号、余剰購入種類、固定買取単価適用開始月日、購入単価、認定設備情報
高圧及び特別高圧需要家 (需要側)	契約名義、連絡先電話番号、契約設備電力、供給電圧
高圧及び特別高圧需要家 (供給側)	契約名義、余剰購入種類

134 このうち、高圧以上の需要家情報が閲覧できた画面 (ホスト 3 画面・ローカル 12
135 画面の計 15 画面) について、関西電力送配電が行ったアクセスログの解析によれば、
136 ホスト 3 画面中 2 画面及びローカル 12 画面中 4 画面は閲覧履歴がなく、その他画面
137 において、関西電力の従業員 296 名・委託先従業員 1,033 名の合計 1,329 名が、124

138 事業者 6,472 契約の新電力顧客情報（うち、新電力顧客情報は 4,417 契約、最終保障
139 供給顧客情報は 2,055 契約）を閲覧していた²。

140 (イ) アクセス制限に不備のあった非マスキング画面（4 画面）においては、低圧の需要
141 家について、「契約者名義」「電話番号」「契約設備電力」「力率」「使用量」「接続送電
142 サービスメニューコード」「小売事業者コード」が閲覧可能となっていた（ただし、全
143 ての非マスキング画面から、これらの情報項目が全て閲覧可能であったわけではない。
144 ）。

145 当該非マスキング画面について、関西電力送配電が 2022 年 9 月 12 日から 12 月 12
146 日にかけてのアクセスログを解析した結果、新電力顧客情報が閲覧可能な 4 画面につ
147 いて、関西電力の従業員 240 名・委託先従業員 486 名の合計 726 名が、134 事業者
148 14,805 契約の新電力顧客情報を閲覧していた³。そのうち、閲覧後に関西電力以外の
149 事業者から関西電力に契約切替があった顧客は 3,775 契約であった。

150 また、これに加えて関西電力送配電が行った 2019 年 11 月 26 日から 2022 年 12 月
151 19 日にかけてのアクセスログの解析によれば、関西電力の従業員 511 名・委託先従
152 業員 1,095 名の合計 1,606 名が 190 事業者 153,095 契約を閲覧していた。

153 (ウ) 関西電力におけるアンケート調査によれば、閲覧があった従業員のログ（2022 年 4
154 月 1 日から 2022 年 12 月 19 日のログ）のうち、76.2%が顧客からの申出への対応の
155 ために新電力顧客情報を閲覧していたログであった一方で、23.8%は顧客への提案活
156 動等の営業活動に利用する目的で新電力顧客情報を閲覧したログであり、後者の利用
157 目的で閲覧した従業員は 35 名であった。

158 顧客への提案活動等の営業活動として、確認できた事例には例えば以下のようなも
159 のがある⁴。

- 160 ・ 託送 OSS 上の情報から、ある団地内の新電力比率を調べ、次の分譲地購入者に対
161 する分譲会社を通じた営業に活用していた。
- 162 ・ 託送 OSS 上の情報から顧客の契約状況を確認し、オール電化のための提案活動の
163 準備等に用いていた。

164 (エ) また、新電力顧客情報を閲覧したと回答した従業員及び委託従業員のうち約 15%、
165 従業員に限れば約 40%、当該閲覧が電気事業法（行為規制）上問題となり得ることを
166 認識していた。電気事業法（行為規制）上問題となり得ると認識していながらも、閲
167 覧を行っていた理由については、親切・丁寧・スムーズな顧客対応のためとの回答が
168 最も多く、システムでのマスキング等の措置がされていないことから閲覧していたと

² なお、ログの取得期間は画面ごとに異なっており、ホスト 3 画面については 3 年間、ローカル 12 画面のうち 3 画面は至近 4 か月、残り 9 画面は至近 1 か月（ただしログ調査の不備により再調査中の画面が 1 画面あり、上記閲覧実績は当該画面を除いたもの。）について取得したものである。

³ なお、関西電力送配電は、2022 年 4 月 1 日から 2022 年 12 月 19 日のログ解析の結果として、159 事業者 40,806 契約の新電力顧客情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

⁴ また、関西電力送配電のアンケート調査によると、時期不明であるものの、関電ガスの販売のために用いたとの回答を確認している。

169 いった回答や自身の業務処理が効率的になるため閲覧していたという回答も多く存
170 在した。

171 (オ) 従業員が閲覧方法を知った理由について、①職場内の関係者から教えてもらったケ
172 ースと②自分で発見したケースの両方が存在する。新電力顧客情報を閲覧していたと
173 回答した 951 名のうち小売全面自由化以降に閲覧方法を認識した 845 名（従業員 264
174 名、委託先従業員 581 名）のうち、職場の同僚（部下含む）から伝達を受けたと回答
175 した者は 379 名（従業員 202 名、委託先従業員 177 名）、職場の上司から伝達を受け
176 たと回答した者は 203 名（従業員 4 名、委託先従業員 199 名）であった一方、業務中
177 に自ら使えることに気づいたと回答した者も 48 名（従業員 27 名、委託先従業員 21
178 名）であった。閲覧方法が職場内で広く知られていた部署と、そうでない部署が混在
179 しているとみられ、上記の遷移方法については全面自由化前の一体会社時代から通常
180 業務で使用する操作方法であったことから、当該業務で使用経験があった者において
181 は当該操作方法を認識し、閲覧を実施していた実態も確認されており、部署横断的な
182 上層部からの指示による閲覧がなされていたというよりは、個々の職場・個々の従業
183 員において偶発的要因により拡大していったものであった（閲覧方法を知った後に他
184 者にその方法を伝達したことがある者は 211 名（従業員 104 名、委託先従業員 107 名）
185 であった。）。

186 (カ) こうした閲覧実態が続いてきたことについて、小売部門の者から、「閲覧してはな
187 らない情報は遮断されているはずであるから、システムを通して表示されているもの
188 である以上、閲覧することが許容される情報だと思っていた」といった認識の者が多
189 かったのではないかとという指摘があり、営業現場の従業員が閲覧可能な情報に対して
190 閲覧することが不適切である可能性があるとの疑問を持たなかった従業員がいた可
191 能性がある。一方で、閲覧した情報でも営業行為に活用しなければ問題は無いとの認
192 識の下で「閲覧はしたが当該情報を積極的に用いて能動的な対応をとっておらず営業
193 行為に活用したことはない」といった趣旨の発言を行う者もおり、閲覧情報を
194 営業活動の分析に利用していながら、営業活動に利用していないから許されると考え
195 ていた従業員もいた。なお、委託先の従業員については、行為規制に関する内容を扱
196 った研修は全くなかったものであり、行為規制については知らなかったものと聴取に
197 おいて回答している。

198

199 (3) 託送 OSS システムにおける情報遮断措置の不備についての関西電力送配電に係る法的 200 評価

201 上記閲覧は、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態の託送 OSS を共用していたことから
202 生じたものであることから、電気事業法（以下「法」という。）第 23 条第 1 項第 1 号（託
203 送関連情報に係る目的外提供の禁止）、第 2 号（送配電等業務に係る差別的取扱いの禁
204 止）及び第 23 条の 4（体制整備義務）に違反しないか検討する必要がある。

205

206 **ア 託送関連情報の目的外提供について**

207 (ア) 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、関西電力送配電が管
208 理する新電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気
209 供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報」）が関西電力に対して漏え
210 いしていたものであり、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認めら
211 れる。

212 (イ) 他方で、本件において全面自由化に向けた託送 OSS における情報遮断措置が講じら
213 れるにあたっては、関西電力において情報遮断の必要性を認識し、会社として論理分
214 割の方法により情報遮断を実施することを承認しているものであり、これを踏まえプ
215 ロジェクトチームにおいても有効な情報遮断措置を講じるための検討がなされてい
216 たものである。結果として、マスキング処置を施すべき情報やアクセス制限を施すべ
217 き画面遷移の考慮漏れがあったことでマスキング処置の不備及びアクセス制限の不
218 備が生じているものの、担当者の過失によるものであって、関西電力送配電において
219 関西電力の小売業務の用に供させる目的をもって意図的に不備を生じさせたものと
220 は認められない。

221 また、その後の分社化時におけるシステム改修時においても、かかる不備が見直さ
222 れなかったのは、全面自由化のタイミングで行為規制に照らして適切な情報遮断措置
223 がなされているとの認識があったためであり、その他システムの業務主管部が情報遮
224 断措置の不備を知り得たタイミングも特段存しなかったものと認められることから、
225 意図的にかかる不備を放置していたものとも認められない。

226 (ウ) したがって、託送 OSS の情報遮断措置に不備が生じていたことをもって、関西電力
227 送配電による関西電力に対する託送関連情報の目的外提供には該当しない。

228

229 **イ 送配電等業務に係る差別的取扱いについて**

230 (ア) 本事案については、客観的状況として、関西電力送配電が管理する新電力顧客情報
231 （すなわち、新電力の接続供給契約に係る情報）について合理的理由なく関西電力に
232 おいてのみ閲覧可能となっており、「その託送供給・・・の業務・・・について」、関
233 西電力に対して「不当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定の客観的要件に該
234 当する。

235 (イ) 他方で、託送 OSS の情報遮断措置に不備が生じ、かつそれが継続していたことにつ
236 いては、上記のとおり関西電力送配電において意図的に作出した状況でない上、不備
237 が生じた原因が仕様書作成における考慮漏れや作業ミスといった過失によるもので
238 あり、当該漏れについて認識した上で不要と判断したものではないことから、新電力
239 顧客情報が閲覧可能となる客観的状況についても認識しているものとはいえない。

240 (ウ) したがって、託送 OSS の情報遮断措置に不備が生じていたことをもって、関西電力
241 送配電による関西電力に対する送配電等業務に係る差別的取扱いには該当しない。

242

243 **ウ 体制整備義務について**

244 本事案については、関西電力送配電が非公開情報を取り扱う託送 OSS において当該情
245 報に係るマスキング処置やアクセス制限に不備を来したものであり、体制整備義務が一
246 般送配電事業者に課された 2020 年 4 月以降もかかる状態を看過していたことにつき、
247 システム構築に係る義務（法 23 条の 4 第 1 項及び法施行規則第 33 条の 15 第 1 項第 2
248 号イ及びロ）の違反に該当する。

249

250 **（４）託送 OSS システムにおける情報遮断措置の不備についての関西電力に係る法的評価**

251 上記のとおり、関西電力送配電における情報遮断措置の不備から託送関連情報の漏え
252 いが生じ、こうした行為に起因して、関西電力において新電力顧客情報が閲覧可能とな
253 っていたことが認められるため、関西電力によりこうした不備を「依頼し、又は、要求」
254 したとして、特定関係事業者に係る禁止行為に該当しないか（法第 23 条の 3 第 1 項第
255 1 号）を検討する必要がある。

256 この点について、託送 OSS システムの不備はそもそも関西電力送配電において意図的
257 に又は認識をもって作出されたものではなく、関西電力において依頼又は要求を行った
258 ことを疑わせる事情は確認できない。

259 したがって、託送 OSS システムの不備があったことについて、関西電力において禁止
260 への違反は認められない。

261

262 **２．関西電力における配電権限設定による新電力顧客情報の閲覧について**

263 **（１）事案の概要**

264 託送 OSS システムは、関西電力送配電に所属する者か、関西電力に所属する者かといった
265 所属や、当該所属会社内の所属部署の具体的業務内容に応じて、アクセスできる情報を区分
266 する権限設定をしていた（上記 1 の事案は、小売部門所属従業員用のアクセス権限設定をし
267 ていたにもかかわらず、当該権限で閲覧できる情報の遮断の仕様に不備があり、当該権限で
268 は本来閲覧できないはず情報が閲覧できていたという事案である。）。

269 しかるに、託送 OSS のアクセス権限登録画面において、関西電力従業員に対して送配電従
270 業員のうち配電部門に所属する者のアクセス権限を付与することが可能な設定が残置され
271 ており、当該設定に基づき配電部門に所属する者のアクセス権限を付与された関西電力従
272 業員が新電力顧客情報を閲覧していた。

273

274 **（２）託送 OSS における新電力顧客情報の閲覧状況の詳細**

275 **ア 託送 OSS において配電部門のアクセス権限が関西電力従業員に付与可能な設定が生
276 じた経緯**

277 （ア）関西電力は、全面自由化当初、託送 OSS 上において、「託送」（託送部門の送電サー
278 ビスセンター用の権限）、「NW」（託送部門の配電用の権限）、「CC」（小売部門のコール
279 センター用の権限）、「検針」（小売部門の検針業務に携わる従業員用の権限）、「営業」
280 （小売部門の営業所等お客さまサービスに携わる従業員用の権限）という所属部門ご

281 とに権限を設け、アクセス可能な情報の区分を行う設定を設けていた。従業員に対する
282 当該アクセス権限の設定を行うことのできる託送 OSS 上のアクセス権限登録画面
283 において、各所属長（特別管理職）が従業員に対してアクセス権限の登録を実施する
284 ものであった。

285 (イ) 全面自由化当時においても、山間部などの小規模事業所（役職者が1名しか在籍し
286 ていない事業所では、非常時のみならず平常時も営業と配電の仕事双方を行ってい
287 た。）においては、非常時等の対応も含め、電力供給に関する現場対応を安定的かつ
288 効率的に実施するため、託送・小売部門が一体となって業務を行う必要（営配連携）
289 があったことから、「営業」権限と共に「NW」権限を付与することを可能としていた
290 ⁵。

291 (ウ) 2020年の分社化に伴い、かかる営配連携は行われなくなり、当該登録機能を
292 廃止すべきところ、かかる考慮が漏れてしまい、特別管理職によるアクセス権限登録
293 の機能が残置された。

294 (エ) かかるアクセス権限登録は、異動により所属が変わると一度リセットされた上で新
295 規に登録し直す必要がある。

296 (オ) しかるに、以下のような経緯から、5名の関西電力従業員に対し、「NW」権限が登録
297 されたもの。

- 298 ・ 特別管理職から3名の部下に対して「NW」権限を登録していた。この3名は、当該
299 特別管理職が着任した2021年7月以降に着任した者である。当該特別管理職がこ
300 の3名に対するアクセス権限登録を行う際に、「権限付与できるものは全て問題な
301 い」との誤った認識を持っていたため、3名の業務では不要なものも含めて権限
302 付与を行った結果、「NW」権限を含む権限が登録されたもの。
- 303 ・ 特別管理職から1名の部下に対して「NW」権限を登録していた。これは、当該特別
304 管理職が部下に対するアクセス権限登録を行う際に、操作を誤って、本来権限付
305 与すべきでない「NW」権限を選択してしまったもの。
- 306 ・ 特別管理職本人が、自身に「NW」権限を登録していた。これは、当該特別管理職が
307 同僚に操作方法を確認した際、当該同僚が「権限付与できるものは全て問題ない」
308 との誤った認識を持っていたため、その確認の結果、上記特別管理職において「NW」
309 権限を選択、登録してしまったもの。

310

311 **イ 関西電力における託送 OSS を通じた「NW」権限を用いた新電力顧客情報の閲覧の実態**

312 (ア) 上記5名のうち、1名については、これまでの調査の中で新電力顧客情報の閲覧ロ
313 グは確認されていない。その他4名については、計24画面にて9事業者69契約の顧
314 客情報の閲覧が確認されている（うち24画面にて8事業者65契約の新電力顧客情報
315 の閲覧があり、1画面にて4契約の最終保障供給の顧客情報の閲覧があった。）。

⁵ 第3回総合資源エネルギー調査会 基本政策分科会 電力システム改革小委員会 制度設計ワーキンググループ（2013年10月21日）資料4-1

316 (イ) 各人の閲覧契約数及び閲覧理由は以下のとおりとされ、情報閲覧後に、上記 69 契
317 約中 50 契約の顧客が関西電力に切り替えていることから、顧客からの復帰の申し
318 出への対応が主たる閲覧であったことが推察される。

319 ・ リーダー（5 契約閲覧）：関西電力への復帰の申し出があり、申込書作成のため供給地
320 点特定番号など必要事項を確認したもの。具体的には、複数需要場所における関西電
321 力への復帰の申し出があったため、地点の特定を目的として、契約情報を確認したも
322 の。

323 ・ 担当者（29 契約閲覧）：関西電力復帰の申し出があり、申込書作成のため供給地点特
324 定番号など必要事項を確認したもの。具体的には、複数需要場所における関西電力へ
325 の復帰の申し出があったため、地点の特定を目的として、契約情報を確認したもの。

326 ・ 担当者（33 契約閲覧）：関西電力への復帰の申し出があり、申込書作成のため供給地
327 点特定番号など必要事項を確認したもの。具体的には、お客さまからの申し出内容（負
328 荷設備や契約電力等）について、過去に関西電力と契約していた時に比べ、大きな乖
329 離が無いか確認したもの。

330 ・ 特別管理職（2 契約閲覧）：新電力顧客情報閲覧における高圧需要のリスト内に自身の
331 部下が担当する法人が含まれており、当該法人の企業情報登録を確認したもの。

332 (イ) 「NW」権限の利用により、閲覧された画面において、閲覧可能となっていた情報項目
333 は、「NW」権限が託送部門の配電用の権限であることから、契約名義、連絡先電話番号、
334 契約種別コード、地区コード、契約電力、力率、計器情報、使用量、接続送電サー
335 ビスマニュー名、同コード等である（ただし、全ての画面でこれらの情報項目が閲
336 覧可能であったわけではない）。他方で、小売事業者コード、小売事業者名、BG コー
337 ドといった契約先を特定し得る情報は、「NW」権限利用時においてはマスキング措置
338 が施されており、閲覧できないようになっていた。

339 (ウ) 今般、上記事案は、「NW」権限登録があったことで、配電部門画面から顧客情報を確
340 認可能となっていた担当者が、関西電力送配電における上記第 1. 1 の託送 OSS にお
341 ける情報遮断措置の不備が起きたことを踏まえてなされたマスキング処置が完了し
342 た旨の周知を受けたにもかかわらず、顧客対応を行う中で当該顧客の契約状況を確認
343 した際に画面上で「LR」と表示されていたことを不審に思い、上司に報告し、当該報
344 告に起因して詳細調査が行われた結果、発覚に至ったものである。

345 (エ) 関西電力における「NW」権限を付与されていた従業員らへのヒアリングの結果によ
346 れば、当該従業員らは自身が「NW」権限を有することを認識していなかったとのこと
347 である。

348
349 (3) 「NW」権限による新電力顧客情報の閲覧についての関西電力送配電に対する法的評価
350 2016 年 4 月の小売全面自由化以降、託送・小売部門が一体となって業務を行う必要
351 （営配連携）があり、「NW」登録を行うことが可能な設定を意図して設けていた経緯を
352 踏まえると、関西電力送配電としては当該設定の存在は認識していたものと評価するこ
353 とが相当である。他方で、2020 年 4 月の法的分離におけるシステム改修にあたっては、

354 当該設定の削除が漏れたものであるが、その経緯や、実際に関西電力において「NW」権
355 限が付与されていたケースが偶発的に局所的に生じたものであったことに鑑みると、関
356 西電力の小売業務の用に供する目的など、託送供給等業務の用に供する目的外の目的を
357 もって設定が残置されたわけではないと認められる。

358 もっとも、アクセス権限登録の設定が関西電力に対しても残置されていたことは、関
359 西電力の特別管理職の判断で、関西電力従業員をして新電力がアクセスできない配電部
360 門画面へのアクセスを可能とする優先的な取扱いに該当し、上記のとおり当該設定の存
361 在に係る認識を関西電力送配電としては有していた以上（分社化に伴いその措置が漏れ
362 たことは当該時点における過失であるが、会社としての認識自体を否定するものとはな
363 り得ない。）、かかる優先的取扱いの基礎となる客観的事実に係る認識も認められる。し
364 たがって、関西電力による「NW」権限による新電力顧客情報の閲覧についての差別的取
365 扱いに該当する。

366 また、利用権限設定について適正に措置を講ずることは体制整備義務としてのシステ
367 ム構築義務の前提であることから、上記アクセス権限登録の設定が残置されていたこと
368 については、体制整備義務違反が認められる。

369

370 (4) 「NW」権限による新電力顧客情報の閲覧についての関西電力に対する法的評価

371 2020年4月に上記のアクセス制限登録の設定が残置されるにあたっては、当該設定の
372 削除が漏れてしまっていたものであるが、「NW」権限の登録が発覚した部署が限定されて
373 いること、上記(2)のとおり特別管理職による当該登録作業は関西電力従業員にNW権
374 限を付与することを意図して行ったものではないと考えられること、関西電力において
375 「NW」権限を付与されていた従業員による閲覧理由や本事案の発覚経緯、ヒアリング調
376 査の結果を踏まえると当該従業員らは自らが「NW」権限を有することを認識していなか
377 ったと考えられることから、分社化に向けたシステム改修の際に、関西電力において組
378 織的に権限登録が残置されるよう作為を行ったものとは認められない。

379 したがって、関西電力が、関西電力送配電に対して禁止行為を要求し、又は依頼した
380 といった事実はなく、行為規制違反には該当しない。

381

382 **3. 委託先管理の不徹底による新電力顧客情報の不適切取扱いについて**

383 (1) 電力取引報作成のためのデータ抽出フローにおける新電力顧客情報の送付について

384 ア 関西電力においては、毎月、電気関係報告規則に基づき、電力・ガス取引監視等委員
385 会（以下「当委員会」という。）に対して、統計報告（電力取引報）において特定小売供
386 給約款に係る契約状況の報告を実施している。当該報告における関西電力内の契約種別
387 変更の件数を把握するために、関西電力の企画部門においてシステム委託会社に対して、
388 託送 OSS から1か月の顧客の異動諸元データの抽出を依頼している。システム委託会社
389 では、託送 OSS から、抽出用プログラムを実行することでデータを抽出し、関西電力に
390 抽出したデータを提出している。システム委託会社が関西電力に対して提出していた当
391 該データの中に、電力取引報作成作業には必要のない新電力顧客情報（契約者名や小売

392 電気事業者コード)を含むデータが過去から含まれており、関西電力において当該デー
393 タが保管されていた。

394 イ なお、かかるデータ抽出は、下記の変遷を経て実施されている。

395 ① 2016年4月から：当該月間の異動データを抽出（異動前後の情報）

396 ② 2018年4月から：従来の項目に、異動前後の小売電気事業者コードを追加

397 ③ 2019年9月から：契約者名義を追加

398 ウ 当該抽出データにより関西電力が入手していたデータ件数は、2018年度においては
399 約84万件、2019年度においては約108万件、2020年度においては約146万件、2021年
400 度においては約115万件、2022年度においては約91万件であり、うち関西電力におい
401 て電力取引報作成にあたり必要のない新電力顧客情報は通期合計で約230万件だった。
402 もっとも、集計作業担当者においては、件数集計の諸元としてデータが当該委託先から
403 共有され、ルーティンワークとして当該データを受領して、ピボットテーブルに諸元の
404 データからコピーアンドペーストして集計されたデータを、報告していたのみであり、
405 当該保管データの閲覧や他の業務において利用したことはなかったものである。

406 エ システム委託会社は関西電力の営業部門から上記業務委託を受けている一方で、関西
407 電力送配電が所管する託送OSSの管理・運営・保守についても受託しており、これらの
408 委託契約は関西電力のIT戦略室から一括して行われている。

409 オ 関西電力送配電と関西電力との間の契約においては、委託先を含めて行為規制を遵守
410 するよう記載している。システム委託会社へ抽出依頼した関西電力の担当者は、「本来
411 知り得ない新電力顧客情報」を含む抽出依頼を行っているとの意識がなく、また、当該
412 抽出依頼が行為規制上適切かチェックする仕組みも構築されていなかった。

413 オ また、システム委託会社においては、受託業務である検針票の未着防止のための住所
414 整備作業⁶においても、過去に新電力と契約していた一部顧客（現在は空き家等で契約の
415 無い箇所）の需要者名義・需要開始年月日・連絡先住所を誤って抽出し、関西電力に提
416 供していた事案も生じていた。

417

418 (2) 検針票投函廃止ダイレクトメール(DM)の需要地点以外への送付にあたり、送付先の 419 新電力顧客情報の提出について

420 ア 関西電力においては、顧客へ検針票を投函する際、顧客要望により需要場所とは異な
421 る投函先を指定されることがある(例えば、別荘の検針票を自宅に対して投函してほし
422 いという要望が該当する)。当該要望箇所への検針票投函廃止DM送付対応として、か
423 かる顧客の送付先情報を一覧化する業務を関西電力送配電に対して委託している。また、
424 関西電力送配電においては、当該処理業務を業務委託先である子会社(以下「業務委託
425 会社」という。)に対して再委託している。

426 イ 関西電力は、関西電力送配電及び業務委託会社へ委託するにあたり、一覧化する情報

⁶ DM送付時に住所相違等により未着となる顧客がいることに鑑み、関西電力は、関西電力送配電に対し
て住所データの確認依頼を行うため、当該確認依頼の諸元となるデータ抽出作業をシステム委託会社に
委託していた。

427 の発注条件としては、他需要場所へ投函する検針票について「投函先の住所と宛名」を
428 一覧化することであった（すなわち、かかる発注の段階で投函先が新電力顧客となっ
429 ている場合に新電力との契約名義が含まれることになることを見落としていた。）。また、
430 電話番号については、検針票投函廃止DMの誤郵送が発生したケースがあったことから、
431 関西電力より精度向上を目的にチェック項目として投函先の電話番号を用いてはど
432 かの提案を業務委託会社へ行ったが、業務委託会社において一覧表への追加を依頼さ
433 れたものと認識し、その結果一覧表に投函先電話番号が追加されたもの。

434 ウ 以上の経緯により、業務委託会社においては託送 OSS のホストデータの契約情報から
435 送付先情報として、契約者名義、住所、投函先電話番号等を抽出しており、かかる抽出
436 は当該送付先の需要場所が新電力と契約している需要場所であった場合においても、限
437 定なく実施され、新電力顧客情報が関西電力の担当者に対して提出されていた。

438 エ こうした新電力顧客情報が、関西電力の検針票投函廃止 DM 送付作業において、関西
439 電力の従業員7名から閲覧されていた。

440

441 (3) 委託先管理の不徹底についての関西電力送配電に係る法的評価

442 ア まず、上記(1)の事案に関しては、システム委託会社における内部的な情報遮断の
443 考慮を欠いたことに伴い、関西電力送配電がシステム委託会社をして関西電力に対して
444 新電力顧客情報に提出したものであるが、システム委託会社においては関西電力顧客に
445 係る異動情報が必要な電力取引報作成のための発注に従い当該情報を含む異動情報を
446 提出したものであることから、当該情報が用いられることに係る認識がなかったものと
447 考えるべきである。そのため、当該システム委託会社をして情報提出をした関西電力送
448 配電においても、電力取引報報告のためのデータ提供に関し、託送供給等業務の目的以
449 外の特定の目的で情報提供を行ったものとは認められない(法23条第1項第1号)。も
450 っとも、新電力顧客情報を含む異動情報が関西電力に提出されるという関西電力への有
451 利な取扱いを基礎付ける客観的事実については、システム委託会社において認識してお
452 り、システム委託会社をして情報提出を実施した関西電力送配電において、送配電等業
453 務に係る差別的取扱いを行ったものと評価され得るものである(法23条第1項第2号)。

454 イ また、上記(2)の事案に関しては、業務委託会社において、新電力との契約者を含
455 み包括的に顧客の契約名義について、他需要場所への投函業務において用いらせるこ
456 を目的として提供し、業務委託会社をして情報提出を実施したこととなる関西電力送配
457 電においても託送関連情報の目的外提供及び送配電等業務に係る差別的取扱いを行っ
458 たものと評価され得るものである(法23条第1項第1号、第2号)。

459

460 (4) 委託先管理の不徹底についての関西電力に係る法的評価

461 ア まず、上記(1)の事案に関しては、業務担当者は、件数集計の諸元としてデータが
462 システム委託会社から共有され、ルーティンワークとして当該データを受領して、ピボ
463 ットテーブルに諸元のデータからコピーアンドペーストして集計されたデータを報告
464 していたのみであり、当該保管データの閲覧や他の業務において利用したことはなかつ

465 たものである。加えて、関西電力顧客に係る異動情報が必要な電力取引報作成のための
466 発注であることを踏まえても、関西電力として、新電力顧客の異動情報を含むデータの
467 提出に係る発注において、当該情報を自社小売業務に利用する目的があったものとは認
468 められない。しかし、当該情報が提供されるという関西電力への有利な取扱いを基礎付
469 ける客観的事実については、関西電力は当該データ提供の発注者として、関西電力送配
470 電の送配電等業務に係るシステム管理の受託者でもあるシステム委託会社に対して発
471 注したものと評価されることから、送配電等業務に係る差別的取扱いの要求又は依頼を
472 したものと評価され得るものである。

473 イ また、上記（２）の事案に関しては、他需要場所への投函業務において用いることを
474 目的に、関西電力による委託として契約名義等の情報提供を依頼しているものであるか
475 ら、業務委託会社による他需要場所への投函業務のためのデータ提供につき、託送関連
476 情報の目的外提供及び送配電等業務に係る差別的取扱いを、関西電力が依頼したものと
477 評価され得るものである。

478

479 **（５）業務委託会社における不適切な ID・パスワード利用について**

480 上記のほか、業務委託会社においては、以下のような事案が判明した。

481 ア 業務委託会社において、関西電力から受託している新增設申込の FAX 受付等に係る業
482 務を行う際に、関西電力送配電が自社業務の実施のために貸与している特別 ID カード
483 を用いて託送 OSS にアクセスし、新增設受付の契約メニューや工事費支払方法等の情報
484 を閲覧していた。これは、特定の一事業者からの申込において多数の不備があり、同事
485 業者に注意喚起を行ったものの、状況が改善しなかったことから、業務委託会社が自社
486 の省力化のため託送システムにより当該事業者の受付状況を確認し、また、工事費支払
487 方法の確認においては本来当該事業者を確認するべきところを業務委託会社において
488 省力化のために託送 OSS を利用したものであった。

489 イ また、同じく業務委託会社では、関西電力から受託している請求書等の未着対応業務
490 を行う際に、上記の特別 ID カードを用いて、託送 OSS にアクセスし、お客さま住所を
491 閲覧していた。これは、業務委託会社において、関西電力からの業務実施のために貸与
492 されている特別 ID カードを用いて関西電力側のシステムで確認するべきところ、シス
493 テム切替の手間の省力化のため、関西電力送配電から貸与された特別 ID カードを用い
494 て託送 OSS を利用したものであり、本来託送 OSS を利用する必要はなかったものであ
495 った。

496 ウ こうした業務委託会社の利用行為は、いずれも関西電力送配電に無断でなされたもの
497 であり、上記アについては業務委託会社の判断で、上記イについてはこれを知った関西
498 電力送配電からの要請により、既に当該行為を禁止している。

499 エ かかる行為は、業務委託会社の中において行われたものではあるが、結果として関西
500 電力送配電が非公開情報を管理する託送システムの情報にアクセスし、当該情報が関西
501 電力の業務に用いられた結果となり、業務委託会社の管理責任を負う関西電力送配電は
502 業務受託会社をしてそのような結果を惹起したものと評価されるものであり、行為規制

503 の趣旨に照らし不適切な事案であるとの批判を免れない。

504

505 4. その他の不適切事案について

506 (1) 各種システムにおけるアクセス権限等に関する不具合

507 ア 配電業務システムに係るアクセス権限及びログ保管の不具合

508 (ア) 配電業務システムへのアクセス権限の付与について

509 託送 OSS とは別に、需要家の契約名義や契約電力等の非公開情報を保有する配電業務
510 システムのうち、3システム（配電 OSS・配電ホスト・新計量システム）において、関
511 西電力の協力会社の一部従業員（4名）に対してアクセス権限が付与されており、関西
512 電力送配電においてアクセスログを調査した結果、4名のうち1名が、計器や顧客設備
513 の設計支援及び管理を行うシステムである新計量システムに1回アクセスした実績が
514 あった。

515 かかるアクセス権限が付与されていた経緯は以下のとおりである。

516 ・ 分社化前においては、小売部門の業務であった検針業務の委託のために、当該協
517 力会社へ関西電力ユーザー権限を付与し、配電業務システムへのアクセス権限を
518 付与していた。

519 ・ 分社化に伴い、検針業務が小売部門から託送部門に移管されることとなり、その
520 準備として、協力会社に新たに託送部門ユーザー権限を追加し、準備段階におい
521 て、対象の協力会社のユーザーは、業務上、関西電力ユーザー権限・関西電力送配
522 電ユーザー権限を保有し、配電業務システムへのアクセス権限が付与された状態
523 となっていた。

524 ・ 分社化後においては、本来、配電業務システムから関西電力ユーザー権限を削除
525 する必要があったものの、4名の協力会社従業員については削除漏れにより、関
526 西電力ユーザー権限による配電業務システムへのアクセスが可能となっていた。

527 当該アクセスのあった1名は、関西電力送配電から受託している検針業務の担当者で
528 あり、当該アクセスに際しては関西電力送配電の業務を実施するためにシステムを利用
529 したため本来関西電力送配電のユーザーとしてログインすべきところ、誤って関西電力
530 ユーザーとしてログインしたものであったことから、本来アクセスしてはならない情報
531 に関西電力の業務としてアクセスしたのではない。また、その他の3名については配
532 電業務システムへのアクセスはなかったものである。

533 結果としては、本来関西電力の業務実施者がアクセスしてはいけない非公開情報にア
534 クセスしたのではないが、かかる状態となっていたことは、体制整備義務との関係で
535 法令に違反する不適切な事案である。

536

537 (イ) 配電業務システムのログ保管の不備について

538 上記（ア）と同様に、関西電力送配電においてログ調査を実施したところ、系統設
539 備の設計支援や設備管理を行うシステムである配電 OSS について保管しているアクセ
540 スログが、2020年4月1日から同年11月30日までの8ヶ月分不足していた。

541 また、配電業務システムのうち、統合設備管理システムについても、保管している
542 アクセスログが2020年4月1日から2022年1月26日までの約22か月分不足してい
543 た。

544 電気事業法上、一般送配電事業者は体制整備義務として、非公開情報を取り扱うシ
545 ステムへのアクセスログを5年間保存することを義務付けられており（法23条の4
546 第1項、並びに、法施行規則第33条の15第1項第2号ハ及び第2項）、かかる体制
547 整備義務との関係で、法令に違反する不適切な事案である。

548

549 イ 口座振替支援システムに関する体制不備

550 (ア) 関西電力の口座振替申込書の登録業務では、当該申込書をスキャンした後に、契約
551 番号をキーとしてホストシステムの顧客情報に照会をかけ、本人照合を行っている。
552 かかる照合において、マッチングした場合には、口座振替データが自動作成されるが、
553 マッチングしない場合においても上記キー情報に基づき契約名義と電話番号を返却
554 している。

555 (イ) しかし、以下のケースにおいては、いずれも関西電力が本来知り得ない新電力顧客
556 の契約名義と電話番号であるため、「該当なし」として返却すべきところ、口座振替
557 支援システム上で、契約名義と電話番号が閲覧可能となっていた（対象はいずれも低
558 圧需要家に係るもの。）。

559 ① 新電力と契約中の顧客が関西電力との契約手続において申込書を提出し、かつマ
560 ッチングしない場合（名義相違など）ケースでは、当該顧客の新電力との契約にお
561 ける契約名義・電話番号が連携される。

562 ② 申込書に記載のお客さま番号が誤っており、かつそれが新電力と契約中のお客さ
563 ま番号だったケースでは、申込者とは別の当該契約番号に係る契約名義と電話番
564 号が連携される。

565 (ウ) 関西電力送配電による2022年7月13日から2023年1月11日にかけてのアクセス
566 ログを解析した結果、口座振替センターにおいて口座振替申込受付業務に従事する委
567 託先従業員17名により、75事業者1,911契約の新電力顧客情報が閲覧されていた。

568 (エ) 特定のケースに限られたものとはいえ、システムの設計不良により、新電力顧客情
569 報が関西電力において閲覧可能となっていたものであり、体制整備義務との関係で法
570 令に違反する不適切な事案である。

571

572 ウ 作業停電システムに関する体制不備

573 (ア) 関西電力送配電における作業停電システムにおいて、一般ユーザはログイン時に所
574 属情報を取得し、認証及び閲覧権限抑制をしているが、管理者用のメニューはURLと
575 パスワードを1つのみ設定していたため、同URLにより当該管理者メニューを開き⁷、

⁷ 管理者用メニューのURLは非公開かつシステム管理者のみの限定利用であるが、過去の担当者が関西電力へ異動した場合に、関西電力側でも非公開情報の取得が可能な状態であった。

576 当該パスワードを入力する方法によりシステムにログインすることで、作業停電票に
577 アクセス可能となり、系統作業停電に伴う電源休止計画等が取得可能な状態であった。
578 (イ) 関西電力送配電によるログ解析の結果、関西電力の従業員によるアクセスは確認さ
579 れなかった。
580 (ウ) もっとも、こうした不備により、通常、自身の電源が連系する関連系統についての
581 み電源休止計画を把握可能となる発電事業者において、他系統の停電区間や電源休止
582 計画が把握可能な状態となっていたものである。把握できる情報は個別の系統情報の
583 みであり、エリア全体の系統情報を網羅的に把握できる情報ではないため、電源への
584 具体的な影響を正確に把握しうる情報ではないものの、発電事業・小売事業いずれと
585 の関係においても競争上の影響を与えうる情報であり、こうした状態を創出していた
586 ことは、体制整備義務に違反するものであるといえる。

587

588 **エ 任意条件での情報抽出システムにおける新電力顧客情報の閲覧について**

589 (ア) 関西電力においては、託送 OSS から、汎用検索ツール・汎用製品をカスタマイズし
590 て活用し、ユーザーにおいて任意の条件でデータの参照・抽出が可能となるシステム
591 を導入していた。

592 (イ) かかるシステム設計にあたり、新電力顧客情報を除外して閲覧用のデータを作成す
593 る仕組みとしたものの、かかる除外処理において連携条件に一部漏れがあり、託送 OSS
594 上の 2 種類のファイルを対象として、新電力顧客情報が抽出・参照可能となっていた。

595 (ウ) 抽出・参照可能となっていた情報は、契約名義、使用量、契約電力、力率であり、
596 関西電力送配電の 2020 年 4 月以降のログ解析の結果、関西電力の従業員によるアク
597 セスは確認されなかった。

598 (エ) 上記のとおり新電力顧客情報の閲覧は確認されなかったとはいえ、こうした状態を
599 創出していたことは体制整備義務との関係で、法令に違反する不適切な事案である。

600

601 **(2) FIT 新電力買取契約又は送配電買取に係る情報の閲覧**

602 **ア FIT 小売買取に係るデータ抽出誤りによる新電力買取契約情報の提出について**

603 (ア) 関西電力が、検針票の現地投函廃止の対応の一環として、FIT 認定事業者から関西
604 電力が買取を実施している規制顧客を把握するために、システム委託会社への依頼に
605 よりデータ抽出を実施したところ、システム委託会社における託送 OSS からのデータ
606 抽出ツールの実行に係る抽出条件の設定に誤り⁸があり、新電力買取に係る契約情報
607 が抽出され、当該誤りに気付かず、そのまま関西電力に対して当該情報が提出されて
608 しまったもの。

609 (イ) 提出された新電力買取に係る契約件数は 66,688 契約（関西電力よりシステム委託
610 会社に 2021 年 3 月 9 日抽出指示、同月 19 日抽出データ報告）であり、含まれていた

⁸ 抽出条件の設定における使用状態コード（使用中、解約中、停止中それぞれの使用状態に応じて割り振られるコード）の設定に際し、関西電力の買取における使用状態コードと新電力買取における使用状態コードを誤って設定したものを。

611 情報は、契約名義、設備 ID、購入種類、買取終了年月、連絡先住所である（なお、こ
612 れらの情報はいずれも公表されている情報又は公表されている情報から判別できる
613 情報である。）。

614 (ウ) 公表されている情報とはいえ、関西電力においてのみ関西電力送配電においてシス
615 テム委託会社をして託送 OSS からの抽出によって他社買取に係る情報が閲覧可能と
616 なっていたものであり、電気事業法上の行為規制の趣旨に照らし不適切な事案である。

617

618 **イ 電子帳票の仕分け先誤りによる送配電買取契約情報の閲覧について**

619 (ア) 関西電力送配電は、託送 OSS 上のホストシステムにおいて作成した帳票を電子化し、
620 業務別・所属別に当該帳票の仕分けを行い格納することのみを目的として設計された
621 別システムである電子帳票システムのサーバに格納している。

622 (イ) 同システムにおいて、格納された帳票仕分け情報の所属設定に誤りがあり、送配電
623 用帳票を関西電力所属キャビネットに格納したことで、関西電力従業員が送配電用帳
624 票を閲覧可能となっていた。

625 (ウ) 閲覧可能となっていた送配電用帳票上の情報は、FIT 送配電買取契約に係る契約情
626 報であり、契約名義、連絡先住所・電話番号、受給開始（廃止）年月日、購入種類、
627 購入単価、解体等積立基準額、送配電買取、増設別計量、配線種類、接続契約年月日、
628 特定契約年月日、買取終了年月日、差分計量、工事着工申込受領日、環境アセスメン
629 ト、発電機器情報、受給最大出力、併設機器情報であった。

630 (エ) 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措
631 置法上、当該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的
632 取扱いを行うことが禁じられており、上記不備については関西電力を有利に扱う目的
633 や状況の認識が認められるものではないが、同法の趣旨に照らし不適切な事案である。

634

635 **ウ 任意条件での情報抽出システムにおける新電力買取契約情報及び送配電買取契約情 636 報の閲覧について**

637 (ア) 関西電力においては、託送 OSS から、顧客情報の検索やレポーティングを可能とす
638 るべく、汎用検索ツールを活用してユーザーが任意の条件でデータの参照・抽出が可
639 能とするシステムを導入していた。

640 (イ) かかるシステム設計にあたり、新電力顧客情報を除外して閲覧用のデータを作成す
641 る仕組みとしたものの、受給契約についても関西電力買取分のみを連携すべきところ
642 連携条件を誤って設定したことにより、FIT の新電力買取契約及び送配電買取契約に
643 係る情報が託送 OSS から抽出・参照可能となっていた。

644 (ウ) 抽出・参照可能となっていた当該契約情報は、受給開始年月日・受給最大出力・購
645 入種類であり、関西電力送配電の直近 2 か月間のログ解析の結果、1 名のアクセスが
646 確認された。

647 (エ) 上記ア及びイ同様に、電気事業法の行為規制又は再エネ特措法上の禁止行為の趣旨
648 に照らし不適切な事案である。

649

650 (3) 託送 OSS システムにおける LR 需要家情報の閲覧について

651 ア 関西電力送配電においては、最終保障供給（以下「LR」という。）の需要家（以下「LR
652 需要家」という。）の情報を託送 OSS で管理しているところ、上記 1 のとおり、託送 OSS
653 については高圧需要家について 13 画面 2 帳票においてマスキング処置の不備があり、
654 LR 需要家情報においても、当該 13 画面 2 帳票より、契約者名義、電話番号、契約電力、
655 供給電圧が閲覧可能となっていた。

656 イ 関西電力送配電におけるログ分析の結果、上記第 1. 1 (2) ウのとおり、6 画面に
657 おいて 2,055 契約の LR 需要家情報につき、関西電力従業員がアクセスした実績があっ
658 たことが確認されている。

659

660 (4) システム管理の観点からの権限付与

661 ア 関西電力株式会社においては、2016 年 4 月の小売全面自由化時に、システム障害や不
662 具合発生時のシステムの機能検証を目的として、システム所管部門に対して、部門変更
663 機能によりアクセス権限を変更して（託送部門のシステムグループの権限を得て）、当
664 該権限に基づきシステムの操作を可能とする機能が存在していた。

665 イ 託送 OSS は分社化に伴い、関西電力送配電がシステムの管理・運営・保守を所管して
666 いるため、2020 年 4 月分社化以降においては関西電力ユーザーからの部門変更機能へ
667 のアクセス権限をはく奪すべきであったところ、当該処理が漏れていたものであり、体
668 制整備義務との関係で不適切であった。

669

670

671 **第 2. 事実関係及び法的評価を踏まえた関西電力送配電に対する処分に係る考え方につい**
672 **て**

673 関西電力送配電に対しては、以下の観点から、本件が一般送配電事業者の中立的な業務運営
674 を求める電気事業法の規定への重大な違反及び一般送配電事業者における適正な情報管理
675 に係る著しい注意義務違反が認められるものであり、かつ、電気事業の健全な発達に重大な
676 影響を与える事案であることに鑑み、経済産業大臣において業務改善命令を行うことが相当
677 と思料する。

678

679 **1. 法令違反の重大性**

680 上記第 1.1 の関西電力送配電に係る各法的評価のとおり、関西電力送配電については、
681 託送 OSS システムの情報遮断措置の不備に関して、非公開情報を取り扱うシステムに係る
682 体制整備義務違反が認められる。当該不備が生じた要因として、仕様書の作成にあたった
683 担当者の判断の正確性を担保できない体制、具体的には、基本設計段階における個々のマ
684 スキング項目（項目の組み合わせや、検索結果の表示の対応等）に係る指示の曖昧さがあ
685 り、かつ、画面遷移に係る基本設計についても各画面間の遷移可否について検討した経緯
686 が見られない中で、担当者の判断の下で詳細設計がなされたこと、及び、プロジェクト内

687 の意思疎通やサポートが十分にできない体制で開発にあたったことが挙げられるところ、
688 共用システムの論理的分割を実施するにあたってマスキング処置やアクセス制限の適切
689 性を担保することは行為規制との関係で最も重視すべきことの1つであるにもかかわらず、
690 上記のような体制の下で開発がなされたのであり、適正な情報管理に係る体制整備義
691 務に対する違反態様として重大である。

692 また、上記第1. 2の関西電力送配電に係る各法的評価のとおり、アクセス権限登録の
693 設定が残置され、実際に関西電力の従業員に対して付与された「NW」権限により新電力顧
694 客情報が閲覧されたことに関し、差別的取扱いが認められる。2020年4月の法的分離にあ
695 たってかかる設定の削除漏れがあったことによる体制整備義務違反についても、上記のと
696 おり共用システムの論理分割の実施にあたりアクセス制限の適切性を担保することは最
697 も重視すべきことの1つであり、適正な情報管理に係る体制整備義務に対する違反態様と
698 して重大である。

699 さらに、上記第1. 3の関西電力送配電に係る各法的評価のとおり、システム委託会社
700 をして、新電力顧客情報を含む異動情報を関西電力へ提出、及び、当該他需要場所が新電
701 力顧客である場合も含む契約名義等の情報を関西電力へ送付し、託送関連情報の目的外提
702 供や送配電等業務における差別的取扱いを行ったものと評価され得るものである。

703 これらを踏まえると、関西電力送配電には、情報遮断措置の不備、アクセス権限設定、
704 委託先への業務委託に関して、いずれも関西電力の業務の用に供するといった特定の目的
705 はなく、法令に違反する意図をもってなされたものではないと考えられるものの、一般送
706 配電事業者の中立的な業務運営を求める電気事業法の趣旨に背く重大な法令違反が認めら
707 れるものである。

708

709 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

710 (1) 関西電力送配電においては、上記第1. 1のとおり、託送OSSシステムの開発工程に
711 おける重大な過失による情報遮断措置の不備により、使用量や小売電気事業者コードと
712 いった小売電気事業者間の競争に大きな影響を及ぼし得る顧客情報や、スイッチング支
713 援システムでは閲覧できない情報が閲覧可能となっていたものであり、実際に関西電力
714 において顧客対応のみならず顧客への提案活動等の営業活動においても当該情報を用
715 いられるという電気事業法の行為規制の趣旨に照らし極めて不適切な状況を作成した。
716 また、上記第1. 2のアクセス権限登録の不備により、関西電力の従業員が配電部門と
717 同一の権限で競争に大きな影響を及ぼし得る情報が閲覧可能な状況を惹起したもので
718 あり、当該従業員によれば復帰希望の顧客の対応に用いたのみとのことであるが、小売
719 事業に従事する従業員が本来有しない権限をもって情報を閲覧できる環境を作成した。
720 これらを踏まえると、電気事業の健全な発達に重大な支障を及ぼしたものと見える。

721 (2) また、需要家の利益への被害については、本件において関西電力が情報閲覧により小
722 売電気事業者間の競争環境に与えた影響は、下記第3. 2のとおりであり、関西電力送
723 配電は自社の託送OSSの情報遮断措置の不備やアクセス権限登録の不備により、競争に

724 大きな影響を及ぼし得る顧客情報を関西電力において閲覧可能としていたことで、かかる
725 被害を生じさせたおそれがあるとの批判は免れないものである。

726 (3) なお、上記第1. 3の委託先管理の不徹底事案について、新電力顧客の異動情報に関
727 しては、関西電力顧客の異動情報を用いる電力取引報の作成のために抽出され、必要な
728 情報以外は結果として用いられていないこと、また、他需要場所の顧客情報に関しては
729 顧客要望に対する小売電気事業者のサービスとして関西電力送配電の受託可能な業務
730 として公表されており、実際の関西電力における情報利用が当該投函業務の範囲にとど
731 まっていることを踏まえると、情報管理の観点から提供する情報の選定が不適切であつ
732 たとの批判は免れないものの、電気事業の健全な発達への支障や需要家の利益の被害に
733 繋がるような事例は確認されなかった。

734

735 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

736 関西電力送配電には、情報遮断措置の不備に係る重大な過失が認められ、かつ、アクセ
737 ス権限登録の設定に係る認識があつたものと認められることは上記第1. 1及び同2のと
738 おりである。託送 OSS システム上で関西電力の従業員を有利に扱う目的があつたものでは
739 ないが、全面自由化以降の長期にわたり、多くの関西電力従業員が顧客対応のみならず顧
740 客への提案活動等の営業活動においても情報を利用していながら、こうした状況を看過し
741 続け、法令に違反する状況が継続されていたことに係る過失も重大である。

742 また、上記第1. 3の関西電力送配電においてシステム委託会社及び業務委託会社をし
743 て行った新電力顧客の異動情報や他需要場所の新電力顧客の情報の提供については、委託
744 した業務の目的に限って利用するものとして実施されていたことからして、行為としての
745 悪質性が高いことまでは確認されなかったものの、関西電力送配電における委託先管理、
746 とりわけ提供可能な情報管理が不適切であつたとの批判は免れない。委託先においては関
747 西電力の発注に従う形で目的ないし状況の認識をもって情報の提供を行ったものであり、
748 関西電力送配電として委託先の管理の不備を通じ、法的に故意が認められ得ることも上記
749 のとおりである。

750

751 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

752 託送 OSS の情報遮断措置の不備に関しては故意なく惹起した不備であることは上記第
753 1. 1のとおりであり、組織性・計画性をもって創出した不備とはいひ難い。

754 アクセス権限登録の不備についても、上記第1. 2のとおり、小売全面自由化に伴い関
755 西電力において配電部門のアクセス権限を付与し得る状況を組織の判断として創出して
756 いたものであり、これは当時認められた法解釈に基づくものであり、その後分社化時にか
757 かる状態を看過したことについて組織的かつ計画的になされたものとまでは認められな
758 い。

759 上記第1. 3については、新電力顧客の異動情報や他需要場所の新電力顧客の情報の提
760 供については、関西電力送配電によりシステム委託会社をして組織として行ったものと評
761 価されるものであるが、委託した業務の目的に限って利用するものとして実施しているこ

762 とや、当該業務の性質上、関西電力における小売業務の用に供しようとする等の組織性及
763 び計画性があったものではない。

764

765 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

766 自社の総点検において不備を検出し、当委員会に報告したものであり、当委員会による
767 調査への対応においても不適切な点は見受けられなかった。

768

769 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

770 関西電力送配電においては、多数の関西電力の従業員において非公開情報が閲覧されて
771 いる状態を看過してきたものであり、法令遵守や内部監査に係る社内体制は不十分であっ
772 た。また、小売全面自由化当時のシステム開発にあたっての開発体制の不十分さや、委託
773 先管理の不徹底があったことにも鑑み、法令違反が生じ得る状況に対してリスク管理が不
774 十分であったものといわざるを得ない。

775 関西電力送配電においては、2020年3月16日付でコンプライアンス体制に係る業務改
776 善命令を一体会社時代の関西電力が受けており、本件はその最中での事案の発覚である。
777 本事案が発覚した起点となった託送 OSS 開発における不備は同命令受領前から生じてい
778 たものであるとはいえ、かかるコンプライアンスについての指摘を受けた中でも新電力顧
779 客情報が閲覧可能となっていた状態を放置していたことは、法令遵守・監査に係る社内体
780 制の不十分性を基礎づけるものといえる。

781

782 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

783 上記第1.1のシステム開発にあたった経緯のとおり、託送 OSS のシステム開発に当た
784 った担当者においては、関西電力としての意思決定に基づき、各システム開発担当者にお
785 いて情報遮断措置の必要性について十分な認識を持ちながらシステム開発に当たったも
786 のであり、当該担当者において法令遵守の意識が希薄だったことは伺えない。

787 他方で、上記第1.2のとおり、アクセス権限登録の設定が残置されたことは、そのま
788 までは関西電力において新電力顧客情報に託送部門の配電用の権限をもってアクセスで
789 きることを看過したもので、当該担当者において法令遵守の意識が希薄だったものとい
790 えないものの、法令遵守に対する検討が疎かであったものといわざるを得ない。

791 また、第1.3の委託先管理の不徹底による情報提供については、関西電力からの発注
792 では新電力顧客情報が含まれることを漫然と見過ごし、システム委託会社又は業務委託
793 会社をして情報提供を行ったものであり、この点についても法令遵守に対する検討が疎か
794 であったものといわざるを得ない。

795

796

797 **第3. 事実関係及び法的評価をふまえた関西電力に対する処分に係る考え方について**

798 関西電力に対しては、以下の観点から、社内の法令遵守体制や法令遵守意識の欠如が甚だ
799 しく、かつ、本件が組織的に電気事業の健全な発達に極めて大きな支障を与えた事案である
800 ことに鑑み、経済産業大臣において業務改善命令を行うことが相当と思料する。

801

802 **1. 法令違反の重大性**

803 (1) 上記第1. 1及び同2の関西電力に係る各法的評価のとおり、託送OSSにおける情報
804 遮断措置の不備やアクセス権限登録の設定が残置されていた不備に関しては、関西電力
805 について法23条の3に違反する行為は認められない。しかし、電気事業法上、本来閲
806 覧できないはずの情報が閲覧可能となっていたことを奇貨として顧客対応に活用して
807 いたものであり、電気事業法が前提とする一般送配電事業者による中立な業務運営から
808 逸脱した状況を利用するもので、行為規制の趣旨に照らして不適切であるとの批判は免
809 れない。

810 (2) さらに、上記第1. 3の関西電力に係る各法的評価のとおり、関西電力は、関西電力
811 送配電の送配電等業務に係るシステム管理の受託者でもあるシステム委託会社に対し
812 て、新電力顧客情報を含む異動情報の関西電力への提出を発注したことにより、及び、
813 他需要場所への検針票の投函業務に利用する目的で、当該他需要場所が新電力顧客であ
814 る場合も含め契約名義等の情報の一覧化を発注したことにより、関西電力送配電に対し
815 て託送関連情報の目的外提供や送配電等業務における差別的取扱いといった禁止行為
816 を依頼したものと認められる。

817 (3) これらを踏まえると、関西電力には、情報遮断措置の不備、アクセス権限設定、委託
818 先への業務委託に係る新電力顧客情報の閲覧に関して、禁止行為に違反する認識をも有
819 してなされたものではないが、一般送配電事業者による中立な業務運営を前提とする電
820 気事業法の想定から逸脱した不適切な業務運営が認められ、また、当該業務への特定関
821 係事業者による不干渉を求める電気事業法に対する重大な違反が認められる。

822

823 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

824 (1) 関西電力は、システムにおける情報遮断措置の不備により新電力顧客情報が閲覧可能
825 となっていたことを奇貨として、2016年4月の小売全面自由化以降、使用量や小売電
826 気事業者コードといった競争に大きな影響を及ぼし得る顧客情報や、スイッチング支援
827 システムでは閲覧できない情報を、顧客対応のみならず顧客への提案活動においても用
828 いたものである。こうした情報の活用は、小売電気事業者間の公正な競争に影響を及ぼ
829 し得るものであり、電気事業法の行為規制の趣旨に照らし極めて不適切なものであった
830 ことから、電気事業の健全な発達に極めて大きな支障を及ぼしたものと見える。

831 また、顧客からの問合せ対応等に用いたものも、本来は閲覧しえない顧客情報を閲覧
832 し利用したことにより、顧客対応における不確実性や不便を省いたという点において不
833 公平であったとの批判は免れない。

834 (2) 需要家の利益への被害については、関西電力が閲覧した情報を営業活動に用いたケー
835 スでは、小売電気事業者間の競争への影響を介して間接的に被害が発生しうるものであ
836 る。この点に関して、関西電力の従業員による託送 OSS 上の新電力顧客情報の閲覧に係
837 るログは、23.8%がお客様への提案活動等の営業活動に利用する目的で閲覧されていた
838 ものであり、少なくとも当該範囲においては、間接的なものではあるものの、需要家の
839 利益への被害を生じさせたおそれがあるとの批判は免れないものである。

840 (3) なお、上記第 1. 3 の委託先管理の不徹底事案について、新電力顧客の異動情報に関
841 しては、関西電力顧客の異動情報を用いる電力取引報の作成のために抽出され、必要な
842 情報以外は結果として用いられていないこと、また、他需要場所の顧客情報に関しては
843 顧客要望に対する小売電気事業者のサービスとして関西電力送配電の受託可能な業務
844 として公表されており、実際の関西電力における情報利用が当該投函業務の範囲にとど
845 まっていることを踏まえると、提供を受けるべきでない情報まで発注に含んでいた点で
846 委託先への発注における検討が不十分であったとの批判は免れないものの、電気事業の
847 健全な発達への支障や需要家の利益の被害に繋がるような事例は確認されなかった。

848

849 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

850 上記第 1. 1 及び同 2 については、新電力顧客情報が閲覧可能となっていたことを奇貨
851 として、使用量や小売電気事業者コードといった競争に大きな影響を及ぼし得る顧客情報
852 や、スイッチング支援システムでは閲覧できない情報を、顧客対応のみならず積極的に営
853 業活動においても閲覧して用いていたものであり、行為の態様として悪質であるとの評価
854 を免れない。

855 上記第 1. 3 については、新電力顧客の異動情報を含むデータ提出や他需要場所の新電
856 力顧客の情報の送付を委託先に対して発注したことについては、委託した業務の目的に限
857 って利用するものとして実施されていたことからして、行為としての悪質性が高いことま
858 では確認されなかったが、提供を受けるべきでない情報まで発注に含んでいた点で委託先
859 への発注における検討が不十分であったとの批判は免れない。

860

861 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

862 上記第 1. 1 及び同 2 において、新電力顧客情報が閲覧可能となっていたことを奇貨と
863 した当該情報の活用は、部署横断的な上層部からの指示による閲覧がなされていたという
864 よりは、個々の職場・個々の従業員において偶発的要因により拡大していったものである
865 ため、関西電力において、関西電力送配電をして新電力顧客情報を漏えいせしめ小売業務
866 の用に供しようとする等の計画性までは認定できないものの、大部分の営業組織で当該情
867 報が活用されていたものであり、組織内の従業員がかかる情報を用いていること自体につ
868 いては各組織の従業員においても認識していたものであり、情報の閲覧に係る組織性は大き
869 さい。

870 上記第 1. 3 については、関西電力の委託業務における発注という形で新電力顧客情報
871 を含むデータの提供が依頼されていたものであり、その意味において会社としての行為と

872 認められるものであるが、委託業務の目的に限った利用をしていることや、当該業務の性
873 質からして、関西電力において、委託先を用いて関西電力送配電をして新電力顧客情報を
874 漏えいせしめようとしたといった組織性及び計画性までは認定できない。

875

876 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

877 当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

878

879 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

880 上記のとおり、関西電力においては、組織的に新電力顧客情報が顧客対応や提案活動等
881 の営業活動に活用されている実態があったことや、電気事業法の禁止行為に該当する委託
882 先への発注を会社として実施していたにもかかわらず、そのことに経営層や監査部門が気
883 づくことができず、是正できなかった点において、法令遵守や内部監査に係る社内体制が
884 不十分であったものと認められる。

885 加えて、関西電力においては、2020年3月16日付でコンプライアンス体制に係る業務
886 改善命令を一体会社時代の関西電力が受けており、本件はその最中での事案の発覚である。
887 本事案が発覚した起点となった託送 OSS 開発における不備は同命令受領前から生じてい
888 たものであるとはいえ、かかるコンプライアンスについての指摘を受けた中でも新電力顧
889 客情報が閲覧可能となっていた状態が続いていたことは、法令遵守や内部監査に係る社内
890 体制がなお不十分であることを基礎づけるものといえる。

891

892 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

893 関西電力の従業員に限れば約40%の者が、新電力顧客情報の閲覧が電気事業法問題に
894 なり得ることを認識しており、当該認識を有しながらも顧客への提案活動等の営業活動に
895 情報を用いていた者もいるなど、関西電力の従業員において法令遵守を軽視する実態が見
896 られた。

897 加えて、営業活動の準備行為に用いていながら、営業活動に用いていないため問題ない
898 という従業員もおり、関西電力の従業員においては、法令遵守に係る意識が希薄であった
899 ことも認められる。

900 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行
901 為は一送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情
902 報の閲覧の不適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教
903 育・研修の見直しを行う必要性も認められる。

904

905

以上

3
4 本書記載の事実認定は、東北電力ネットワーク株式会社（以下「東北電力 NW」という。）及び東
5 北電力株式会社（以下「東北電力」という。）においてこれまで判明している事案を対象としたも
6 のであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

9 10 11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係**

12 **1. 東北電力 NW における NW 設定端末の管理不備による新電力顧客情報の閲覧について**

13 (1) 事案の概要

14 東北電力 NW のシステムにおいては、基本的に以下の 2 通りのいずれかの方法でアクセス制
15 御を実施している。

- 16 ・ 端末にログインするユーザー情報に基づく認証を行い、東北電力 NW の従業員か東北電力の
17 従業員かを判定することで、閲覧できる情報やログインできるシステムを制御する方法
- 18 ・ 個別端末に振られる ID 番号 (LU) に基づく認証を行い、東北電力 NW の従業員用の権限に設
19 定された端末（以下「NW 設定端末」という。）であるか、東北電力の従業員用の権限に設定
20 された端末（以下「小売設定端末」という。）であるかを判定することで閲覧できる情報を
21 制御する方法

22 後者のアクセス制御を実施していたシステムは、営業オンラインシステムと呼ばれるシステ
23 ムのみであるが、当該システムは、東北電力 NW 及び東北電力双方において顧客の契約情報の
24 確認等の業務に用いられていた。こうしたことから、NW 設定端末において東北電力従業員によ
25 る営業オンラインシステムを通じた新電力顧客情報の閲覧を防止するためには、東北電力の従
26 業員が当該端末自体を操作することができないように物理的に隔離を行うことが必要となる
27 が、今般、東北電力 NW において NW 設定端末に係る以下のような管理不備があり、東北電力の
28 従業員により新規参入事業者である小売電気事業者（以下「新電力」という。）の顧客情報（以
29 下「新電力顧客情報」という。）の閲覧が可能となっていた。

- 30 ① NW 設定端末を、東北電力の従業員が立ち入り可能な場所に設置したことにより、当該従業
31 員をして NW 設定端末を使用可能な状態に置いたもの
- 32 ② NW 設定端末を、東北電力の従業員に対して配備することにより、当該従業員をして NW 設
33 定端末を使用可能な状態に置いたもの

34 35 (2) NW 設定端末の設置場所に係る管理不備（上記①）による新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

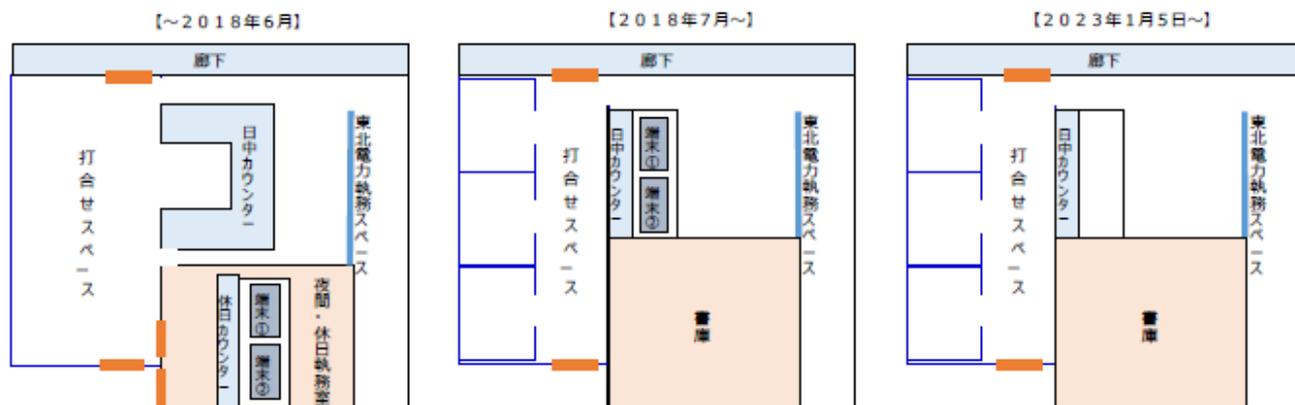
36 **ア NW 設定端末が当該場所に設置された経緯**

37 (ア) 2016 年 4 月の小売全面自由化以降における当時の東北電力八戸営業所（以下「八戸営業
38 所」という。）の来訪用の受付スペースについては、ネットワーク部門及び小売部門の共用
39 スペースとなることから、受付カウンターに NW 設定端末は常設せずにネットワーク部門に
40 対する用件でお客様が来訪し、契約情報等の確認が必要となった場合には、ネットワーク部
41 門の執務室にある端末で対応する運用としていた。また、所定勤務時間外及び休日における

42 当直業務は、日中の受付カウンターとは別に夜間・休日来訪用の受付窓口と執務室で行い、
43 その執務室に当直業務用として2台のNW設定端末を設置していた。その後、営業所での電
44 気料金受領の廃止等に伴い、2017年12月に夜間・休日来訪用の受付窓口を閉鎖したものの、
45 当直業務については引き続き夜間・休日用の執務室で行っていた。

46 (イ) 八戸営業所は2018年7月に、送配電等業務を担う八戸電力センターと小売業務を担う八
47 戸営業所に再編成されるとともに、営業所集約化のための組織整備があり、書庫スペースが
48 不足すると見込まれたため、夜間・休日用の執務室を閉鎖し、同箇所を書庫スペースに置き
49 換えることとした。その際、夜間・休日用の執務室の代替スペースの検討にあたり、八戸営
50 業所のネットワーク担当部署は、NW設定端末を「ネットワーク用IDカード」以外で起動し
51 た場合、営業オンラインシステムで東北電力NWに限定している需要家情報にアクセスでき
52 ないものと誤認していたことから、当直業務の作業スペースや利便性等を勘案し、共用ス
53 ペースに設置してある受付カウンターに、NW設定端末2台を移設した。なお、当該移設にあ
54 たっては、当時、八戸営業所のネットワーク担当部署限りではなく八戸営業所長を含め決定し、
55 また設置場所についてのみ八戸営業所の小売担当部署に対して確認を行った上で実施した。

56 (参考：1月27日付東北電力NW報告書より抜粋)



60 イ 八戸営業所における新電力顧客情報の閲覧の実態

61 (ア) 東北電力NWによる2022年11月21日から2023年1月5日(当該端末の撤去が完了した
62 日)までのアクセスログの解析によると¹、八戸営業所に設置されていたNW設定端末により、
63 営業オンラインシステムを通じて、高压の需要家5件及び低压の需要家94件の閲覧が確認
64 された。そのうち、閲覧後に東北電力以外の事業者から東北電力に契約切替があった顧客は
65 46契約であった。閲覧されていた情報の項目は、契約名義、契約電力、契約容量、計器取付
66 諸元、計器取外諸元、電話番号、内線情報、廃止区分、負荷設備容量、深夜機器内訳、用途
67 である。

¹ 東北電力NWにおいては、営業オンラインシステムが取得しているシステム利用状況ログ、システム全体のバックアップログが存在し、システム利用状況ログは利用者が閲覧していた個別の顧客データを特定可能である一方で50日分のログのみが取得可能であり、またバックアップログでは5年間分のログが取得可能ではあるものの、利用者が閲覧していた画面名が分かるのみで個別の顧客データを特定できないものであったため、直近50日の解析結果の報告となった。

68 (イ) 当該情報の閲覧目的は、例えば、顧客からのスイッチングの申込みがあった場合や、前入
69 居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客から東北電力への小売供給契約の申込
70 みがあった場合において、適用する契約種別を判定するにあたり、当該需要場所における顧
71 客の契約容量及び負荷設備情報等を確認するために用いるといった形で、顧客からの申し出
72 に対する契約状況の確認のために用いていた。

73 (ウ) 東北電力のアンケート調査によれば、NW 設定端末を通じて新電力顧客情報を閲覧した従業
74 員、及び、閲覧できること又は閲覧できる可能性があることを認識していた従業員のうち、
75 約 40%が、当該閲覧が電気事業法上問題になるものと認識していた。当該認識にもかかわらず
76 新電力顧客情報の閲覧を行っていた理由としては、災害・停電対応等における利用の必要
77 があること、オンライン情報を検索した際必然的に目に入ってしまうこと、意図的な閲覧で
78 はないこと、等が挙げられている。

79 (エ) 同営業所では多くの従業員が業務の迅速性を優先する観点から NW 設定端末を活用してい
80 たものである（当該端末が NW 設定端末であることを知りながら東北電力 NW に知らせずに敢
81 えて閲覧を続けていた従業員もいたものである）。現在 26 名が所属している同営業所従業員
82 のうち課長級を含む 14 名が NW 設定端末から新電力顧客情報を閲覧していた。また、現在同
83 営業所以外に所属している従業員 5 名が、同営業所所属当時に NW 設定端末から新電力顧客
84 情報を閲覧していた。なお、新規の顧客獲得等の営業活動への利用は確認されていない。

86 (3) NW 設定端末の従業員への配備に係る管理不備（上記②）による新電力顧客情報の閲覧状況の 87 詳細

88 ア 東北電力の従業員に対して端末の新規配備時に、NW 設定端末が交付されたケース

89 (ア) 東北電力及び東北電力 NW は、顧客情報を取扱う業務端末の従業員への新規配備時は、当
90 該使用者において、端末払出から返却までのライフサイクルにおける各種申請等を管理する
91 同社の情報機器統合管理システム（以下「管理システム」という。）より端末導入申請を行
92 い、これを受理した東北電力の委託先会社（以下「システム委託会社」という。）において端
93 末に対する LU の付番を行って当該従業員に端末を交付する運用となっている。また、営業
94 オンラインシステムに係る LU への利用権限設定は、下記のとおりになされていた²。

- 95 ・ 東北電力の従業員については、当該従業員の使用依頼を東北電力において集約し、営業オ
96 ンラインシステムの所管部署である東北電力 NW の託送システムグループに対して利用権
97 限設定依頼を行い、当該依頼に基づき同グループが、営業オンラインシステムの端末管理
98 データベースにおいて、非 NW 用の設定で当該端末の LU 登録を実施する。
- 99 ・ 東北電力 NW の従業員については、当該従業員の使用依頼を受領した託送システムグルー
100 プが、営業オンラインシステムの端末管理データベースにおいて、NW 用の設定で当該端末
101 の LU 登録を実施する。

102 (イ) また、東北電力及び東北電力 NW において端末の利用が廃止され、営業オンラインシステ
103 ムに係る LU の利用権限を削除する際は、まず使用者において管理システムより返却申請を
104 行い、これを受理したシステム委託会社において端末を受領し、当該端末における LU のク
105 リアを実施するとともに、再利用にあたっては新規の LU を付番する運用となっていた。ま

² 東北電力及び東北電力 NW における端末・システムの管理については、端末自体の資産管理は東北電力におい
てなされており、営業オンラインシステムの利用権限設定は東北電力 NW が行っている。

106 た、営業オンラインシステムに係る LU の利用権限削除は、本来、下記のとおりになされる
107 ことが想定されていた。

- 108 ・ 東北電力の従業員については、当該従業員の端末の返却連絡を東北電力において集約し、
109 託送システムグループに返却連絡を行い、これを受領した託送システムグループが、営業
110 オンラインシステムの端末管理データベースにおいて、当該端末の LU を削除する。
- 111 ・ 東北電力 NW の従業員については、当該従業員の端末の返却連絡を受領した託送システム
112 グループが、営業オンラインシステムの端末管理データベースにおいて、当該端末の LU を
113 削除する。

114 (ウ) そうであるところ、岩手三陸営業所及び仙台北営業所から、それぞれの営業所において採
115 用した派遣従業員用に端末の新規配備の申請がなされ（岩手三陸営業所においては 2022 年
116 9 月 12 日、仙台北営業所においては同年 12 月 15 日）、当該従業員に対する端末の交付が行
117 われたが、ここで新規配備した 2 台の端末については、付番できる LU 数が有限であること
118 から、過去に使用され廃止された LU と同じ LU を付与したものであったところ、過去に廃止
119 された LU の営業オンラインシステム上の NW 用設定が削除されず当該 LU に紐づいて利用権
120 限が残っていたため、NW 設定端末が当該従業員に対して交付されたこととなった。

121 (エ) 上記 (ア) (イ) の運用上、使用者における返却後に権限の削除が速やかかつ適切に行われ
122 ることが必要となるが、システム委託会社が LU 端末の返却申請を受け付けた事実が、権限
123 削除を行う東北電力 NW の託送システムグループに速やかに連絡されるフローが確立されて
124 おらず、上記 (ウ) において配備された端末についても、託送システムグループが使用者の
125 利用廃止に伴う端末の返却を検知できなかったことで権限の削除がなされなかった。また、
126 上記 (ウ) の端末は過去に使用された後で一旦廃止された LU が再利用され、LU の付番時点
127 で当該 LU におけるシステムの利用権限が削除されておらず付与されたままになっており、
128 当該従業員から通常の権限設定のフローに従ったシステム利用依頼がなされなかったこと
129 から、東北電力 NW において当該端末におけるシステム利用の権限設定を見直す機会もなか
130 った。

131 (オ) 東北電力 NW による 2022 年 11 月 21 日から 2023 年 1 月 6 日（当該端末の NW 用設定を解除
132 した日）までのアクセスログの解析によると、上記 2 台の NW 設定端末により、営業オンラ
133 インシステムを通じて、高圧の需要家 9 件及び低圧の需要家 46 件の閲覧が確認された。そ
134 のうち、閲覧後に東北電力以外の事業者から東北電力に契約切替があった顧客は 14 契約で
135 あった。閲覧されていた情報の項目は、契約名義、契約電力、契約容量、工作物区分、主開
136 閉器容量、停電苦情、停電周知、停電通知先、停電分類、電話番号、内線情報、負荷設備内
137 訳、負荷設備容量、深夜機器内訳、用途である。当該情報の閲覧目的は、(2) のケースと同
138 様である。

139 (カ) また、下記イのケースに関し、当該突合チェックは、管理システム上のデータ受領時にお
140 いては、異動対象者の端末だけでなく、全ての端末のチェックを実施していることから、前
141 回の異動時チェックから当該異動時チェックまでの間で、本アのケースのように NW 設定端
142 末が新規配備されてしまったケースが確認されている（詳細は下記イを参照）。

144 **イ 東北電力 NW の従業員が東北電力に異動する際に NW 設定が一定期間残置されたケース**

145 (ア) 託送システムグループにおいては、東北電力及び東北電力 NW における異動がある都度、
146 管理システム上のデータと、営業オンラインシステムの端末管理データベースの突合チェッ
147 クを実施し、東北電力 NW から東北電力への異動時に端末を携行することで東北電力の従業
148 員の端末が NW 設定端末となる場合には、NW 用設定の解除を実施する運用をしていた。

149 (イ) しかし、管理システム上のデータの受領は異動日以降のタイミングでシステム委託会社よ
150 り実施していたことから、異動日から NW 用設定を解除するまでの一部期間において、新電
151 力顧客情報が閲覧可能な状態となっていた。なお、管理システム上のデータ受領時において
152 は、異動対象者の端末だけでなく、全ての端末のチェックを実施していることから、前回の
153 異動時チェックから当該異動時チェックまでの間で、NW 設定が一定期間残置されるケース
154 も確認されている（最長で、2016 年 7 月の組織見直し以降、2021 年 8 月 5 日まで新電力顧
155 客情報が閲覧可能だった端末が存在する可能性がある。）。

156 (ウ) 突合チェックにより判明した設定誤りは、以下の表に掲げる期間、以下に掲げる端末台数
157 について、当該端末を携行する従業員において、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっ
158 ているものである。ただし、各台数のうち、上記アのケースと本イのケースの内数は確認がで
159 きない。

期間	台数
2016 年 7 月以降～2021 年 8 月 5 日	81 台
2021 年 8 月 6 日以降～2022 年 4 月 21 日	2 台
2022 年 4 月 22 日以降～同年 7 月 7 日	8 台
2022 年 7 月 8 日以降～同年 8 月 18 日	5 台

160 (エ) 閲覧されていた新電力顧客の件数や情報の項目については、ログの取得期間（脚注 1 を参
161 照。）と上記表に掲げる閲覧可能な状態となっていた期間との関係で確認ができない。当該
162 情報の閲覧目的は、(2) のケースと同様である。

163
164 **(4) NW 設定端末の設置場所に係る管理不備（上記第 1. 1. (2)）についての東北電力 NW に係
165 る法的評価**

166 上記 NW 設定端末による閲覧は、東北電力 NW の現場従業員により新電力顧客情報にアクセス
167 可能な NW 設定端末が東北電力従業員により操作可能な場所に設置されたことにより生じたも
168 のであることから、電気事業法（以下「法」という。）第 23 条第 1 項第 1 号（託送供給等業務
169 により知り得た情報の目的外提供の禁止）、同条項第 2 号（送配電等業務に係る差別的取扱い
170 の禁止）、法第 23 条の 4 第 1 項（体制整備義務）に違反しないかを検討する必要がある。

171
172 **ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止について**

173 (ア) 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、東北電力 NW が管理する新
174 電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関す
175 る情報及び電気の利用者に関する情報」）が東北電力に対して漏えいしていたものであり、同
176 規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められる。

177 (イ) 他方で、本事案において NW 設定端末が八戸営業所の共用スペースに置かれた経緯として
178 は、上記のとおり、ネットワーク担当部署において、NW 設定端末を「ネットワーク用 ID カー

179 ド」以外で起動した場合、営業オンラインシステムで東北電力 NW に限定している需要家情報
180 にアクセスできないものと誤認していたことに起因するものである。ネットワーク担当部署と
181 して、託送関連情報を取り扱うシステムにおける閲覧条件を理解していないことは端末管理の
182 観点から極めて不適切というほかないものの、東北電力従業員に対して NW 設定端末情報を通
183 じて託送関連情報にアクセスさせようとする等の特定の目的があったことを疑わせる事情は
184 確認できなかった。

185 したがって、託送関連情報の目的外提供があったものとは認められない。

186 187 イ 送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止について

188 (ア) 本事案については、客観的状況として、東北電力の八戸営業所においては、NW 設定端末が
189 東北電力従業員が操作可能な共用スペースに設置されていることで、東北電力従業員が NW
190 設定端末を通じて新電力顧客情報にアクセスできる有利な状態となっており、かかる状態に
191 つき合理的理由は存しないことから、「その託送供給・・・の業務・・・について」、東北電
192 力に対して「不当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定の客観的要件に該当する。

193 (イ) また、当該端末を共用スペースに設置する取扱いについては、上記のとおり、ネットワー
194 ク担当部署において、NW 設定端末を「ネットワーク用 ID カード」以外で起動した場合、営
195 業オンラインシステムで東北電力 NW に限定している需要家情報にアクセスできないものと
196 誤認していたことに起因するものであり、東北電力を有利に扱おうとする目的までは認定で
197 きないものの、かかる取扱い自体は、八戸電力センター担当者のみならず、レイアウト変更
198 を実施した際に、八戸電力センター所長を含め決定しており、差別的取扱いに該当する基礎
199 となる客観的事実、すなわち NW 設定端末を東北電力従業員が利用できる事実については組
200 織として認識していたものと認められる。

201 (ウ) したがって、標記閲覧について、送配電等業務に係る差別的取扱いがあったものと認めら
202 れる。

203 204 ウ 非公開情報に係る体制整備義務について

205 (ア) 端末管理やシステムの利用権限設定についても適正に措置を講ずることは体制整備義務と
206 してのシステム構築義務の前提であるところ、東北電力 NW の託送システム自体は論理的分
207 割がなされているものの、上記事実関係記載の経緯を経て、端末管理やシステムの利用権限
208 の設定等の不備の問題により、東北電力から本件託送システムが閲覧可能となっていたもの
209 であることから、本事案についても当該違反が認められる。したがって、営業オンラインシ
210 ステムにおいて非公開情報に該当する新電力顧客情報が閲覧可能な NW 設定端末が、八戸営
211 業所の共用スペースに設置され東北電力の従業員においても利用可能となっていたこと
212 について、体制整備義務が一般送配電事業者に課された 2020 年 4 月以降もかかる状態を看過
213 していたことにつき、体制整備義務違反（法施行規則 33 条の 15 第 1 項第 2 号ロ）が認めら
214 れる。

215 (イ) また、脚注 1 のとおり、営業オンラインシステムが取得しているログについては、システ
216 ム利用状況ログ、システム全体のバックアップログが存在し、システム利用状況ログは利用
217 者が閲覧していた個別の顧客データを特定可能である一方で 50 日分のログのみが取得可能
218 であり、またバックアップログでは 5 年間分のログが取得可能ではあるものの、利用者が関

219 覧していた画面名が分かるのみで個別の顧客データを特定できないものであった。これは、
220 電気事業法上、体制整備義務として要求される、非公開情報を取り扱うシステムにおいて入
221 手した非公開情報の内容を記録して5年間保存する義務（法施行規則第33条の15第2項、
222 同条第1項第2号ハ）に違反していたことが認められる。

224 (5) NW 設定端末の従業員への配備に係る管理不備（上記第1. 1. (3)）についての東北電力 NW 225 に係る法的評価

226 上記 NW 設定端末による閲覧は、上記第1. 1. (3) のとおり、東北電力 NW の所管部署が設
227 定を行っている営業オンラインシステムにおいて新電力顧客情報にアクセス可能な権限設定
228 がなされた NW 設定端末が東北電力従業員に対して配備されたことにより生じたものであるこ
229 とから、法第23条第1項第1号（託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止）、
230 同条項第2号（託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁止）、法第23条の4第1項（非公開情
231 報の適正な管理に係る体制整備義務）に違反しないかを検討する必要がある。

233 ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止について

234 上記（3）のとおり、端末の利用廃止時においては、システム委託会社における権限の削除
235 が適切に行われているかどうかを管理する業務フローが確立されておらず、また、上記のよう
236 に NW 用設定が削除されなかったことにより付番時点で当該端末におけるシステムの利用が可
237 能となっており、当該従業員から通常の権限設定のフローに従ったシステム利用に係る申請が
238 なされなかったことから、東北電力 NW において当該端末におけるシステム利用の権限設定を
239 見直す機会がなかったことがこのような交付がなされた要因である。システム所管部署として、
240 託送関連情報を取り扱うシステムにおいて権限設定の削除・付与が適正になされているかの確
241 認の懈怠があり、かつ、確認がなされるようなフローが構築されていなかったことは、システ
242 ムの権限管理の観点から極めて不適切というほかないものの、東北電力従業員に対して NW 設
243 定端末情報を通じて託送関連情報にアクセスさせようとする等の特定の目的があったことを
244 疑わせる事情は確認できなかった。

245 したがって、託送関連情報の目的外提供があったものとは認められない。

247 イ 託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁止について

248 上記（3）のとおり、新電力顧客情報にアクセス可能な NW 設定端末が東北電力従業員に対
249 して配備され、又は、NW 部門からの異動時に一定期間 NW 設定が残置されたことにより、東北
250 電力従業員が同端末を通じて新電力顧客情報にアクセスできる有利な状態となっていたもの
251 と認められる。

252 もっとも、東北電力の従業員に対する NW 設定端末の新規配備については、同端末の過去の
253 使用者による端末返却の連絡がなく、東北電力 NW における所管箇所である託送システムグル
254 ープにおける認識も無いまま NW 設定が残置された LU が、新規配備された端末に再利用された
255 上、交付を受けた従業員から通常の権限設定のフローに従ったシステム利用依頼がなされな
256 かったことで、託送システム G における認識無く NW 設定端末の配備がなされたものであり、NW
257 設定端末が東北電力の従業員に対して配備されているという差別的取扱いの基礎となる客観
258 的状況について、東北電力 NW としては認識を有していなかったものと認められる。システム

259 所管部署として、託送関連情報を取り扱うシステムにおいて権限設定の削除・付与が適正にな
260 されているかの確認の懈怠があり、かつ、確認がなされるようなフローが構築されていなかっ
261 たことはシステムにおける権限管理の観点から極めて不適切というほかないものの、かかる NW
262 設定端末の新規配備に関しては、差別的取扱いがあったものとは認められない。

263 他方で、NW 部門から非 NW 部門への異動時に端末における NW 設定が一定期間残置されてい
264 た事案については、管理システム上のデータの受領を異動日以降のタイミングで実施する運用
265 としていたのは東北電力 NW 自身であり、一定期間 NW 設定が削除されないまま異動する従業員
266 が端末を携行するという差別的取扱いの基礎となる事実について、東北電力 NW として認識し
267 ていたものと認められることから、同事案については、送配電等業務に係る差別的取扱いがあ
268 ったものと認められる。

269 ウ 体制整備義務について

271 端末管理やシステムの利用権限設定についても適正に措置を講ずることは体制整備義務の
272 システム構築義務の前提であり、本事案についても、体制整備義務が一般送配電事業者
273 に課された 2020 年 4 月以降の端末配備状況につき、当該違反が認められる。

274 したがって、営業オンラインシステムにおいて非公開情報に該当する新電力顧客情報が閲覧
275 可能な NW 設定端末が東北電力の従業員に対して配備されていたことについて、体制整備義務
276 違反（法施行規則 33 条の 15 第 1 項第 2 号ロ）が認められる。

277 (6) NW 設定端末の設置場所に係る管理不備（上記第 1. 1. (2)）及び NW 設定端末の従業員へ 278 の配備に係る管理不備（上記第 1. 1. (3)）についての東北電力に係る法的評価

279 上記のとおり、東北電力 NW における端末管理の不備から託送関連情報の漏えいが生じ、か
280 かる行為に起因して、東北電力において新電力顧客情報が閲覧可能となっていたことが認めら
281 れるため、東北電力により上記不備を「依頼し、又は、要求」したとして、特定関係事業者
282 に係る禁止行為に該当しないか（法第 23 条の 3 第 1 項第 1 号）を検討する必要がある。

284 この点については、NW 設定端末の設置場所に係る管理不備（上記第 1. 1. (2)）による新
285 電力顧客情報の閲覧、NW 設定端末の従業員への配備に係る管理不備（上記第 1. 1. (3)）に
286 による新電力顧客情報の閲覧のいずれについても、NW 設定端末が存在する状況を利用して顧客対
287 応等に用いていたもの、あるいは、意図せず NW 設定端末において営業オンラインシステムを
288 利用したことから認識無く新電力顧客情報が閲覧されていたものであり、これらは不適切な行
289 為ではあるものの、かかる状況を作成することを要求・依頼したことを疑わせる事情は確認で
290 きない。

291 したがって、東北電力において禁止行為への違反は認められない。

292 **2. 東北電力従業員及び委託先従業員の NW 設定端末設置施設への立入りによる新電力顧客情報の 293 閲覧について**

294 (1) 事案の概要

295 カスタマーセンターが入居している建物において、東北電力 NW 及び東北電力の双方の従業
296 員が通常業務として、並びに、東北電力 NW 及び東北電力の双方から委託を受けている委託先
297 会社（以下「業務委託会社」という。）の従業員が受託業務として、電話受付等の業務を実施し
298

299 ている。同建物の一部の部屋に、端末管理の不備、又は、同部屋の管理者が東北電力 NW である
300 ことや非常災害時対応の観点等から NW 設定端末が設置されていたところ、カスタマーセンタ
301 ー所属の東北電力の従業員又は東北電力の委託業務を実施している当該委託会社の従業員が、
302 当該部屋に立ち入って業務にあたり、その過程で新電力顧客情報が閲覧されていた。確認され
303 たケースの詳細は以下のとおりである。

304 (2) カスタマーセンター従業員 1 名による閲覧事案について

305 ア 閲覧に至った経緯

306 (ア) カスタマーセンターが入居している建物において、東北電力及び東北電力 NW からの受託
307 業務の研修を実施するために 2017 年 8 月に研修室（以下「本件研修室 1」という。）が設置
308 されていたところ、本件研修室 1 には委託先従業員用の端末（以下「委託端末」という。）が
309 56 台設置されており、いずれも NW 設定端末となっていた。

310 (イ) また、本件研修室 1 は、入室管理責任者は東北電力 NW であったものの、各社委託先の従
311 業員に対する研修や、東北電力の従業員及び東北電力 NW の従業員による非常災害時におけ
312 る停電受付等において使用される等、各従業員により共用されており、東北電力の従業員及
313 び委託先従業員が本件研修室 1 を使用する場合、予め東北電力 NW の管理担当者に申し出て
314 入室登録を行う運用となっていた。

315 (ウ) こうした中、カスタマーセンター所属の東北電力従業員 1 名は、委託者管理を行う立場の
316 者でもあったことから東北電力 NW により本件研修室 1 への入室登録がなされていたところ、
317 2022 年 4 月から同年 12 月の間に生じた大量のスイッチング申込みの処理を行うにあたり、
318 自らの ID カードで本件研修室 1 に入室し、事前に東北電力及び東北電力 NW の双方からの委
319 託業務を実施していた委託先従業員より借用していた ID カードを用いて NW 設定端末を起
320 動させ（※）、営業オンラインシステムを通じて、新電力顧客情報を閲覧した。

321 ※ なお、上記 1. (1) のとおり、委託端末は NW 設定端末であり、営業オンラインシステ
322 ムについては端末認証により利用権限を分けるシステムであったことから、実際は自ら
323 の ID カードで起動させた場合でも当該閲覧は可能であったが、上記従業員は東北電力
324 NW の従業員又は東北電力 NW の委託業務を実施している委託会社の従業員の ID カード
325 でないとかかる閲覧はできないものと誤認していたため、委託先従業員の ID カードを
326 借用したものである。

327 イ 当該閲覧者による閲覧の実態

328 (ア) 当該 1 名の東北電力従業員は、8 法人 26,885 件及び個人 693 件の新電力顧客情報を閲覧
329 していた³。かかる法人及び個人の顧客情報の閲覧目的は、大量のスイッチングの申し出を受
330 け、スイッチング手続において契約名義の不一致エラーが生じないように、本件 NW 設定端
331 332

³ 東北電力 NW による 2022 年 11 月 21 日から 2023 年 1 月 6 日（当該端末の NW 用設定を解除した日）までのアク
セスログの解析によると、NW 設定端末（委託端末）1 台において 15,700 件の新電力顧客情報の閲覧が検出され
た。他方、本件研修室 1 において利用されていた他の NW 設定端末（委託端末）については研修対応や停電受付
等においても利用されていたことから上記閲覧に係るログの判別はできないとのことであった。もっとも、当
該従業員が処理を実施したスイッチング件数については、営業オンラインシステムからデータを抽出したリス
トが保管されていたため、全体の件数が判明した。

333 末の営業オンラインシステムを閲覧して契約名義を確認するためであり、実際に法人 26, 855
334 件及び個人 693 件は、現段階では東北電力の契約顧客となっている。

335 (イ) なお、8 法人 26, 885 件の閲覧がなされた顧客は、同一の自動販売機のベンダー企業や集合
336 住宅の所有企業であることが多く、当該法人が多数の需要場所に係る契約をまとめて東北電
337 力に切り替えたいとの申し出をしてきたところ、こうした法人においては同一の法人であっ
338 ても、法人側において契約管理の観点から需要場所ごとに契約名義を変えている(「〇〇1」
339 「〇〇2」といった通し番号を付している) ケースがあり、スイッチングにおいて契約名義
340 の不一致エラーが生じないように NW 設定端末の営業オンラインシステムを閲覧して契約名
341 義を確認していたものであり、法人数に比して大量の契約件数の閲覧がなされていたもので
342 ある。

343 344 (3) 業務繁忙期における業務応援時等のカスタマーセンター従業員による閲覧事案について 345 ア 閲覧に至った経緯

346 (ア) 2016 年 4 月から 2023 年 1 月の間、電気の使用開始・廃止申込が増加する年度末の引越
347 し時期の業務繁忙期に、東北電力は、カスタマーセンター所属の東北電力従業員において、
348 臨時の執務室として本件研修室 1 を指定した上で当該引越対応業務の業務応援に当たる運
349 用としていた。そのため、かかる運用にあたり、当該東北電力従業員らによる本件研修室 1
350 への入室については、東北電力 NW による入室登録がなされており、当該従業員らは本件研
351 修室 1 に設置されていた NW 設定端末(委託端末)において、営業オンラインシステムを通
352 じた契約状況の確認業務等に従事した際に新電力顧客情報を閲覧していた。

353 (イ) また、新電力の事業撤退等によるスイッチング業務の繁忙期においても、カスタマーセン
354 ター所属の東北電力の従業員が、東北電力従業員の執務室(以下「従業員用執務室」という。)
355 において当該業務の応援を実施していたところ、当該従業員用執務室は東北電力が入室管理
356 責任者となっていたものの非常災害時の電話対応用として NW 設定端末の受付端末(カスタ
357 マーセンター用に東北電力顧客情報の閲覧ができる小売受付システムを常時表示する設定
358 を施した端末。バックグラウンドでは営業オンラインシステムが表示されており、当該端末
359 が NW 設定端末であったため、上記のとおり新電力顧客情報の閲覧が可能となっていた。)が
360 4 台設置されていた。当該業務の応援にあっていたカスタマーセンター所属の東北電力の
361 従業員は、かかる NW 設定端末において、営業オンラインシステムを通じた契約内容の確認
362 業務に従事した際に新電力顧客情報を閲覧していた。

363 364 イ 当該閲覧者による閲覧の実態

365 (ア) 本件研修室 1 における引越業務に係る業務支援における閲覧に関しては、東北電力におい
366 て執務場所を指定していたものであり、各従業員において NW 設定端末(委託端末)が設置
367 してある執務場所に意図的に入室していたわけではない。同業務支援における閲覧に係る閲
368 覧者に対するヒアリングにおいても、「お客さまからの使用開始申込で使用場所等を確認し
369 た際に、離脱している前入居者の営業オンラインシステム画面が表示されることで新電力顧
370 客情報を偶然閲覧してしまった」といった趣旨の閲覧理由が回答されている。本件研修室 1
371 への NW 設定端末の設置は非常災害時対応の観点から設けられていた経緯もあり対応に使用
372 していた端末が NW 設定端末と認識していた者も少なからずいた可能性があるものの、上記

373 応援業務の性質上、お客さまからの頻繁なインバウンド対応として当該使用場所の情報を確
374 認することが主たる業務となるため、意図せずに閲覧してしまった（表示されてしまっ
375 た）ものであった。

376 なお、東北電力 NW によると、本件研修室 1 において利用されていた NW 設定端末（委託端
377 末）については、研修対応や停電受付等においても利用されていたことから、上記業務支援
378 に係る閲覧に係るログの判別は困難とのことである。閲覧可能となっていた需要家の情報
379 の項目は、契約名義、契約容量、計器取付諸元、計器取外諸元、主開閉器容量、停電苦情、
380 停電周知、停電通知先、停電分類、電話番号、廃止区分、負荷設備内訳、負荷設備容量、給
381 付方法、タイムスイッチ諸元であった。

382 (イ) 他方で、従業員用執務室におけるスイッチング業務支援における閲覧に関しては、当該従
383 業員用執務室において小売設定端末（委託端末）が東北電力従業員の業務の用に供されてい
384 たところ、当該閲覧者において当該業務支援におけるマッチング処理のために NW 設定端末
385 （受付端末）を閲覧したものであり、閲覧者に対するヒアリングにおいても「お客さまの申
386 出に対して、契約名義等が不一致となるエラーが生じないように閲覧を行っていた。」とい
387 った趣旨の閲覧理由が回答されている。このように、従業員用執務室における閲覧は、本来
388 小売電気事業者において閲覧してはならない情報を利用することを当該従業員が意図して
389 行ったものである。

390 東北電力 NW による 2022 年 11 月 21 日から 2023 年 1 月 6 日（当該端末の NW 用設定を解
391 除した日）までのアクセスログの解析によると、当該従業員用執務室に設置されていた 4 台
392 の NW 設定端末により、営業オンラインシステムを通じて、低圧 126 件、高圧 3 件の新電力
393 顧客情報の閲覧が確認された。閲覧可能となっていた需要家の情報の項目は、契約名義、契
394 約電力、契約容量、電話番号、用途であった。

395 (4) 業務委託会社従業員による閲覧事案の概要

396 ア 閲覧に至った経緯

397 (ア) 東北電力はカスタマーセンターにおける業務として、ある業務委託会社（A 社）につい
398 ては 2022 年 6 月から 2023 年 1 月までの間、スイッチング申込み処理の業務繁忙に伴う短期間
399 の業務委託を、また、別の業務委託会社（B 社）については 2019 年 9 月から 2022 年 4 月ま
400 での間、引越時期等の顧客からの問合せ対応の業務繁忙に伴う短期間の業務委託を実施して
401 いた。
402

403 (イ) A 社の受託業務は、カスタマーセンターにおける A 社の執務室においてなされていたと
404 ころ、同社は東北電力及び東北電力 NW の双方から業務を受託しており、通常時においては東
405 北電力からの受託業務としての電話受付業務を受付端末における小売受付システムのみ
406 の利用により実施しており、東北電力 NW からの受託業務を実施する場合にのみ NW 設定
407 端末により営業オンラインシステムを利用していた。もっとも、上記（ア）の短期間の業務委託
408 については、東北電力従業員の業務指示により NW 設定端末（委託端末）を利用していたと
409 ころ、当該業務の対応にあたっては契約切替日等の案内のために営業オンラインシステムを
410 利用することから、同システムを通じた当該案内事項の確認業務に従事した際に新電力顧客情
411 報を閲覧していた。

412 (ウ) B社の受託業務は、カスタマーセンターにおけるB社の執務室においてなされていたところ、同社は東北電力から業務を受託しており、通常時においては同受託業務としての電話受付業務やWEB受付業務を、小売設定端末(委託端末)の利用及び受付端末における小売受付システムのみの利用により実施していた。もっとも、上記(ア)の短期間の業務受託については、東北電力従業員の業務指示により、カスタマーセンターにおける東北電力が入室管理責任者となっていた研修室(以下「本件研修室2」という。)においてなされていたところ、本件研修室2には非常災害時対応のためにNW設定端末(委託端末)が配備されており、当該業務の対応にあたっては東北電力との小売供給契約の有無等の確認を行うために営業オンラインシステムを利用することから、同システムを通じた当該確認業務に従事した際に新電力顧客情報を閲覧していた。

422

423 イ 当該閲覧者による閲覧の実態

424 (ア) A社における委託業務の実施記録から、2022年6月から2023年1月までの間のスイッチング申込処理の業務繁忙に伴う短期間の業務委託において、委託先従業員24名が、9,227件の新電力顧客情報を閲覧していたことが判明した。

427 もっとも、営業オンラインシステムの閲覧目的は、東北電力へのスイッチング申込み処理に伴う契約切替日を案内する目的であり、閲覧していた情報(検針日)は小売設定端末においても閲覧可能であったが、委託元である東北電力からの業務指示によりNW設定端末(委託端末)を使用していたことから、閲覧可能となっていた契約名義や電話番号が表示されてしまったものである。実際に、9,227件の契約については現在全件が東北電力の顧客となっており、スイッチング申込み処理に伴う閲覧であったことが確認されている。

433 (イ) B社における委託業務の実施記録から、2019年9月から2022年4月までの間の顧客からの問い合わせ対応の業務繁忙に伴う短期間の業務委託において、委託先従業員51名が175件の新電力顧客情報を閲覧していたことが判明した。

436 もっとも、営業オンラインシステムの閲覧目的は、東北電力と小売供給契約を締結中と誤認している新電力顧客からの問合せを受けて、東北電力との小売供給契約の有無等の確認を行う目的であり、当該確認は小売設定端末によっても可能であったが、業務場所として指示された本件研修室2に設置されていた端末がNW設定端末(委託端末)であったことから、閲覧可能となっていた契約名義や電話番号が表示されてしまったものである。なお、これらの対応については、問合せをしてきた新電力の顧客に対して、他社と契約中である旨を説明し終了するものであった。

444 (5) カスタマーセンター所属の東北電力従業員ないし委託先従業員による閲覧についての東北電力NWに係る法的評価

446 標記閲覧は、上記のとおり、東北電力NWの所管部署が設定を行っている営業オンラインシステムにおいて新電力顧客情報にアクセス可能な権限設定がなされたNW設定端末が、カスタマーセンターにおいて東北電力の従業員ないし委託先従業員により利用されたことにより生じたものであることから、法第23条第1項第1号(託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止)、同条第2号(託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁止)、法第23条の

451 4 第 1 項（非公開情報の適正な管理に係る体制整備義務）に違反しないかを検討する必要がある。
452
453

454 ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止について

455 カスタマーセンターにおける事案については、東北電力従業員個人の独断により閲覧が行われ
456 られており、あるいは、東北電力による業務指示により閲覧が行われており、標記閲覧に際して、
457 東北電力 NW において独自に又は東北電力と共謀して当該閲覧者に対して情報を提供しよう
458 とした事実は認められない。

459 たしかに、東北電力又はその委託先従業員が容易に NW 設定端末が利用可能な部屋に入室で
460 きるような入室登録を認めたことや、東北電力が管理責任を負う部屋に NW 設定端末を配備し
461 ていたことは、託送関連情報を取り扱うシステムが利用可能な端末へのアクセスが可能な状況
462 を軽率に作出したものであり、端末・システムの管理の観点から極めて不適切であるという批
463 判は免れないものの、上記の入室登録は委託先の業務管理のためになされたものであることから
464 からもそもそも託送関連情報へのアクセスを行わせる認識を有していなかったものと認められ
465 るし、端末配備にあたっては非常災害時等における停電受付対応等の託送供給等業務のため
466 に限定して託送関連情報へのアクセスを認めたもので、標記閲覧が可能な状態を作出した点に
467 しても、託送供給等業務の用に供する目的以外で、東北電力従業員又はその委託先従業員に
468 対して NW 設定端末情報を通じて託送関連情報にアクセスさせようとする等の特定の目的があ
469 ったことを疑わせる事情は確認できなかった。

470 したがって、カスタマーセンターにおける事案に関して、東北電力 NW の建物管理や端末管
471 理につき、託送関連情報の目的外提供は認められない。

472 473 イ 託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁止について

474 カスタマーセンターにおける事案については、いずれの事案においても、新電力顧客情報に
475 アクセス可能な NW 設定端末が東北電力従業員の利用可能な状態に置かれたものであり、東北
476 電力従業員が同端末を通じて新電力顧客情報にアクセスできる有利な状態となっていたもの
477 と認められる。

478 もっとも、上記（1）のとおり、カスタマーセンターにおける事案については、東北電力従
479 業員個人の独断により閲覧が行われており、あるいは、東北電力による業務指示により閲覧が
480 行われており、閲覧に際して、東北電力 NW において独自に又は東北電力と共謀して当該閲覧
481 者に対して情報を提供しようとした事実は認められない。また、同じく上記（1）のとおり標
482 記閲覧が可能な状態を作出した点に関しても、東北電力を有利に扱おうとする目的までは認定
483 できない。

484 しかしながら、東北電力 NW が入室管理責任を負い NW 設定端末が設置されていたカスタマー
485 センターの部屋に対する東北電力従業員及び同社委託先従業員の入室を認める登録を行った
486 こと、並びに、東北電力が入室管理責任を負う部屋に NW 設定端末を配備していたことにつ
487 いては、いずれも東北電力 NW の担当部署における運用を介して実施されたものであり、東北電
488 力 NW としてかかる状態を認識していたものと認められるから、差別的取扱いの基礎となる客
489 観的事実について認識していたものと認められる。

490 なお、カスタマーセンターの事案においては、NW 設定端末の配備自体については非常災害時
491 対応の観点からも設けられていたものもあるが、同事案において東北電力従業員が NW 設定端
492 末から新電力顧客情報が閲覧可能であった状況は、非常災害時対応のため作出されたものでな
493 く、上記のとおり平常業務の利用に際し入室管理の不徹底により作出されたものであり、NW 設
494 定端末が非常災害対応の観点からも設けられていたことで上記評価に変わるところはない。

495 したがって、カスタマーセンターの事案において、東北電力 NW が管理責任を負い NW 設定端
496 末が設置されている部屋への東北電力従業員及び同社委託先従業員について入室登録を行っ
497 たこと、並びに、東北電力が管理責任を負っている部屋に NW 設定端末を配備したことをもっ
498 て、差別的取扱いに該当するものと認められる。

500 ウ 体制整備義務について

501 端末管理やシステムの利用権限設定についても適正に措置を講ずることは体制整備義務の
502 システム構築義務の当然の前提となっていると解されることは上記のとおりであり、本事案に
503 ついても当該違反が認められる。

504 したがって、営業オンラインシステムにおいて非公開情報に該当する新電力顧客情報が閲覧
505 可能な NW 設定端末が設置された部屋に東北電力の従業員及び同社委託先従業員の入室登録を
506 行ったこと、及び、東北電力が管理責任を負う部屋に NW 設定端末を配備していたことについ
507 て、体制整備義務違反（法施行規則 33 条の 15 第 1 項第 2 号ロ）が認められる。

509 (6) カスタマーセンター所属の東北電力従業員ないし委託先従業員による閲覧についての東北電 510 力に係る法的評価

511 カスタマーセンター所属の東北電力従業員ないし委託先従業員による閲覧については、上記
512 のとおり、NW 設定端末が存在する状況を利用して顧客対応等に用いていたもの、あるいは、意
513 図せず NW 設定端末において営業オンラインシステムを利用したことから認識無く新電力顧客
514 情報が閲覧されていたものである。前者は不適切な行為であるものの、当該従業員が個人の判
515 断で意図的に閲覧したものであり、また、東北電力において当該状況を作成するよう要求し、
516 依頼したことを疑わせる事情は確認できない。また、後者についても、東北電力におけるカス
517 タマーセンターの管理担当部署においては、当該作業場所に NW 設定端末が配備されているこ
518 とは認識していたものと認められるものの、当該箇所において NW 設定端末を用いる形での業
519 務指示を出すにあたっては、具体的に NW 設定端末により新電力顧客情報を閲覧することを目
520 的としたものではなく、また、東北電力において当該状況を作成することを要求・依頼したこ
521 とを疑わせる事情は確認できない。

522 したがって、東北電力において行為規制違反は認められない。

524 **3. 一般送配電事業者の従業員用の ID・パスワードによる NW 側システムの閲覧について**

525 (1) 事案の概要

526 東北電力 NW が業務で利用しているシステムには、発電・需要実績を保存・管理している「NW
527 記録統計システム（※1）」と、現在断面の潮流図等を配信している「系統情報イントラネット
528 配信システム（※2）」があり、いずれも同社従業員の PC 端末のログイン画面にて ID とパス
529 ワードで利用者認証される。社内グループ、課ごとに ID とパスワードを付与し閲覧可能な範

530 囲を限定する措置を実施してきたところ、同社から東北電力等に異動した従業員が東北電力 NW
531 在籍時に知り得た ID とパスワードでアクセスできる状況にあり、実際に上記システムにおけ
532 る情報が閲覧されていた。

533 ※1：閲覧可能なデータは、特別高圧に連系している需要家および発電所の 30 分毎の実績 等
534 を 10 年間保存、供給エリア（東北 6 県と新潟県）全体の 30 分毎の需要実績と発電実績、
535 および各支社単位で合計の 30 分毎の需要実績と発電実績）

536 ※2：閲覧可能なデータは、現在断面の潮流図（需要実績）および系統事故発生断面の潮流図
537 （需要実績）、系統事故情報、瞬低情報、周波数変動、停電監視、設備故障、需要カーブ、
538 最大電力情報

540 (2) 過去に東北電力 NW に所属していた従業員が、付与された ID・パスワードを異動後も利用し
541 て行った NW 側システムの閲覧状況の詳細

542 ア 閲覧に至った経緯

543 上記のとおり、東北電力 NW の在籍時において、業務上「NW 記録統計システム」及び「系統
544 情報イントラネット配信システム」の利用に必要な ID・パスワードを付与された従業員が、東
545 北電力等への異動後も、当該 ID・パスワードを用いて上記システムの情報の閲覧がなされてい
546 たもの。

547
548 イ 当該閲覧者による閲覧の実態

549 東北電力において、同社従業員及び派遣従業員並びに同社以外の特定関係事業者に在籍する
550 出向者を対象にアンケート調査を実施した結果、13 件について、東北電力 NW に付与された ID、
551 パスワードを利用してシステムを閲覧したことがあるとの回答があった。さらに当該調査とは
552 別に、東北電力 NW の調査により抽出された従業員及び出向者の計 2 名を加え、計 15 名が閲覧
553 者であると報告があり、対象システム名称と閲覧者人数は以下のとおり。

システム名称	人数
NW 記録統計システム	6 名
系統情報イントラネット配信システム	14 名

554 ※ NW 記録統計システムと系統情報イントラネット配信システムを重複して閲覧した従業
555 員等が 5 名となるため、閲覧者数は計 15 名となる。

556 ※ なお、東北電力 NW では、本事案の懸念を認識した 2023 年 1 月 13 日時点で、パスワー
557 ドの変更を行った上で、2023 年 1 月 13 日から過去 3 ヶ月のアクセス調査を実施してお
558 り、結果、各システムのログイン画面から実際にログインした者は「NW 記録統計シス
559 テム」が 3 名、「系統情報イントラネット配信システム」が 11 名であった。

560 なお、各システムにログインした理由は、「NW 記録統計システム」においては、各研究にお
561 けるシミュレーションの方向性等を確認するために必要となる発電・送電系統の負荷状況、需
562 要実績等を閲覧したものであり、「系統情報イントラネット配信システム」においては、これま
563 での荒天時等の習慣等により、系統事故などが発生していないか、その時点の潮流図等を閲覧
564 したものであったことがあげられている。

566 (3) 標記システム閲覧についての東北電力 NW に係る法的評価

567 上記新電力顧客情報の閲覧については、東北電力 NW において組織としての関与は見られず、
568 閲覧理由や経緯を踏まえても、各東北電力従業員の判断により、ID・パスワードの利用がなされ
569 されたものであり、情報の目的外提供や差別的取扱いには該当しない。他方で、東北電力の当該
570 従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼を著しく毀損する行為であり、電
571 気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等を定めていないものの、法の趣旨
572 に照らして容認できる行為ではない。東北電力の従業員や委託先従業員による類似事案が継続
573 して発生する場合には、東北電力 NW と東北電力の組織としての行為とみなされる可能性がある
574 点について、両者は強く認識する必要がある。

575 また、上記のとおり、閲覧のあった NW 側システムについては、社内グループ、課ごとに ID・
576 パスワードを付与し、所属する従業員の異動等にあたって当該 ID・パスワードの変更等の措置
577 も講じていなかったところ、こうした運用は、当該部署に所属する従業員の異動により現に NW
578 側システムにアクセス可能な ID・パスワードを知る者が東北電力の従業員となる事態が生ずる
579 こととなることから、非公開情報を利用することができる特定の者のみが非公開情報にアクセ
580 ス可能なシステムを構築する前提となる権限設定の在り方について、体制整備義務違反があっ
581 たものといえる。

582
583 (4) 標記システム閲覧についての東北電力に係る法的評価

584 上記新電力顧客情報の閲覧については、東北電力において組織としての関与は見られず、閲
585 覧理由や経緯を踏まえても、各東北電力従業員の判断により、ID・パスワードの利用がなされ
586 たものであり、東北電力において、東北電力 NW に対して禁止行為を要求し、又は依頼したと
587 いった事実はなく、行為規制違反には該当しない。

588 もっとも、当該従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼を著しく毀損す
589 る行為であり、電気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等を定めていない
590 もの、法の趣旨に照らして容認できる行為ではない。東北電力の従業員や委託先従業員によ
591 る類似事案が継続して発生する場合には、東北電力と東北電力 NW の組織としての行為として
592 みなされる可能性がある点について、両者は強く認識する必要がある。

593
594 **4. その他の不適切事案について**

595 (1) 太陽光受給契約 (FIT 送配電買取分) に係る顧客情報の閲覧について

596 太陽光受給契約 (FIT 買取分) については、2017 年 4 月 1 日以降の契約締結分より、買取主
597 体が一般送配電事業者に変更となっており、同日より前の契約締結分 (小売買取分) と同日以
598 降の契約締結分 (送配電買取分) をあわせて、東北電力の販売部門で購入料金の算定や払込の
599 業務を実施していた。その後、2019 年 7 月に、2020 年 4 月 1 日の法的分離を見据え、ネットワ
600 ーク部門において、FIT 小売買取分と FIT 送配電買取分を併せて、太陽光受給契約 (FIT 買取
601 分) に関する一切の業務を行うよう、運用方法が変更されたが、この際、営業オンラインシス
602 テムにおける一部画面のプログラム処理において、マスキング処理が行われていなかったため、
603 2019 年 7 月の運用方法変更以降も、東北電力の従業員が小売設定端末を用いて太陽光受給契約
604 (FIT 送配電買取分) に関する一部の情報が閲覧可能となっていたもの。

605 東北電力NWによる2022年11月21日から2023年2月21日までの間のアクセスログの解析
606 によれば、117台の端末から、682件（特高0件、高圧5件、低圧677件）の太陽光受給契約
607 （FIT送配電買取分）に関する発電者情報が、東北電力の従業員により閲覧されていた。閲覧
608 可能となっていた発電者情報は、契約名義、発電場所住所、電柱番号、契約容量（需要側）、振
609 込先情報、計器番号、電話番号、連絡先名義、連絡先住所、連絡先電話番号、廃止区分、取付
610 計器諸元であった。なお、既にシステム改修が行われており、情報の閲覧を不可能とする対策
611 が講じられている。

612 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上、
613 当該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的取扱いを行うこと
614 が禁じられており、上記不備については東北電力を有利に扱う目的や当該不備状況に係る故意
615 が認められるものではないが、同法の趣旨に照らし不適切な事案である。

617 (2) 再エネ出力制御予告システムの閲覧について

618 東北電力が、東北電力従業員に対し経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」のID・
619 パスワードの管理、従業員のアクセス状況等に係る聞き取り調査をしていたところ、1名の従
620 業員が「再エネ出力制御予告システム」を閲覧したことが判明した。

621 当該システムは、再エネ発電事業者のうちオフライン事業者（旧ルール太陽光・風力、バイ
622 オマス）に対して、出力制御実施前日に、出力制御予告を電話・メールにて連絡するシステム
623 であり、発電所名や契約電力等の個別の発電所情報が閲覧可能であった。

624 あわせて、東北電力からの情報について東北電力NWにおいてアクセスログを確認した結果、
625 情報のおおりの1名のアクセスが確認されたことから、他のアクセスの有無を確認するため過去
626 3ヶ月のアクセスログを確認した結果、さらに1名のアクセスが確認された。

627 東北電力より情報があった1名は、東北電力が聞き取り調査をしたところ、「再エネ業務管
628 理システム」を閲覧するための情報を得るためにログインしたと説明したとのことである。

629 他の1名は、当該システムのアイコンを削除するためにアクセスしたと説明し、当該システ
630 ム内の情報を閲覧した事実はないことが確認された。

631 なお、当該システムについて詳細確認の結果、アクセス制限不備が確認されたことから、東
632 北電力NWは当該システムのアクセスを遮断するとともに、システムの改修を行うこととして
633 いる。

636 第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた東北電力NWに対する処分に係る考え方について

637 東北電力NWに対しては、以下の観点から、本件が電気事業の健全な発達のために一般送配電事
638 業者に対して求められている中立的な業務運営ないし適正な情報管理に係る注意義務への著しい
639 違反があったものであることに鑑み、電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）
640 において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

641 1. 法令違反の重大性

643 まず、上記第1.1の東北電力NWに係る各法的評価のおおりの東北電力NWにおけるNW設定端
644 末の設置場所の管理不備及び配備に係る管理不備については、新規配備時の端末配備の不備を除

645 けば、東北電力においてのみ新電力顧客情報にアクセス可能となる状況を基礎付ける客観的事実
646 は認識した上で NW 設定端末の設置や配備がなされていたものであり、送配電等業務に係る差別
647 的取扱いが認められる。また、かかる NW 設定端末の設置及び配備については体制整備義務違反
648 も認められるところ、LU 認証の手法を用いている営業オンラインシステムが存する以上、同シス
649 テムの情報管理にあたっては端末の設置場所や配備対象は最も留意する必要があるものである
650 上、営業オンラインシステムの閲覧権限に係る誤認識や権限設定の変更フローに関する認識の甘
651 さがなければ容易に回避可能であったものであったことから、上記体制整備義務に対する違反態
652 様は重大である。

653 また、上記第 1. 2 の東北電力 NW に係る各法的評価のとおり、カスタマーセンターにおいて、
654 東北電力 NW が入室管理責任を負い NW 設定端末が設置されていた部屋に対する東北電力従業員
655 及び同社委託先従業員の入室を認める登録を行ったこと、並びに、東北電力が入室管理責任を負
656 う部屋に NW 設定端末を配備していたことについては、いずれも東北電力 NW の担当部署における
657 運用を介して実施されたものであり、東北電力 NW として東北電力においてのみ新電力顧客情報
658 にアクセス可能となる状況を基礎付ける客観的事実は認識していたものとして差別的取扱いが
659 認められる。体制整備義務の観点からも、端末・システムの管理という観点から極めて不適切で
660 あったというほかなく、違反態様として重大である。

661 さらに、上記第 1. 3 の東北電力 NW に係る法的評価のとおり、NW 側システムの ID・パスワー
662 ドの管理に関する体制整備義務違反も認められるところ、NW 側システムにおいては ID・パスワ
663ードを用いて利用者認証を行う仕組みを採用し、当該認証に基づき同システムで閲覧可能な情報
664の確認が可能となるものである以上、同システムに係る ID・パスワードは、同システムに係る情
665報管理にあたっては最も厳重に管理が求められるものの 1 つであり、かかる違反態様も重大であ
666る。

667 これらを踏まえると、東北電力 NW における端末の設置・配備に関する管理については、いず
668れも東北電力の業務の用に供するといった特定の目的があったものではなく、法令に違反する意
669図をもってなされたものではないと考えられるものの、一般送配電事業者の中立的な業務運営を求
670める電気事業法の趣旨に背く重大な法令違反が認められるものである。

671 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

672 東北電力 NW における端末の設置及び配備の不備に起因する情報の閲覧（上記第 1. 1 及び同
673 2）については、使用量や小売電気事業者コードといった小売電気事業者間の競争に大きな影響
674を及ぼし得る顧客情報が漏えいしたものではない。また、スイッチング支援システムでは閲覧で
675きない情報が閲覧可能となっていたものであるものの、営業所における端末の設置及び従業員へ
676の端末の配備に係る不備、並びに、カスタマーセンターにおける入室管理・端末管理に係る不備
677という局所的な不備に基づくものという性質上、東北電力の特定の部署・従業員が、特定の期間
678閲覧できたものである。カスタマーセンターにおいて一人の従業員により 8 法人の契約の需要場
679所の性質上大量のスイッチング処理が発生したような例外的ケースを除けば、閲覧された件数も
680比較的小さいものといえる。上記のとおり、一般送配電事業者の中立的な業務運営を求める趣旨の
681電気事業法の規定に反して差別的取扱いが認められる以上、電気事業の健全な発達への支障を生
682じさせたものであるが、その程度については比較的軽微と評価し得る。
683

684 また、東北電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的な
685 顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害に繋がる
686 ような事例は確認されなかった。他方で、閲覧可能となっていた情報は積極的な顧客獲得活動
687 において直ちに有用な情報とまではいえないものの、顧客からの問合せ対応に用いるのみであっ
688 ても、顧客対応における不確実性や不便を省いたという点において不公平であり、かかる利用を
689 惹起したことに係る批判は免れないものであることを東北電力 NW においては強く認識する必要
690 がある。

691 なお、NW 側システムに係る ID・パスワードの利用による情報の閲覧（上記第 1. 3）につい
692 ては、情報自体は小売電気事業者間の競争に影響を及ぼし得るものであるところ、東北電力従業
693 員の閲覧理由や態様に鑑みれば、実際に電気事業の健全な発達への支障を及ぼし得るような事例
694 は確認されなかったものの、東北電力 NW において体制整備の不備によりかかる状況を作成して
695 いたことに係る批判は免れない。

697 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

698 東北電力 NW における端末管理に係る不備については、上記 2 に記載のとおり、営業所におけ
699 る端末の設置及びカスタマーセンターにおける入室管理・端末管理に係る局所的な不備と、一部従
700 業員への端末の配備に係る不備であり、東北電力を不当に取り扱う目的があったものではなく悪
701 質性があるとまではいい難いものの、基本的に、東北電力が新電力顧客情報を閲覧し得る客観的
702 状況についての認識はあったものであり、新電力顧客情報の閲覧がなされていたことについて放
703 置し改善されなかったことに関して重大な過失が認められる。

704 また、NW 側システムの ID・パスワードの管理に係る不備については、上記 1 に記載のとおり、
705 託送供給等業務の目的外の目的や故意によるものとは認められないものの、重大な過失が認めら
706 れるものである。

707 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

708 上記第 1. 1 に記載のとおり、営業所における端末の設置については、東北電力 NW の数ある
709 拠点の中の一拠点で行われたのみであり、端末を設置しても東北電力 NW に限定している需要家
710 情報に東北電力従業員はアクセスできないものと誤認していた上での判断であったが、当該拠点
711 においては組織的な判断により行われたものであった。また、同じく上記第 1. 1 の従業員への
712 端末の配備に係る不備については、東北電力 NW の設定したフローを介して実施されたもので、
713 新規配備の場合を除けば東北電力 NW として東北電力が新電力顧客情報を閲覧できる基礎となる
714 客観的事実の認識も認められるものであるから、上記不備についても組織的な判断により作出され
715 たものといえる。さらに、上記第 1. 2 のカスタマーセンターにおける入室管理・端末管理に係
716 る不備についても、東北電力 NW の担当部署における運用を介して実施されたものであることか
717 ら、かかる不備についても組織的な判断により作出されたものといえる。したがって、これらの
718 違反行為については、東北電力を不当に有利に取り扱おうとするような計画性までは認められず、
719 局所的なものもあるものの、一定の組織的関与があったと認められるものである。

720 なお、東北電力従業員による NW 側システムにおける ID・パスワードの利用に関しては、閲覧
721 理由や経緯を踏まえても、各東北電力従業員の判断により ID・パスワードの利用がなされたもの
722 であり、当該利用にあたって組織としての関与は見られない。

724
725
726
727
728
729
730
731
732
733
734
735
736
737
738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762

5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等

当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制

上記のとおり、物理的な端末の配備や建物の入室管理に係る問題であるにもかかわらず、東北電力において NW 設定端末が利用されている状態を看過してきたものであり、法令遵守や内部監査に係る社内体制は不十分であった。

また、NW 側システムの ID・パスワードによる利用についても、東北電力に異動した従業員が東北電力 NW 在籍時に知り得たユーザー名とパスワードでアクセスできる状況を奇貨として当該異動従業員らにおいて行われていたものであるところ、東北電力 NW の運用に基づけば、当該従業員の異動により現に NW 側システムにアクセス可能な ID・パスワードを知る者が東北電力の従業員となる事態が生ずることについて容易に認識し得たものであることから、法令遵守やリスク管理に係る社内体制が不十分であったとの批判は免れない。

7. 業務担当者の法令遵守に関する認識

東北電力 NW における端末管理に係る不備は、営業所における端末の設置及びカスタマーセンターにおける入室管理・端末管理に係る不備という局所的な不備並びに一部従業員への端末の配備に係る不備であることから、法令遵守が軽視されていたものではないものの、各従業員において法令遵守について意識が及んでいない場合があったといわざるを得ない。

NW 側システムの ID・パスワードによる利用についても、東北電力に異動した従業員が東北電力 NW 在籍時に知り得たユーザー名とパスワードでアクセスできる状況を奇貨として当該異動従業員らにおいて行われていたものであり、かかる体制整備の不備について、東北電力 NW として法令遵守が軽視されていたとまではいえないものの、体制整備義務の観点から法令遵守について意識が及んでいないところがあったといわざるを得ない。

第3. 事実関係及び法的評価をふまえた東北電力に対する処分に係る考え方について

東北電力に対しては、以下の観点から、法令遵守体制や法令遵守意識の不十分さにより法の趣旨に照らし不適切な行為が認められ、それにより電気事業の健全な発達に一定程度影響を与えたことに鑑み、当委員会において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

1. 法令違反の重大性

上記第1において認定した各法的評価のとおり、法23条の3に違反する行為は認められない。しかし、電気事業法上、本来閲覧できないはずの情報が閲覧可能となっていたことを奇貨として顧客対応に活用していたものであり、電気事業法が想定する、一般送配電事業者による中立な業務運営を前提とした小売電気事業者の業務運営の在り方から逸脱し不適切であるとの批判は免れない。

2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度

東北電力においては、使用量や小売電気事業者コードといった競争に影響を及ぼし得る顧客情報を利用したものではなく、また、スイッチング支援システムでは閲覧できない情報が閲覧可能となっていたものであるものの、営業所における端末の設置及び一部従業員への端末の配備に係る不備並びにカスタマーセンターにおける入室管理・端末管理に係る不備という局所的な不備という性質上、東北電力の特定の部署・従業員が、特定の期間閲覧できたものであり、カスタマーセンターにおいて大量スイッチング処理が発生したような例外的ケースを除けば閲覧件数も多くはないといえる。

閲覧実態としても、需要家からの申込みや問合せ対応のための情報閲覧や、通常業務を実施する中で無意識に本来閲覧できない（しなくてもよい）情報が表示されていたものもあることを踏まえても、電気事業の健全な発達に及ぼした影響は比較的小さいものと考えられる。もっとも、顧客からの問合せ対応等に用いたものは、本来は閲覧しえない顧客情報を閲覧し利用したことにより、顧客対応における不確実性や不便を省いたという点において不公平であったとの批判は免れない。

また、いずれの事案における閲覧実態に鑑みても、需要家の利益の被害に繋がるような事例は確認されなかった。

3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度

上記第1. 1のとおり、端末の設置に不備のあった八戸営業所では多くの従業員が業務の迅速性を優先する観点からNW設定端末を活用していたものであり（当該端末がNW設定端末であることを知りながら東北電力NWに知らせずに敢えて閲覧を続けていた従業員もいたものである）、課長級の従業員も閲覧していたように、同営業所内で異常性を指摘する声が出なかったとみられ、八戸営業所内に限られたものであるが組織全体で故意に端末を閲覧していた。

また、上記第1. 2のとおり、東北電力NWが入室管理責任を負いNW設定端末が設置されていたカスタマーセンターの部屋に対する東北電力従業員及び同社委託先従業員の入室を認める登録を行ったこと、並びに、東北電力が入室管理責任を負う部屋にNW設定端末を配備していたことについては、東北電力の管理担当部署においても認識していたものと認められる。当該箇所においてNW設定端末を用いる形での業務指示を出すにあたり、具体的にNW設定端末により新電力顧客情報を閲覧することを目的としたものではなく、東北電力NWにおける端末管理・入室管理に起因するところが大きく、東北電力において禁止行為違反が認められるものではないものの、新電力顧客情報が閲覧可能であることの基礎となる客観的事実に関する故意が認められる。

他方で、上記第1. 1の端末の新規配備及び異動に伴うNW設定端末の利用や、上記第1. 3のNW側システムのID・パスワード利用に関しては、東北電力として新電力顧客情報が閲覧可能であることの基礎となる客観的事実に係る認識は認められず、故意によるものとは認められない。

4. 組織性・計画性の有無・程度

上記3のとおり、端末の設置に不備のあった八戸営業所では組織全体で端末を閲覧していた。

また、上記第1. 2のとおり、カスタマーセンターにおける閲覧についても、東北電力従業員の業務指示に応じてなされたものについては、実際になされた業務上、当該業務指示において意図的に新電力顧客情報を閲覧せしめる意図はなく計画的な閲覧ではなかったにしても、カスタマ

803 ーセンターにおける東北電力の管理担当部署において当該作業場所に NW 設定端末が配備された
804 状態であることは認識していたものと認められ、その意味で組織的な閲覧であったものである。

805 他方で、東北電力従業員による NW 側システムにおける ID・パスワードの利用に関しては、閲
806 覧理由や経緯を踏まえても、各東北電力従業員の判断により、ID・パスワードの利用がなされた
807 ものと考えられ、組織としての関与は見られなかった。

808

809 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

810 当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

811

812 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

813 上記のとおり、局所的なものであるとはいえども、営業所やカスタマーセンターにおいて組織
814 的に新電力顧客情報が活用されている事例が複数あったにもかかわらず、そのことに経営層や監
815 査部門が気づけなかった点において法令遵守や内部監査に係る社内体制が不十分であったもの
816 と認められる。

817 なお、上記第 1. 1 の八戸営業所における事案は、一部支店の専門指導職からの指摘により発
818 覚したものであるとのことであり、当該者は八戸営業所においてネットワーク用の端末にアクセ
819 スできていることを知っていながらこれまでは報告してこなかったものであり、支店による営業
820 所現場のチェックも機能していなかった実態があった。

821

822 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

823 新電力顧客情報を閲覧した従業員及び閲覧できること又は閲覧できる可能性があると認識し
824 ていた従業員のうち約 40%が、当該閲覧が電気事業法上の問題があるものと認識していたもの
825 であり、局所的にはあるものの、法令等遵守に係る意識が希薄な傾向も見られた。

826 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行為は一
827 送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情報の閲覧の不
828 適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教育・研修の見直しを行
829 う必要性も認められる。

830
831 以上

1 別添 3

2 九州電力送配電株式会社、九州電力に係る事実認定等

3

4 本書記載の事実認定は、九州電力送配電株式会社（以下「九州電力送配電」という。）及
5 び九州電力株式会社（以下「九州電力」という。）においてこれまで判明している事案を対象
6 としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I.
8 5（電気事業法の規定との関係）を参照されたい。

9

10 **第 1. 勧告の前提となる事実関係**

11 **1. 九州電力送配電の託送業務システムを通じた新電力顧客情報の閲覧について**

12 (1) 事案の概要

13 九州電力送配電の託送業務システムは、託送の申込受付から契約管理、使用量算定、
14 料金算定・請求、入金管理・経理処理、照会対応・分析業務までの託送業務プロセスに
15 関わる各業務に合わせて、17 のシステムによって構成されている。このうち、顧客から
16 の停電受付や離島顧客の再点・廃止などの申込受付に使用するコールセンターシステム
17 （以下「CC システム」という。）及び顧客の地点情報等の契約情報や未収金発生状況等
18 について契約管理を行う NW オンラインシステム（以下「NW オンライン」という。以下
19 CC システムと NW オンラインを総称して「本件託送システム」という。）については、平
20 成 28 年 4 月の小売全面自由化以降、一社体制下においては、九州電力の小売部門以外
21 の小売電気事業者と契約している顧客の情報をマスキング処置により非表示として、九
22 州電力のネットワーク部門と小売部門とで共用していた。

23 その後、2020 年 4 月の分社化に向けた 2020 年 1 月の九州電力の小売部門における新
24 たな業務システム（以下「新営業システム」という。）を導入することに伴い、本件託送
25 システムについては、物理的分割を実施し、九州電力送配電の単独使用とすることとし、
26 これに合わせたシステム開発（マスキングの解除等）を実施した。

27 しかしながら、かかる物理的分割にもかかわらず、本件託送システムは、以下に詳述
28 するとおり、九州電力において、システム移管の過渡期における業務、2020 年 1 月に発
29 生したシステム障害対応業務、非常災害時対応業務における利用に供される等の経緯を
30 経て、新電力顧客情報にマスキングがされていない状態の本件託送システムが九州電力
31 の従業員により利用可能な状態とされたままとなっていた。

32

33 (2) 本件託送システムを通じた新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

34 **ア 新電力顧客情報にマスキング処置がなされないまま CC システムが九州電力において 35 利用可能となっていた経緯**

36 (ア) 九州電力が活用していた CC システムは 2020 年 1 月の新営業システムの立ち上げ
37 後、九州電力送配電のみが使うことが想定されていたため、従来小売部門の従業員に
38 対して行われていたマスキング処理を 2020 年 1 月以降外す方向で改修が行われてい
39 た。

40 (イ) 一方、新営業システムへの料金未収データの移行が 2020 年 1 月の新システム導入
41 には間に合わないことから (例えば、2019 年 12 月の未収データはそのままでは新営
42 業システムに移行されない。)、2020 年 4 月の分社化までの間、小売部門が過渡的に CC
43 システムを利用して業務 (振込票再発行、問合せ履歴確認業務) を実施する必要があ
44 り、2019 年内にこうした過渡期業務のためのシステム利用に関する何らかのやり取
45 りがシステムの要件を決定する小売部門及び送配電カンパニーにおいてなされたも
46 のと史料される。しかし、少なくとも過渡期業務のための利用における具体的運用に
47 係る調整や、マスキング処理に係る調整が十分にできておらず、新電力顧客情報への
48 マスキング処理がなされないまま (※)、過渡期業務への利用が実施されることとな
49 った。

50 ※ 送配電カンパニーとしては、CC システムは、非常災害時等における供給支障時の顧
51 客対応において、九州電力も利用することとしていた (ただし、非常災害時以外に
52 九州電力によって用いられないようにするための措置が取られていなかった。) との認識である一方で、小売部門としては過渡期業務に利用することも踏
53 まえ分社化前のマスキングされている状態がそのまま継続するものと思い込んで
54 いた。
55

56 (ウ) 2020 年 1 月に発生した託送料金計算システム障害への対応のため、九州電力におい
57 て、過渡期業務への利用 (上記 (イ)) に加えて、以下の業務のために CC システムを
58 暫定的に利用可能とした。

- 59 ・ 容量変更や設備撤去の受付等に係る顧客からの連絡事項 (希望日時等) の情報連携
60 に障害があり、送配部門において連絡事項どおりの対応ができないという問題に
61 対し、小売部門において CC システムにて直接連絡事項の入力を実施 (当該暫定運
62 用は、送配部門として対応に苦慮していたことから、送配電側から持ち掛けたもの
63 であった。)
- 64 ・ 新增設受付業務の引渡精算時における廃止・再点作業において、データ反映が遅れ
65 る障害があり、供給開始日時に作業が間に合わないという問題に対し、小売部門に
66 において CC システム上のデータ確認を実施 (当該暫定運用は、小売部門・送配電カ
67 ンパニーの協議の中で運用が決定したもの。)

68 (エ) また、新営業システムの操作性の低さやオペレーターの不慣れに伴うコールセンタ
69 ーの応答率低下を受け、過渡期業務への利用 (上記 (イ)) やシステム障害対応への暫
70 定利用 (上記 (ウ)) に加え、通常の間合せ対応など平常業務においても CC システム
71 が利用された。

72 (オ) 上記 (イ) ないし (エ) の対応に携わっていた関係者 (各グループ長・副長・担当
73 者) においては、当該対応の決定時点においては、CC システムでは過渡期業務が終わ
74 るまでマスキング処理が継続されていると誤認していた者が大半であった (※)。そ
75 うした中で、2020 年 4 月を迎えるにあたって、システム障害が解消せず対応が引き
76 続いており、その余波で未収データの移行も遅れざるを得ず、過渡期業務への利用も
77 システム障害対応への暫定利用もそのまま継続された (小売部門、送配電カンパニー

78 側ともに、過渡期業務への利用についてはデータ移行が完了しておらず、かつ、シス
79 テム障害対応への暫定利用についてもシステム障害が解消されていなかったことか
80 ら、いずれの利用も当然に継続するものと認識し、またマスキングはかかった状態の
81 ままであるとの誤解も継続していたことから、この段階においても特段マスキングの
82 不備に係る話は出なかった。)

83 ※ 他方で、営業運営戦略グループ（当時小売部門における各業務の運用をマネジメン
84 トしていた部署）内の、コールセンターの業務運用に携わっていた副長及び担当者
85 は、CC システムをコールセンター業務に用いている立場上、2020 年 1 月時点でマ
86 スキングが外れていることは認識していたとのことである。ただし、進捗会議等の
87 社内の議論は、システム障害に係る対応やコールセンターの応答率向上についての
88 指示で占められており、マスキングについて対応する状況ではなかったとのこと
89 ある。

90 (カ) その後、2020 年 4 月に CC システム上で新電力顧客情報が閲覧可能であることが社
91 内（営業所）から指摘され、当該指摘について九州電力及び九州電力送配電のプロジ
92 ェクトチームのグループ長以下担当者らが打ち合わせの機会をもった。この打ちわ
93 せを踏まえ、同年 5 月に過渡期業務（上記（イ））やシステム障害対応業務（上記（ウ））
94 以外の業務において CC システムの使用禁止が指示された。他方で、過渡期業務やシ
95 ステム障害対応業務との関係については、システムの制限（CC システムにおけるマ
96 スキング処理の困難性等）があったこと、また、2020 年 4 月には非常災害時対応業務
97 を九州電力送配電から委託し CC システムを当該業務に使用することとなっていたこ
98 とから、各業務の状況を踏まえつつ、過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫
99 定利用が終了次第早期に撤去し、非常災害時等の対応について別途調整する方針とな
100 った。

101 (キ) 2020 年 5 月に、システム障害のうち、容量変更や設備撤去等における連絡事項の連
102 携に係る障害が解消された。また、同年 6 月には新增設受付業務の引渡精算時にお
103 ける廃止・再点作業においてデータ反映が遅れる障害も解消され、同年 7 月にシステム
104 障害対応への暫定利用の終了が社内に通達された。加えて、未収データの移行は未了
105 であったものの（同年 11 月に完了）、この時点では過渡期業務としての使用も実質的
106 に終了していた。

107 (ク) もっとも、こうした状況にもかかわらず、新システムにおけるコールセンターの応
108 答率維持のための画面の開発がシステム障害への対応が重なったことからまだ途上
109 であったことや、コールセンターにおける運営・システム障害対応にあたっていた担
110 当において上記（カ）の社内通達の確認漏れもあったことから、コールセンターの応
111 答率維持のための平常業務における利用（上記（エ））は継続された。

112 (ケ) 2020 年 9 月に上記画面の運用が開始されたことから、オペレーターのシステムへの
113 慣れに配慮した 2 ヶ月間の併用期間を経て、同年 11 月にオペレーターに対して CC シ
114 ステムの使用禁止が口頭で指示された。他方で、一部オペレーターが処理できずに専
115 任担当者や SV に案件が上がるような複雑な事案（※）では新営業システムでは契約

116 の特定が十分にできないため、CC システムを用いたいとの要望が営業運営戦略グル
117 ープに対してあげられ、専任担当者やSVに限定してCCシステムが継続使用されるこ
118 ととなった（かかる運用についても、書面決裁は特段なされなかった。）。

119 ※ 例えば、再点申込みがあった際に、戸建ての住所の場合は同じ番地の家が複数ある
120 ケースがあり、そうした場合の契約特定は、供給地点特定番号を顧客から聞き出せ
121 ない場合には新営業システムでは十分にできず、CC システムにおける地図システ
122 ムを用いることで解決していたとのことである。

123 (コ) その後、CCシステムの使用禁止指示や九州電力送配電への物理的対策の要請を行う
124 意識が不足し、そうした行動をとることはなかった。過渡期業務への利用の必要性や
125 システム障害が解消されたにもかかわらず、CCシステムに係る使用禁止措置やシス
126 テムを不使用とする物理的措置が講じられなかった理由として、プロジェクトチーム
127 側においては、2020年5月時点において、平常業務に利用されている端末については
128 早期に撤去し、非常災害時対応のための貸与について整理するとの方針がプロジェク
129 トチームより打ち出されたことをもって、その後の過渡期業務への利用やシステム障
130 害対応への暫定利用に係る状況を注視することがなかった模様である。また、以上の
131 ようなシステムの貸与に係る社内での意思決定が書面決裁としてなされておらず（一
132 部なされていてもグループ長級の決裁のみであり、部長以上は決裁に一切関知してい
133 なかった。）、同システムのシステム障害対応への暫定利用や平常業務への利用に係る
134 責任区分の明確化が図れておらず、同利用に係るクロージングがどの部署・どの責任
135 者の責任においてなされるのかが明確化されていなかった。

136 (サ) なお、九州電力においては、システム障害への対応にあたって、副社長以下で構成
137 されるシステム障害対策総本部を立ち上げていたが、システム障害対応にあたったグ
138 ループの長や担当者によれば、以上の各運用は同対策総本部に上がらずに決定されて
139 いたとのことである。

140 (シ) CCシステムは上記(カ)のとおり、非常災害時対応業務において用いられることと
141 されており、実際に非常災害時対応に用いられている実態もある。もっとも、上記(ケ)
142 や(コ)のとおり経緯を経て、1,412台が九州電力の本店・支店・営業所及び営業
143 委託会社（コールセンター、事務集中センター、契約料金センター、開示請求受付セ
144 ンター、申込代行入力センター）に設置され¹、平常時の業務においても継続的に小売
145 業務に用いられ、下記(3)のとおり顧客情報の閲覧に供されていたものである。

146

147 **イ 新電力顧客情報にマスキング処置がなされないまま NW オンラインが九州電力におい** 148 **て利用可能となっていた経緯**

149 (ア) 従来、九州電力が活用していた NW オンラインは 2020 年 1 月の新営業システムの立
150 ち上げ後、九州電力送配電のみが使うことが想定されていたため、2020 年 1 月以降、

¹ 九州電力に CC システム専用端末 424 台、仮想端末（平常業務で使用する端末にインストールされたアイコンから CC システムを起動して使用する端末）1 台が、営業委託会社に専用端末 258 台、仮想端末 729 台が設置されていた。

151 従来営業部門の従業員に対して行われていたマスキング処理を外す方向で改修が行
152 われていた。

153 (イ) 一方、新営業システムへの料金未収データの移行が 2020 年 1 月の新システム導入
154 には間に合わないことから、同年 4 月の分社化までの間、小売部門が過渡的に NW オ
155 ンラインを利用して業務（未収料金に係る料金再計算、入金処理業務）を実施する必
156 要があり、小売部門としては、2019 年の前半にはこうした過渡期業務のための利用に
157 関する送配電カンパニーとの調整を担当者レベルで開始し、システムの要件を決定す
158 る小売部門及び送配電カンパニーの双方の責任者（グループ長）の間においては NW オ
159 ンラインを過渡期業務に利用することについて新システム導入前に認識は一致した。
160 しかし、マスキング処理に係る前提状況の共有や実施主体の調整が十分にできておら
161 ず、双方とも自部門ではマスキング処理を実施せずとも、マスキング処理がなされた
162 状態で 2020 年 1 月を迎えるものとの認識の下（※）、新電力顧客情報へのマスキング
163 処理がなされないまま、過渡期業務への利用が実施されることとなった。

164 ※ 送配電カンパニーとしては、単独運用に向けた開発の中でマスキングを外すための
165 システム改修を行っていた中での過渡期業務への利用が持ち上がったため、小売部
166 門にてシステム開発を行うものと思っていた一方で、小売部門としては分社化前の
167 マスキングされている状態がそのまま継続するものと思いでいた。

168 (ウ) 2020 年 1 月に発生した託送料金計算システム障害への対応のため、九州電力におい
169 て、過渡期業務への利用（上記（イ））に加えて、料金算定期間の確定業務のために NW
170 オンラインを暫定的に利用可能とした。

171 (エ) また、システム障害対応による業務のひっ迫を理由に、過渡期業務への利用（上記
172 (イ)）やシステム障害対応への暫定利用（上記（ウ））に加え、通常九州電力送配電
173 に直接確認すべき契約容量や契約期間等の契約情報について NW オンラインを使用し
174 て契約情報を確認する等、平常業務においても同システムが利用された。

175 (オ) 上記の各対応に携わっていた関係者（各グループ長・副長・担当者）においては、
176 当該対応の決定時点においては、NW オンラインでは過渡期業務が終わるまでマスキ
177 ング処理が継続されていると誤認していた者が大半であった。そうした中で、2020 年
178 4 月を迎えるにあたって、システム障害が解消せず対応が引き続いており、その余
179 波で未収データの移行も遅れざるを得ず、過渡期業務への利用もシステム障害対応へ
180 の暫定利用もそのまま継続された（小売部門、送配電カンパニー側ともに、過渡期業
181 務への利用についてはデータ移行が完了しておらず、かつ、システム障害対応への暫
182 定利用についてもシステム障害が解消されていなかったことから、いずれの利用も当
183 然に継続するものとの認識し、またマスキングはかかった状態のままであるとの誤解も
184 継続していたことから、この段階においても特段マスキングの不備にかかる話は出な
185 かった。)

186 (カ) その後、2020 年 4 月に NW オンライン上で新電力顧客情報が閲覧可能であることが
187 社内（営業所）から指摘され、当該指摘について九州電力内のグループ長以下担当者
188 らが打ち合わせの機会をもった。この打ち合わせを踏まえ、NW オンラインについて、

189 2020年5月にマスキング処理を実施したが、本店及び一部の委託会社については、シ
190 ステム障害対応業務のために九州電力が九州電力送配電に依頼してマスキング対象
191 外となっていた。

192 (キ) 2020年5月にシステム障害が解消されたものの、障害対応が重なったことに伴い未
193 収料金に係るデータの移行が延期されたことから、過渡期業務の発生頻度は低下して
194 いたものの、NW オンラインの使用が継続された。

195 (ク) 以上のようなシステムの貸与に係る社内での意思決定が文書決裁としてなされてお
196 らず（一部なされていてもグループ長級の決裁のみであり、部長以上は決裁に一切関
197 知していなかった。）、同システムのシステム障害対応への暫定利用や平常業務への利
198 用に係る責任区分の明確化が図れておらず、同利用に係るクロージングがどの部署・
199 どの責任者の責任においてなされるのかが明確化されていなかった。

200 (ケ) 2020年11月にデータ移行が完了したため、これ以降 NW オンラインの使用禁止指
201 示や九州電力送配電への物理的対策の要請を行うべきであったが、意識が不足し、そ
202 うした行動をとることはなかった。こうした過渡期業務への利用の必要性やシステム
203 障害が解消されたにもかかわらず、CC システムやNW オンラインに係る使用禁止措置
204 やシステムを不使用とする物理的措置が講じられなかった理由として、現場の運営チ
205 ームにおいては、未収データの移行の完了により NW オンライン自体は小売部門にお
206 いて使用価値がなく自然に使わなくなり、情報通信本部及び系統技術本部の中で NW
207 オンラインの撤去に向けて話が進んでいくものだと認識があり、またプロジェクト
208 チームにおいてはNW オンラインについて2020年5月の時点においてマスキングが完
209 了したとの認識が大半であったことから、その後の状況を注視することがなかった模
210 様である。

211 (コ) なお、九州電力においては、システム障害への対応にあたって、副社長以下で構成
212 されるシステム障害対策総本部を立ち上げていたが、システム障害対応にあたったグ
213 ループの長や担当者によれば、以上の各運用は同対策総本部に上がらずに決定されて
214 いたとのことである。

215 (サ) NW オンラインは以上の経緯を経て、603台が九州電力の本店・支店・営業所及び営
216 業委託会社（コールセンター、事務集中センター、契約料金センター、開示請求受付
217 センター、申込代行入力センター）に設置され²、平常時の業務においても継続的に小
218 売業務に用いられ、下記（3）のとおり顧客情報の閲覧に供されていたものである。
219

220 ウ 九州電力における本件託送システムを通じた新電力顧客情報の閲覧の実態

221 (ア)九州電力送配電における2022年10月5日から2023年1月5日のログ解析の結果、
222 CC システムから152事業者13,518件（うち低圧13,469件、高圧48件、特別高圧1
223 件）、NW オンラインから34事業者90件（いずれも低圧）の新電力顧客情報が閲覧さ

² 九州電力に366台、営業委託会社に237台、いずれも仮想端末が設置されていた。

224 れていた³。そのうち、閲覧後に九州電力以外の事業者から九州電力に契約切替があっ
 225 た顧客は、CCシステムによる閲覧では1,295契約、NWオンラインによる閲覧では15
 226 契約であった。閲覧可能となっていた情報については、主に以下のとおりであった。

需要種別	情報項目
低圧	契約名義、連絡先電話番号、小売電気事業者コード（コールセンターのみ）、接続送電サービスメニューコード、設備容量、深夜機器情報、系統連係発電機情報、お客さま番号、契約種別、契約状態、申込者名義、申込種別、検針日、設備情報、地図情報、停電実績情報 等 34 項目
特別高圧 ・高圧	契約名義、連絡先電話番号、契約種別、契約状態、申込者名義、申込種別、設備情報、地図情報、停電実績情報 等 22 項目

227
 228 (イ) 閲覧目的は、例えば、顧客から契約切替の申込があった場合に情報の不一致によ
 229 るエラーを回避するために顧客の正確な契約名義を照合する目的で CC システム又は
 230 NW オンラインを検索する、未収料金の回収業務を行っていた際に、契約番号を入力す
 231 れば電柱番号も含めて正確な地図情報が表示される CC システムを利用して情報を確
 232 認する等、顧客からの申込・問合せ対応や事務手続対応に用いられていた。なお、新
 233 規の顧客獲得等の営業活動への利用は確認されていない。

234 (ウ) また、以下のように、営業担当個々人の判断としてではなく、少なくとも所属部署
 235 全体の判断や、本店担当者の確認をとる形で利用していた実態がある。

- 236 ・ 契約切り替えに伴う事務処理を委託している委託先において、九州電力から出向
 237 している従業員が委託先従業員に指示し、例えば使用開始の申込をしてきた顧客
 238 が重複して他社にも申込を実施している場合に手続をスムーズに案内できるよう、
 239 契約申込状況を CC システムで閲覧を行わせていた例（当該従業員は営業部門にお
 240 ける CC システムが継続的に利用されることになった経緯や CC システムに表示さ
 241 れる情報が新営業システムでは閲覧できない情報であることを承知の上で、委託
 242 先従業員が顧客対応を円滑に行うため、同従業員に閲覧を指示していた例）。
- 243 ・ 臨時電力に関わる契約を担当する委託先従業員が、スイッチング支援システムで
 244 得られる情報には一定のタイムラグがあり、しばしば顧客からのクレームにつな
 245 がることから、NW オンライン端末を利用して最新の情報を確認した上で顧客対応
 246 を行っていた例（当該委託先従業員は、分社化のタイミングで NW オンラインにつ
 247 いては、やがて使用できなくなるとの説明を受けており、当該委託先従業員から本
 248 店担当者に実際の撤去時期を何回か確認していた。また、その際、本店担当者は、
 249 NW オンラインをそうした用途に使ってはならないと当該委託先従業員に伝えたこ

³ なお、九州電力送配電は、2022年4月1日から2023年1月9日のログ解析の結果として、CCシステムから189事業者43,473件、NWオンラインから81事業者573件の新電力顧客情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

250 とはなかったため、当該委託先従業員においても利用可能な状態に置かれている
251 間は利用してもよいとの認識を持っていた。)

252

253 (3) 九州電力送配電の託送業務システムを通じた新電力顧客情報の閲覧についての九州電
254 力送配電に係る法的評価

255 標記閲覧については、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態の本件託送システムが過渡
256 期業務における利用やシステム障害対応への暫定利用に供され、かつ、その後こうした
257 状態が放置されたことが、電気事業法（以下「法」という。）第23条第1項第1号（託
258 送関連情報に係る目的外提供の禁止）、第2号（送配電等業務に係る差別的取扱いの禁
259 止）及び第23条の4（体制整備義務）に違反しないか検討する必要がある。

260

261 ア 託送関連情報に係る目的外提供について

262 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、九州電力送配電が管理
263 する新電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給
264 事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報」）が九州電力に対して漏えいして
265 いたものであり、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められる。

266

267 (ア) 2020年1月から3月までの業務利用における目的について

268 他方で、たしかに本件託送システムについては小売業務の用に供するために九州電力
269 送配電が九州電力に対して利用を認めたものであるが、（送配電カンパニーと小売部門
270 との間に認識の齟齬はあったものの）CCシステムについては非常災害時等における供給
271 支障時の顧客対応に用いさせる認識があったものであり、NWオンラインについてはそも
272 そも新電力顧客情報についてマスキングがなされることを前提として運用を決定した
273 ものである。そのため、2020年1月の利用開始時点において、CCシステムについては託
274 送関連情報を託送供給等業務以外の目的において利用させる認識がなく、また、NWオン
275 ラインについてはそもそも託送関連情報を九州電力に提供することの認識がなかった
276 ものと評価できる。そのため、同時点における本件託送システムの利用に関しては、託
277 送関連情報の目的外提供には該当しない。

278

279 (イ) 2020年4月以降の業務利用における目的について

280 もっとも、九州電力送配電においては、2020年4月に本件託送システム上で新電力顧
281 客情報が閲覧可能であることを認識した後も、システム改修に係るプロジェクトチーム
282 における判断を通じ、CCシステムについては過渡期業務やシステム障害対応業務への利
283 用を認め、また、NWオンラインについては本店及び一部委託会社においてシステム障害
284 対応業務への利用の観点からマスキング処置を実施しないこととしたものである。かか
285 る決定は、本件託送システムひいては同システムにおいて保持されている新電力顧客情
286 報を含む顧客情報を小売供給業務のために用いることを意図して認めたものであり、九
287 州電力送配電においてシステム改修やシステム障害に係る対応を担っていた上記プロ

288 ジェクトチームにおいてなされた決定である。したがって、九州電力送配電の組織とし
289 て託送供給等業務の用に供する目的以外の目的をもって託送関連情報を提供したもの
290 と認められる。

291 なお、同決定においては、CCシステムについて過渡期業務やシステム障害対応への暫
292 定利用が終了次第早期に撤去し、非常災害時等の対応について別途調整することとなっ
293 ている。しかし、かかる事情は、実施した目的外提供を早期に解消する方針を打ち出し
294 たにすぎず、目的外提供が実施されたことを否定する事実にはなり得ない。また、上記
295 1.(2)アのとおり、実際には通常業務において利用可能な状態となったまま放置され
296 ていたものであり、実施した目的外提供は解消されていないのであるから、かかる事情
297 により、上記の評価が否定されるものではない。

298 したがって、九州電力送配電により、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態の本件託送
299 システムが過渡期業務における利用やシステム障害対応への暫定利用に供され、かつ、
300 その後こうした状態が放置されたことは、九州電力に対する託送関連情報の目的外提供
301 に該当する。

302

303 **イ 送配電等業務に係る差別的取扱いについて**

304 (ア) 上記(1)のとおり、2020年4月以降においては、九州電力従業員において本件託
305 送システムを通じて新電力顧客情報が閲覧可能であるという九州電力にとって有利
306 な取扱いを実施している客観的状況があり、かつ、差別的取扱いの基礎となる当該客
307 観的状況について九州電力送配電として認識した上で、本件託送システムの利用を認
308 めていた。

309 この点、CCシステムについては、非常災害時対応業務のために専用端末が設置され
310 ているという事情もあるものの、上記1.(2)アの経緯のとおり、非常災害対応への
311 要否の観点から配備状況や閲覧可能な情報の適切性、非常災害時対応のみの利用を担
312 保するための仕組み等について検討を行ったものではなく、通常業務においても利用
313 し得る状態がそのまま放置されていたものであり、かかる事情をもってCCシステム
314 を閲覧可能としていたことについて合理的理由があるものと評価することはできな
315 い。

316 (イ) したがって、九州電力送配電により、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態の本件託
317 送システムが過渡期業務における利用やシステム障害対応への暫定利用に供され、か
318 つ、その後こうした状態が放置されたことは、九州電力に対する送配電等業務に係る
319 差別的取扱いに該当する。

320

321 **ウ 体制整備義務について**

322 九州電力送配電の本件託送システム自体は物理的分割がなされているものの、上記1.
323 (2)ア、イ記載の経緯を経て、体制整備義務のシステム構築義務の当然の前提である
324 端末管理やシステムの利用権限の設定等の不備の問題により、九州電力から本件託送シ
325 ステムが閲覧可能となっていたものであり、体制整備義務が一般送配電事業者に課され

326 た 2020 年 4 月以降の当該状況につき、体制整備義務違反（法施行規則第 33 条の 15 第
327 1 項第 2 号ロ）が認められる。

328

329 **(4) 九州電力送配電の託送業務システムを通じた新電力顧客情報の閲覧についての九州電**
330 **力に係る法的評価**

331 上記のとおり、九州電力送配電により本件託送システムが 2020 年 4 月以降も九州電力
332 において利用可能としていたことは託送関連情報の目的外提供や送配電等業務に係る差
333 別的取扱いに該当することから、九州電力がこうした本件託送システムの利用について九
334 州電力送配電との協議により実施したことが、九州電力による当該目的外提供や差別的取
335 扱いの要求ないし依頼行為（法第 23 条の 3 第 1 項第 1 号）に該当するかを検討する必要
336 がある（法第 23 条の 3 は 2020 年 4 月に施行された規定であるため、同年 4 月以降の行為
337 をもって評価する。）。

338 この点について、2020 年 4 月以降においては、九州電力においても本件託送システム上
339 で新電力顧客情報が閲覧可能であることを認識しており、本件託送システムひいては同シ
340 ステムにおいて保持されている新電力顧客情報を含む顧客情報を過渡期業務やシステム
341 障害対応への暫定利用といった小売業務のために用いることを意図して認めた決定（上記
342 1.（1））は、九州電力も九州電力送配電との協議に参画し、プロジェクトチームとし
343 て決定されたものであった。そのため、九州電力において、本件託送システムの利用によ
344 り、九州電力送配電が組織として託送供給等業務の用に供する目的以外の目的をもって託
345 送関連情報を提供することになること、及び、九州電力従業員において本件託送システ
346 ムを通じて新電力顧客情報が閲覧可能であるという九州電力にとって有利な取扱いを実施
347 することになることを認識して、少なくとも依頼行為に該当する作為を行っている。

348 したがって、九州電力送配電により、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態の本件託送シ
349 ステムが過渡期業務における利用やシステム障害対応への暫定利用に供されたことに関
350 し、九州電力が、九州電力送配電に対して禁止行為に係る依頼をしたものと認められる。

351

352 **2. 九州電力送配電の所属従業員の ID・パスワードの利用による新電力顧客情報の閲覧に**
353 **ついて**

354 **(1) 事案の概要**

355 九州電力送配電においては、上記 17 の託送業務システムのほか 6 システムを含む計
356 23 システムにおいて非公開情報を取り扱っている（以下、これらシステムを総称して
357 「NW 設定システム」という。）。NW 設定システムは送配電部門に所属する従業員の ID・
358 パスワードでのみアクセス可能であるところ、九州電力の従業員が、送配電側 ID・パス
359 ワードを使用し、以下の NW 設定システムにアクセスした。

360 アクセスが確認された NW 設定システムは、以下のとおり。

システム名	システム概要
-------	--------

託送新增設受付システム	新築等により新たな電気供給が必要となった場合や既存の電気設備を変更する場合に、電気工事店等からの電力使用申込を web で受け付けるシステム
再エネ受付管理システム	再エネ事業者からの新規連系の申込について、連系までの工程管理を行うシステム
スイッチング関係システム	スイッチング支援システムで受け付けられた再点、廃止、スイッチング等の小売電気事業者からの申込情報を、託送料金計算を行う託送システムや離島需要家の料金計算等を行うネットワークオンライン（ホストコンピュータシステム）へ関係するシステム
NW 電力量管理システム	30 分単位の電力量の算定や、30 分単位の電力量の訂正等を行うシステム
託送システム	確定使用量の小売電気事業者への提供、需要者及び発電者の地点単位の託送料金計算や請求等を行うシステム
託送業務支援システム	低圧顧客の契約情報や設備情報のデータ抽出を行うシステム
スマートメーター運用管理システム	スマートメーターの検針値を蓄積し、託送料金を計算するシステム等へ関係するシステム

361

362 (2) ID・パスワードの提供による NW 設定システムを通じた新電力顧客情報の閲覧の詳細

363 ア NW 設定システムの ID・パスワードが提供された経緯

364 (ア) 当該 ID・パスワードが九州電力従業員の手に渡り、利用された経緯としては、以下の
 365 ような事例が確認された（なお、下記の事例においては、提供者が自社顧客の確認
 366 にしか用いたことがなかったことから、当該 ID・パスワードが非公開情報を取り扱う
 367 システムのものであることを認識せずに提供した事例も含まれている。）。

368 ① 法的分離に向けたシステム切替におけるシステム障害対応時に、九州電力送配電
 369 従業員からシステム障害対応に応援として当たった九州電力従業員に対して、従
 370 業員個人又は部署ごとの共用の ID・パスワードを貸与していたところ、実際に貸
 371 与を受けた本人が使用した事例、又は、職場内で当該貸与を受けた者から共有さ
 372 れて使用した事例（当該貸与を受けた者はシステム障害対応以外に用いたことが
 373 ない事例も含む。）

374 ② 当該システム又は当該システム内の特定の機能を利用するために部署ごとの共通
 375 の ID・パスワードが交付される NW 設定システムについて、前職場等で九州電力
 376 送配電の従業員として当該システムを使用したことがあるためその ID・パスワー
 377 ドを知っており、異動後において使用した事例、又は、職場内で当該異動者から
 378 共有されて使用した事例

379 ③ 非常災害対応時に九州電力送配電から提供された ID・パスワードを、提供を受け
 380 た本人が継続使用した事例

- 381 ④ 九州電力送配電及び九州電力双方からの業務委託契約との兼務者であり、NW 設定
382 システムの ID・パスワードを知っていた当該兼務者が、九州電力からの受託業務
383 の実施のために当該 NW 設定システムを使用した事例
- 384 ⑤ 過去小売部門で管理していたシステムについて、ID・パスワードが変更されてお
385 らず、当該 ID・パスワードを知っていた従業員から共有を受けた従業員が使用し
386 た事例
- 387 (イ) 九州電力送配電におけるアンケート及びヒアリング調査においては、15 名の同社従
388 業員及び 3 名の委託先従業員が、上記①、②又は④の経緯により ID・パスワードが九
389 州電力従業員（事後に九州電力従業員となった者を含む。）に知っている又は知れて
390 いる可能性があることにつき、貸与者又は兼務者本人として認識をしていた。しかし、
391 復旧作業応援者の当該作業終了後の利用リスク、異動者による利用リスクを具体的に
392 認識せず、ID・パスワードの変更を行っていなかったこと、また、委託先に対する ID・
393 パスワード管理の徹底の不足により、こうした利用リスクのある状態が生じていた。
- 394 (ウ) なお、九州電力送配電においては異動があると、それまで送配側において使用され
395 ていた ID・パスワードは送配としてのシステム利用権限を有しないものとなる。その
396 ため、使用された ID・パスワードは、現時点で送配電部門において利用権限が存在し
397 ている個人ないし共用のものであり、九州電力送配電から九州電力への人事異動によ
398 り当該異動者が自らの送配電所属時の ID・パスワードを流用した事案はない。
- 399 (エ) また、九州電力従業員が ID・パスワードを知るに至った経緯は上記のとおり業務対
400 応等の中で知るに至ったものであり、九州電力従業員から九州電力送配電に対して
401 ID・パスワードの提供を依頼した事例は確認されなかった。

402

403 **イ システムを通じた新電力顧客情報の閲覧の実態**

404 (ア) 九州電力におけるアンケート調査の結果、従業員 27 名、委託先 18 名が九州電力送
405 配電の ID・パスワードを使用して NW 設定システムを閲覧していたと回答した。九州
406 電力送配電におけるログ解析の結果としては、従業員 20 名及び委託先端末 27 台から
407 の閲覧が確認された。

408 ※ かかるログ解析結果と上記アンケート調査の差は、従業員については 7 名がログ
409 期間外での閲覧をしたものと回答しており、また、委託先については個々の従業
410 員に端末が割り当てられているものではなく、設置された端末のうち異なる複数
411 の端末を用いていることから生じているもの。

412 (イ) 九州電力送配電における 2022 年 10 月 5 日から 2023 年 1 月 5 日のログ解析の結果、
413 NW 設定システムにおいて閲覧された契約数は、需要側 337 契約（うち新電力顧客は
414 19 契約）、発電側 114 契約（うち九州電力買取ではない、送配電買取の契約は 10 契
415 約、新電力買取の契約は 0 契約）の計 451 契約であった。

416 (ウ) 全体の人数が多いとまではいえないことや、当該人数における個別組織内の人数が
417 組織全体の人数の一部にとどまっており、かかる閲覧方法は、部署横断的な上層部か

418 らの指示による閲覧がなされていたというよりは、個々の職場・個々の従業員において偶発的要因により拡大していったものであった。

420 もっとも、委託先の開示請求センター（使用実績や過去の電気料金について開示請求を受け付ける部署）においては、14 台が託送業務支援システムの閲覧のために利用
421 していたところ、この点については九州電力本店の指示においてかかる業務フローを
422 取っていたものであり、一部組織においては組織的に NW 設定システムを利用している
423 ことがあった。

425 (エ) 各システムの利用目的は、主に以下のとおりであり、新電力顧客の獲得活動に利用
426 したケースは確認されていない。

システム名	利用目的
託送新增設受付システム	九州電力買取分の購入契約に関する申込受付時に、申込書に記載されている内容と九州電力の契約情報に齟齬が生じた際、九州電力を通さずに直接九州電力送配電に申込がなされた実績がないか確認
再エネ受付管理システム	調整交付金の業務において、調達価格の誤りのため電力広域的運営推進機関からエラー返却された案件の原因調査として、調達価格の判定諸元（接続契約成立日、着工申込書の受領日等）を確認
スイッチング関係システム	購入契約において、前回検針日以前の遡及再点を受け付けた場合、九州電力送配電と契約開始年月日の相違の有無を確認するために閲覧
NW 電力量管理システム	購入契約において、前回検針日以前を契約開始日とする遡及再点を受け付けた場合、前回検針日以前の購入量が九州電力送配電から提供されないため、契約開始日から前回検針日までの購入量を確認したもの
託送システム	台風による影響のため大量に使用量協定対象の顧客が発生した際、当該システムにより協定使用量を確認
託送業務支援システム	法的分離に向けたシステム切替以前の使用量や電気料金の開示請求申込みを受けた際、九州電力システムでは未収移行までの間に料金再計算が行われていると正しいデータが抽出不能であることから、同システムを照会し、データの正誤を確認。
スマートメーター運用管理システム	NW 電力量管理システムと同様の目的。スマートメーターを活用したサービスにおいて、使用量データ（30 分値）を解析し、通常時と異なる傾向が一定日数継続した場合、異常と判定して入居者へ連絡を行うが、異常判定となった際に根拠となった 30 分値を確認

427

428 (3) NW 設定システムの閲覧についての九州電力送配電に係る法的評価

429 上記新電力顧客情報の閲覧については、九州電力送配電において組織としての関与は
430 見られず、閲覧理由や経緯を踏まえても、各九州電力従業員の判断により、ID 等の利用
431 がなされたものであり、情報の目的外提供や差別的取扱いには該当しない。他方で、九
432 州電力の当該従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼を著しく毀
433 損する行為であり、電気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等を定
434 めていないものの、法の趣旨に照らして容認できる行為ではない。九州電力の従業員や
435 委託先従業員による類似事案が継続して発生する場合には、九州電力送配電と九州電力
436 の組織としての行為とみなされる可能性がある点について、両者は強く認識する必要が
437 ある。

438 また、閲覧のあった NW 設定システムについては、システム障害に起因する会社として
439 の対応として九州電力送配電の従業員の ID・パスワードを九州電力従業員に貸与して
440 いたことから、また、部署ごとに共通の ID・パスワードを付与していたことから、当該
441 ID・パスワードを変更する等の措置を会社としてとらない場合に、現に NW 設定システ
442 ムにアクセス可能な ID・パスワードを知る者が九州電力の従業員となる事態が生ずること
443 となることから、非公開情報を利用することができる特定の者のみが非公開情報にア
444 クセス可能なシステムを構築する前提となる権限設定の在り方について、体制整備義務
445 違反があったものといえる。

446

447 (4) NW 設定システムの閲覧についての九州電力に係る法的評価

448 上記新電力顧客情報の閲覧については、閲覧理由や経緯を踏まえても、各九州電力従
449 業員の判断により、ID 等の利用がなされたものであり、九州電力において、九州電力送
450 配電に対して禁止行為を要求し、又は依頼したといった事実はなく、行為規制違反には
451 該当しない。

452 もっとも、当該従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼を著しく
453 毀損する行為であり、電気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等を
454 定めていないものの、法の趣旨に照らして容認できる行為ではない。九州電力の従業員
455 や委託先従業員による類似事案が継続して発生する場合には、九州電力と九州電力送配
456 電の組織としての行為としてみなされる可能性がある点について、両者は強く認識する
457 必要がある。

458

459 **3. その他の不適切な事案（託送業務システムを通じた最終保障供給の需要家情報の閲覧）**
460 **について**

461 (1) 託送業務システムを通じて最終保障供給の需要家情報が閲覧可能とされていた経緯

462 九州電力送配電においては、17 の託送業務システムのうち、4 つのシステムにおいて最
463 終保障供給（以下「LR」という。）の需要家（以下「LR 需要家」という。）の情報を保持し
464 ているところ、うち 1 つは CC システムであり、LR 需要家を含む九州エリア全ての顧客の

465 停電受付や送配電設備に関する申し出対応、離島の低圧顧客の契約に関する申込受付等を
466 同システムで行っていた。

467 しかるに、上記1.(2)の経緯を経て、CCシステムは九州電力の従業員においても利
468 用可能な状態に置かれていたことから、LR需要家情報についても閲覧可能となっていた。

469 なお、九州電力送配電は九州電力に対するLRの業務の委託(法第23条第4項)を実施
470 していない。

471 472 (2) 託送業務システムを通じたLR需要家情報の閲覧の実態

473 九州電力送配電における2022年10月5日から2023年1月5日のログ解析の結果、CC
474 システムにおいて51件のLR需要家情報が九州電力の従業員から閲覧されていた。

475 また、九州電力におけるアンケート調査の結果、九州電力従業員5名及び同社委託先従
476 業員11名の合計16名が2016年4月以降にCCシステムを通じてLR需要家情報を閲覧し
477 たことがあると回答した⁴。

478 LR需要家情報が閲覧された理由は、顧客からの問合せ対応において契約を特定した結
479 果、LR需要家であることが判明したものであり、LR需要家情報として閲覧したものでは
480 ないケースもあれば、LRからの契約切替希望の申出やLR需要家からの契約内容の照会が
481 あり、これに伴い同時点におけるLR需要家情報として閲覧したケースもあるが、LR需要
482 家に対する営業活動のために閲覧したケースは確認されなかった。

483

484

485 **第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた九州電力送配電に対する処分に係る考え方につい** 486 **て**

487 九州電力送配電に対しては、以下の観点から、本件が電気事業の健全な発達に意図的かつ
488 組織的に影響を与えるもので、電気事業法の趣旨に違背する重大な事案であることに鑑み、
489 経済産業大臣において業務改善命令を行うことが相当と思料する。

490

491 **1. 法令違反の重大性**

492 まず、上記第1.1のとおり、九州電力送配電は、本件託送システムについて、新電力
493 顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、九州電力の小売業務の用に供する
494 目的をもって、九州電力において使用可能な状態に置いたところ、これは託送関連情報に
495 係る目的外提供及び送配電等業務に係る差別的取扱いに該当するものである。また、シス
496 テムの物理的分割を実施している一般送配電事業者においては、端末管理やシステムの利
497 用に係る権限設定の適切性が、行為規制との関係で最も重視すべきことの1つであるにも
498 かかわらず、過渡期業務が終了し、システム障害が解消された後においても、当該状況が
499 放置されたことは、適正な情報管理に係る体制整備義務に対する違反態様として重大であ

⁴ なお、CCシステムにおいてLR需要家とその他需要家との判別がつかず、閲覧した情報が「LR需要家情報かは分からない(覚えていない)」と回答した者が九州電力従業員12名、委託先従業員63名の合計75名いた。

500 る（これは上記第1. 2のID・パスワードの管理に係る体制整備義務違反についても同様
501 のことがいえる。）。

502 これらを踏まえると、九州電力送配電には、一般送配電事業者に対する適正な情報管理
503 と中立公正な立場での業務運営を求める電気事業法の趣旨に背く極めて重大な法令違反
504 が認められる。

505

506 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

507 上記のとおり、九州電力送配電における行為は、一般送配電事業者に対する適正な情報
508 管理と中立公正な立場での業務運営を求める電気事業法への重大な違反行為である。また、
509 本件託送システムにおいて閲覧可能となっていた小売電気事業者コード、NW 設定システ
510 ムにおいて閲覧可能となっていた30分値の電力量といった小売電気事業者間の競争に大
511 きな影響を及ぼし得る顧客情報や、スイッチング支援システムでは閲覧できない情報が閲
512 覧可能となっていたものであり、九州電力が本来閲覧しえない顧客情報を閲覧し顧客から
513 の問合せ対応に利用することで顧客対応における不確実性や不便を省くことが可能な不
514 公平を作出していたものである。これらを踏まえると、九州電力送配電が、九州電力によ
515 る本件託送システムやNW 設定システムの閲覧を可能な状態に置いていたことは、電力事
516 業の健全な発達に大きな支障を来しかねないものである。

517 なお、九州電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積
518 極的な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益
519 の被害に繋がるような事例は確認されなかった。しかし、上記のとおり競争に大きな影響
520 を及ぼし得る情報が閲覧可能となっており、かかる利用を惹起し得る状況作出していた
521 ことに係る批判は免れないものであることを九州電力送配電においては強く認識する必
522 要がある。

523

524 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

525 上記のとおり、九州電力送配電は、九州電力との調整の上、2020年4月以降における本
526 件託送システムの運用に係る決定において、非公開情報を取り扱う託送業務システムであ
527 る本件託送システムを、新電力顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、過
528 渡期業務への利用やシステム障害対応への暫定利用として九州電力の小売業務の用に供
529 する目的をもって、九州電力において使用可能な状態に置いたものである。

530 過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫定利用が想定されていた点では、九州電
531 力送配電の認識として悪質性が強度とまではいえないとしても、故意に法令の趣旨に違背
532 する事態を招いたものであり、また、上記利用以外にも九州電力においては平常業務でも
533 使用する状態を継続しており、法令に違反する状況が継続されていたことを看過したこと
534 に係る組織としての過失も重大である。

535

536 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

537 2020年4月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、本件託送システムひ
538 いては同システムにおいて保持されている新電力顧客情報を含む顧客情報を小売供給業
539 務のために用いることを意図して認めたものであり、九州電力送配電においてシステム改
540 修やシステム障害に係る対応を担っていた上記プロジェクトチームにおいてなされた決
541 定であり、計画的な会社の組織判断としてなされたものである。

542

543 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

544 本件託送システムのシステム障害対応への暫定利用については、九州電力及び九州電力
545 送配電からの電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）に対するシステム
546 トラブル解消に係る報告書における言及はなく、他の方法でも共有はされなかったもので
547 ある。こうした行為規制上の疑念がある問題について、当委員会に対して報告しないこと
548 は不適切であると考えられる。

549 他方、この点について、外形的には関係者の隠蔽行為も疑われるが、関係者によれば、
550 当時、当委員会との連絡調整を行っていた副社長以下で構成されるシステム障害対策総本
551 部において、本件を把握していなかったとのことであり、その背景として責任者・担当者
552 らが書面による適切な決裁プロセスや社内への報告を行わずにCCシステムやNWオンライ
553 ンのシステム障害対応への暫定利用が行われていったことが指摘できる。また、関係者の
554 説明に反して仮にシステム障害対策総本部が当該経緯を当時認識していたとしても、シス
555 テム障害の原因分析及び再発防止策の取りまとめに係る報告書であることや、上記のと
556 おりシステム障害対応への暫定利用の継続状態に係る問題意識が不足していたことから、記
557 載の必要性について認識しなかった可能性がある（しかし、このことは後述6のとおり、
558 社内体制としての不適切性を基礎づけるものである。）。

559

560 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

561 2020年4月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、新電力顧客情報が閲
562 覧できる状況にあることを認識しながら、過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫
563 定利用として小売業務の利用に供することを、九州電力送配電及び九州電力双方にて合意
564 して当該情報を閲覧可能な状況を作出したものであるところ、業務主管部署においては、
565 当該利用についてクロージングに係る責任の所在が明確化されていなかった。また、九州
566 電力送配電の資産であるCCシステム及びNWオンラインについて資産管理の責任を負う情
567 報システム部門においては、各システムの利用については業務主管部門が主導するもので、
568 業務主管部門の要請に対応することが業務内容であるとの認識を持っていた。この結果、
569 業務主管部門においても、情報システム部門においても、小売部門に存置された多くの端
570 末やシステムの存在に問題意識を持つことなく、今般の一連の情報漏えい事案が発覚する
571 まで放置されたものである。

572 加えて、情報管理責任者や分社化当時の情報システム部門の責任者は、本件託送システ
573 ムの過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫定利用並びにその後の継続利用につ

574 いて報告や決裁の回付がなかったことから、CC システムや NW オンラインが営業部門にお
575 いて利用可能となっていることを知らなかったとのことである。かかるシステム管理の所
576 管部門並びに情報管理責任者及び同部門の管理職における認識（すなわち意図的な放置で
577 なかったか否か）については疑問の余地がないわけではないが、上記のとおり認識であ
578 るとすれば、システム管理の所管部門の業務内容に係る認識の甘さ、及び、行為規制に関
579 連し得る重要事項に関する上層部（とりわけ情報管理責任者）や管理職への情報共有の不
580 徹底があったとの批判は免れない。

581 以上を踏まえると、九州電力送配電においては、法令遵守、内部監査、リスク管理につ
582 き、極めて不十分な体制の下で業務運営がなされていたものといわざるを得ない。

583

584 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

585 2020 年 4 月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、新電力顧客情報が閲
586 覧できる状況にあることを認識しながら、過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫
587 定利用として小売業務の利用に供することを、九州電力送配電及び九州電力双方の担当者
588 にて運用方針を決定し、両社にて合意して当該情報を閲覧可能な状況を作成したものであ
589 る。

590 たしかに、当該決定においては、CC システムについて過渡期業務への利用やシステム障
591 害対応への暫定利用が終了後には速やかに撤去することや、NW オンラインについてマス
592 キングを行うことも決定されていたことから、一定程度法令遵守の意識も垣間見えていた
593 ものであるが、業務への利用を優先し、また、実際に各利用が必要な状況が解消された後
594 に、当該決定に関与した担当者において利用状況や撤去状況を注視する者もいなかった。
595 それどころか、分社化当時のシステム障害対応に当たっていた者で、その後小売部門にお
596 いて同システムを用いて顧客対応業務を行った者もいたものである。

597 以上を踏まえると、業務担当者において、法令遵守の軽視が甚だしかったものといわざ
598 るを得ない。

599

600

601 **第 3. 事実関係及び法的評価をふまえた九州電力に対する処分に係る考え方について**

602 九州電力に対しては、以下の観点から、本件が電気事業の健全な発達に意図的かつ組織的
603 に影響を与えるもので、電気事業法の趣旨に違背する重大な事案であることに鑑み、経済産
604 業大臣において業務改善命令を行うことが相当と思料する。

605

606 **1. 法令違反の重大性**

607 まず、九州電力送配電は、非公開情報を取り扱う託送業務システムである CC システム
608 及び NW オンラインを、新電力顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、九
609 州電力の小売業務の用に供する目的をもって、九州電力において使用可能な状態に置いた
610 ものである。これは、上記第 2 のとおり、託送関連情報に係る目的外提供及び送配電等業
611 務に係る差別的取扱いの要求又は依頼行為に該当するものであり、一般送配電事業者に対

612 する適正な情報管理と中立公正な立場での業務運営に対する特定関係事業者の不干渉を
613 求める法の趣旨に真っ向から違背するものである。

614

615 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

616 上記のとおり、九州電力における行為は、一般送配電事業者に対する適正な情報管理と
617 中立公正な立場での業務運営に対する特定関係事業者の不干渉を求める電気事業法への
618 重大な違反行為であり、電力事業の健全な発達に大きな支障を来しかねないものである。

619 また、九州電力においては、本件託送システムにおいて閲覧可能となっていた小売電気
620 事業者コードや、NW 設定システムにおいて閲覧可能となっていた 30 分値の電力量とい
621 った小売電気事業者間の競争に大きな影響を及ぼし得る顧客情報や、スイッチング支援シ
622 ステムでは閲覧できない情報が閲覧可能となっており、これを需要家からの申込みや問合せ
623 対応のために実際に閲覧していたものである。本来は閲覧しえない顧客情報を閲覧し顧客
624 からの問合せ対応に利用したことにより、顧客対応における不確実性や不便を省いたとい
625 う点において不公平であったとの批判は免れない。

626 九州電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的な
627 顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害
628 に繋がるような事例は確認されなかった。

629

630 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

631 上記のとおり、九州電力は、九州電力送配電との調整の上、2020 年 4 月以降における本
632 件託送システムの運用に係る決定において、非公開情報を取り扱う託送業務システムであ
633 る本件託送システムを、新電力顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、過
634 渡期業務への利用やシステム障害対応への暫定利用として九州電力の小売業務の用に供
635 する目的をもって、九州電力送配電及び九州電力双方にて合意して当該情報を閲覧可能な
636 状況を作成したものである。

637 システムの過渡期利用やシステム障害対応としての利用が想定されていた点では、九州
638 電力の認識として悪質性が強度とまではいえないとしても、故意に法令の趣旨に違背する
639 事態を招いたものであり、また、上記利用以外にも平常業務でも使用する状態を継続して
640 おり、法令に違反する状況が継続されていたことを是正できなかったことに係る組織とし
641 ての過失も重大である。

642

643 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

644 2020 年 4 月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、本件託送システムひ
645 いては同システムにおいて保持されている新電力顧客情報を含む顧客情報を小売供給業
646 務のために用いることを意図して認めたものであり、九州電力においてシステム改修やシ
647 ステム障害に係る対応を担っていたプロジェクトチームにおいてなされた決定であり、計
648 画的な会社の組織判断としてなされたものである。

649 加えて、本件託送システムにおける情報の閲覧実態からすると、平常時において CC シ
650 ステムや NW オンラインを使つてはならないという意識が従業員においても希薄であり、
651 導入の経緯を知っている従業員でさえも CC システムを業務に活用している状況であった
652 ことが認められる。また、委託先従業員においては、CC システムや NW オンラインを使つ
653 てはならないと指示されておらず、いずれ使用できなくなることを認識していた従業員に
654 あっても、利用可能な状態に置かれている間は利用することも問題ないという認識だった
655 と考えられる。さらに、本店担当者が委託先従業員から問われても、特に閲覧を禁止する
656 こともしなかったケースもあった。こうしたことから、九州電力の営業現場においては CC
657 システムや NW オンラインの平常業務への利用が常態化しており、非公開情報の利用に係
658 る規範意識が極めて低い状態にあったことが認められる。

659 以上を踏まえると、営業部門の上層部からの指示ではなかったとしても、営業現場にお
660 ける CC システムや NW オンラインの利用が九州電力として組織的に活用されていたものと
661 認められる。

662

663 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

664 本件託送システムのシステム障害対応への暫定利用については、九州電力及び九州電力
665 送配電からの当委員会に対するシステムトラブル解消に係る報告書における言及はなく、
666 他の方法でも共有はされなかったものである。こうした行為規制上の疑念がある問題につ
667 いて、当委員会に対して報告しないことは不適切であると考えられる。

668 他方、この点について、外形的には関係者の隠蔽行為も疑われるが、関係者によれば、
669 当時、当委員会との連絡調整を行っていた副社長以下で構成されるシステム障害対策総本
670 部において、本件を把握していなかったとのことであり、その背景として責任者・担当者
671 らが書面による適切な決裁プロセスや社内への報告を行わずに CC システムや NW オンライ
672 ンの暫定利用が行われていったことが指摘できる。また、関係者の説明に反して仮にシス
673 テム障害対策総本部が当該経緯を当時認識していたとしても、システム障害の原因分析及
674 び再発防止策の取りまとめに係る報告書であることや、上記のとおり暫定利用の継続状態
675 に係る問題意識が不足していたことから、記載の必要性について認識しなかった可能性
676 ある（しかし、このことは後述 6 のとおり、社内体制としての不適切性を基礎づけるもの
677 である。）。

678

679 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

680 2020 年 4 月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、新電力顧客情報が閲
681 覧できる状況にあることを認識しながら、過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫
682 定利用として小売業務の利用に供することを、九州電力送配電及び九州電力双方にて合意
683 して当該情報を閲覧可能な状況を作成したものであるところ、業務主管部署においては、
684 当該利用についてクロージングに係る責任の所在が明確化されておらず、法令遵守やリス
685 ク管理に係る社内の体制は不十分であった。その後、本件託送システムが組織的に小売業

686 務のために活用されている実態があるにもかかわらず、そのことに気づけなかった点にお
687 いて内部監査も不十分であった。

688

689 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

690 2020年4月以降における本件託送システムの運用に係る決定は、新電力顧客情報が閲
691 覧できる状況にあることを認識しながら、過渡期業務への利用やシステム障害対応への暫
692 定利用として小売業務の利用に供することを、九州電力送配電及び九州電力双方の担当者
693 にて運用方針を決定し、両社にて合意して当該情報を閲覧可能な状況を作成したものであ
694 る。

695 たしかに、当該決定においては、CCシステムについて過渡期業務への利用やシステム障
696 害対応への暫定利用が終了後には速やかに撤去することや、NWオンラインについてマス
697 キングを行うことも決定されていたことから、一定程度法令遵守の意識も垣間見えていた
698 ものであるが、業務への利用を優先し、また、実際に各利用が必要な状況が解消された後
699 に、当該決定に関与した担当者において利用状況や撤去状況を注視する者もいなかった。
700 それどころか、分社化当時のシステム障害対応に当たっていた者で、その後小売部門にお
701 いて同システムを用いて顧客対応業務を行った者もいたものである。

702 また、九州電力の従業員においては、平常業務においてCCシステムやNWオンラインを
703 使ってはならないという意識が希薄であったものと見受けられる。

704 以上を踏まえると、業務担当者において、法令遵守の軽視が甚だしかったものといわざ
705 るを得ない。

706 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行
707 為は一送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情
708 報の閲覧の不適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教
709 育・研修の見直しを行う必要性も認められる。

710

711

712

以上

3
4 本書記載の事実認定は、四国電力送配電株式会社（以下「四国電力送配電」という。）及び四国
5 電力株式会社（以下「四国電力」という。）においてこれまで判明している事案を対象としたもの
6 であり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係と法的評価**

12 **1. 託送システムによる新電力顧客情報の閲覧について**

13 (1) 事案の概要

14 四国電力送配電は、同社が管理する「託送お客さま管理システム」（以下「託送システム」とい
15 う。）を通じて、同社の供給エリアに所在する全ての需要家の電気の契約名義や契約容量等の情
16 報を管理している。当該システムは、特定関係事業者である四国電力が利用する小売業務システ
17 ムとは物理的に分割されており、託送業務に係る四国電力送配電の従業員に利用権限を付与し、
18 日々の託送業務において利用している。

19 また、四国電力送配電は、災害等非常時の対応のために四国電力の従業員に託送システムの利
20 用権限（以下「受託者権限」という。）を付与していた。これに伴い一定の情報をマスキングし、
21 当該情報については四国電力の従業員から閲覧できないようにする措置を講じていたところ、四
22 国電力の従業員が、災害等非常時の対応以外の目的で、新電力顧客情報のうち、マスキングの対
23 象外としていた項目を閲覧していたものである。

24 なお、四国電力の従業員が託送システムにおいて閲覧可能な情報は、低圧の契約においては 81
25 項目、高圧の契約においては 79 項目である。低圧の契約においては、スイッチング支援システ
26 ム上、小売事業者にとって自社顧客の情報しか閲覧できない情報である「需要者氏名」、「需要者
27 電話番号」及び「連絡先情報」を含む。

29 (2) 託送システムによる新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

30 **ア 託送システムにより新電力顧客情報が閲覧可能となっていた経緯**

31 (ア) 四国電力送配電は、2020 年 4 月 1 日付けで四国電力と業務委託基本契約書を締結してお
32 り、同基本契約書に基づき、両社は個別の業務に係る契約を覚書において締結している。災
33 害等非常時における需要家への対応業務については、2020 年 4 月 1 日より委託を行って
34 おり、直近では 2022 年 4 月 1 日に両社は覚書を締結（更改）した。

35 同覚書の中で、四国電力送配電は従事時間と人件費単価により算定した実費相当額を委託
36 料として四国電力に支払うことを約するとともに、業務実施範囲および実施内容は、委託仕
37 様書の中に定めるとおりとし、それによらないものは別途協議するとしている。

38 同委託仕様書においては、業務内容として、以下を四国電力送配電が四国電力に委託する
39 としている。

大分類	小分類
-----	-----

災害等発生時におけるお客さま対応業務

- ・ 停電等に関するお客さまからの問い合わせ対応
- ・ 供給設備等の巡視
- ・ 停電周知
- ・ 事故停電時連絡要お客さまへの連絡

また、上記の覚書においては、一般事項として守秘義務が規定されており、「本業務の実施にあたり、受注者が知り得る当社の非公開情報については、当社および受注者以外の第三者、ならびに本業務に従事しない受注者の役員および従業員に開示・漏洩してはならない。ただし、非公開情報の開示について事前に当社が許可する場合はこの限りではない。」としている。

(イ) 当該覚書において、四国電力は四国電力送配電に対して、リビング営業部のリビング営業統括グループのグループリーダーを業務実施責任者として登録している。リビング営業部は、小売部門が営業業務に利用する「営業業務システム」についてシステム使用権限を毎年2月末頃に設定することとしており、同時に託送システムの受託者権限についても、対象者に設定することとしていた。その際、「NWシステムを小売担当者が使用することは、行為規制の観点から原則として禁止され、原則外として使用が認められるケースは災害時の応援対応のみに限られます（小売担当者が託送お客さま管理システム [NW営業・NW配電権限] を使用することに限らず、日常業務において託送お客さま管理システム [小売権限]¹を使用することも認められません）。」「NWシステム権限の付与の申請にあたっては、災害時の応援対応以外にはNWシステムを使用しないことを厳守いただくとともに、権限を付与する対象についても必要最小限に留めていただきますようお願いいたします」と記載の上、本店の営業システム担当から各営業拠点の長（本店グループリーダー、支店営業提案センター長及び営業所長）に対して通知を行っていた。四国電力送配電においては、四国電力が同社従業員に対して行ったかかる通知について確認するようにしていた。

リビング営業部営業システムセンター担当は、各営業拠点から提出された託送システム受委託権限設定申請書を取りまとめて四国電力送配電に送付し、四国電力送配電は受理した申請書を踏まえて四国電力の従業員に託送システムの受託者権限を付与していた。また、四国電力送配電においては、年1回の権限付与とは別に、システム利用権限の確認を年2回（4月及び8月）実施しており、権限設定についても四国電力の人事異動時期にあわせて毎年更新していた。

こうした形で託送システムの受託者権限を付与されていた四国電力の従業員は、2023年1月20日時点で363人であり、四国電力の委託先従業員で受託者権限を付与されていた者はいなかった。なお、託送システムの受託者権限を付与されていた四国電力の従業員の所属は、本店営業推進本部、各支店の営業提案センター及び営業所である。

(ウ) 四国電力送配電は、四国電力が諸法令や契約を遵守の上、受託された業務を遂行するものと考え、四国電力から四半期ごとに委託料の請求が行われ応援実績が時間とともに示されていたことから、四国電力の従業員による託送システムの目的外利用の有無を確認していなかった。託送システムに係る担当者や、災害等非常時委託契約の担当者においても、委託契約において規定があることや、四国電力社内においても災害等非常時以外の使用を禁じる旨の

¹ 四国電力の従業員に付与された受託者権限を指す。

74 通知が出されていたことを確認していたことから、四国電力の従業員による託送システムの
75 目的外利用の可能性を認識していなかった。

76 (エ) 四国電力送配電は、災害等非常時において四国電力の従業員に託送システムの受託者権限
77 を付与するにあたり、一定の情報をマスキングし、四国電力の従業員から閲覧できないよう
78 にしていた。マスキングされた情報には、「小売電気事業者コード」、「小売電気事業者名」、
79 「電力使用量」、「接続送電サービスメニュー」、「契約電力」、「契約容量」及び「需要家識別
80 番号」や固定価格買取制度に係る情報などが含まれていた。

81 一方で、需要者名、住所、需要者電話番号及び連絡先情報については、災害等非常時にお
82 いて使用するとして、マスキングの対象外としていた。なお、こうしたマスキングの対象範
83 囲については、停電発生時における需要家への対応に係るコールセンター業務に関して 2014
84 年 10 月に電気事業連合会を通じて資源エネルギー庁に照会したことがあり、その際にマス
85 キングを行うとしていた内容を踏まえて、四国電力送配電において決定したものである。

86 (オ) 災害対応は、台風や地震等による大規模停電が発生したときに限定せず、落雷や鳥獣接触
87 による停電発生時も対象としている。平日の勤務時間内に停電が発生した場合には、四国電
88 力送配電の従業員による対応が基本となるが、停電範囲（戸数）や停電の継続時間等の条件
89 によっては、需要家から問合せが殺到し、四国電力送配電の従業員のみによる対応が困難と
90 なる。こうした場合において、四国電力送配電の現場事業場の管理者から、四国電力の現場
91 事業場の管理者に対して応援を口頭で依頼することで、四国電力の従業員が委託業務を開始
92 することとしていた。また、休日や夜間といった勤務時間外に停電が発生した場合は、四国
93 電力送配電の従業員・四国電力の従業員を問わず、予め名簿に登録した現場事業場に参集で
94 きる者（現場事業場近傍に住む者等）を、自動音声電話によって名簿の登録順に呼び出し、
95 これにより四国電力の従業員が参集した場合は、その時点から委託業務を開始することとし
96 ていた。四国電力送配電は、現場管理者の判断が硬直的になり速やかな需要家対応の支障に
97 なりかねないことから、災害等非常時委託契約において停電対象や時間的範囲に特段の定
98 義・基準を設けなかったとしている。

99 (カ) また、こうした対応を行う観点から、四国電力送配電は、突発的に停電が発生した場合に
100 おいても、同社と四国電力が一体となって需要家対応を速やかに行えるよう、四国電力の従
101 業員に対して平常時から受託者権限を付与していた。（四国電力送配電は、本年 1 月 16 日に、
102 四国電力の従業員の受託者権限を一時的に停止している。）

103 (キ) なお、2020 年度以降、四国電力は災害等非常時委託契約に基づき、四国電力送配電のため、
104 年間延べ 3,507 時間から 1,585 時間の問い合わせ対応、設備巡視及び停電周知等を実施して
105 いる。

106 イ 託送システムによる新電力顧客情報の閲覧の実態

107 (ア) そうした中で、四国電力送配電が 2022 年 10 月 16 日から 2023 年 1 月 16 日にかけての
108 アクセスログを解析した結果、四国電力の従業員 210 人が、災害等非常時の対応以外の目的で、
109 新電力 100 社の需要家 2,896 契約の新電力顧客情報（当該件数については、新電力による発
110 電事業者からの電力買取に係る情報も含み、また、特別高圧 2 社 2 契約、高圧 48 社 216 契
111

112 約の新電力顧客情報も含まれている。)を閲覧していたことが判明した²。そのうち、閲覧後
113 に四国電力以外の事業者から四国電力に契約切替があった顧客は、850 契約であった。この
114 210 人のうち、管理職は 56 人、担当者は 154 人であった。また、210 人のうち、閲覧回数の
115 多い順で 10%の従業員 (21 人) が、全体の閲覧回数のうち 54%の閲覧を行っていた。

116 (イ) 電力・ガス取引監視等委員会 (以下「当委員会」という。)が四国経済産業局の協力を得て
117 同経済産業局で行った事情聴取において、新電力顧客情報を閲覧した従業員から、閲覧状況
118 について以下のような説明があった。

- 119 ・ スイッチング支援システム上のエラーを起こさずに契約の切り替えができるように、情
120 報を確認していた。
- 121 ・ 新電力に契約を切り替えたことを失念し、四国電力からの請求書が届かないことを指摘
122 してきた新電力の需要家に対して、現在四国電力と小売供給契約を締結していないこと
123 を説明するために託送システム上で新電力顧客情報を閲覧していた。
- 124 ・ 電気工事店が工事関係の手続きを行うために四国電力の営業所の窓口を訪れた際に、当
125 該電気工事店に依頼した需要者が新電力の顧客³であるか確認するために託送システム
126 を確認していた。

127 当委員会が事情聴取を行った対象者において、積極的な顧客獲得活動のために託送システ
128 ム上の新電力顧客情報を閲覧していた事例は確認されなかった。

129 (ウ) なお、四国電力は「お客さま名や電気のご使用場所、連絡先などの基本情報に限定され、
130 お客さまの使用電力量や小売電気事業者コードなどの情報はマスキングされていることか
131 ら、今回のアンケート結果のとおり、営業活動に利用したとの認識は有しておりません」と
132 している。

133 (エ) 四国電力社内のアンケート調査に対し、託送システムで新電力顧客情報を閲覧したと回答
134 した 210 人の従業員について、託送システムを災害等非常時以外で使用してはならないと認
135 識していた従業員は 135 人となっており、75 名については認識していなかったとしている。
136 当委員会が従業員から直接聞き取った内容を踏まえると、託送システムを災害等非常時以外
137 で使用してはならない旨については、本店から発出される通知文書に基づき上司から口頭や
138 メールで本人に伝えられていたが、徹底されていたものではなかったと見られる。また、災
139 害等非常時以外に閲覧していても、職場で特段注意を受けることはなかったことが実情であ
140 り、災害等非常時だけに使うものだという認識は持ちつつも、託送システムの情報を見た方
141 が速くて正確なので、顧客対応のために活用していたことが伺える。

142 (オ) なお、四国電力では特定の従業員が多くの新電力顧客情報を閲覧していたが、閲覧回数
143 の多い従業員についても何らかの指示を受けて閲覧したものではなく、契約受付や料金管理業
144 務に従事する従業員が需要家や電気工事店からの問合せや申し込みに対応する際に、顧客情
145 報を確認するために自発的に確認していたことが伺える。

146 (カ) こうした点を踏まえると、四国電力としては、託送システムを災害等非常時のみに使うべ
147 きことを一応は従業員に周知し、託送システムを閲覧することを推奨するなど組織的に活用

² なお、四国電力は、2022 年 4 月 1 日から 2023 年 1 月 15 日のログ解析の結果として、託送システムから 10,114 契約の新電力顧客情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

³ 事情聴取を行った四国電力の一部従業員によれば、当該顧客は低圧需要家のみならず高圧需要家である場合もあったとのことである。

148 することもなかったが、現場では平時に託送システムを閲覧しても周囲から特段注意される
149 ような状況は醸成されていなかった。なお、託送情報を日常業務に活用することが電気事業
150 法の行為規制の趣旨に照らし問題になり得ることについて明確に教示する具体的な研修は
151 特段行われていなかった。

153 (3) 託送システムによる新電力顧客情報の閲覧についての四国電力送配電に係る法的評価

154 四国電力における新電力顧客情報の閲覧は、四国電力送配電において四国電力の従業員により
155 新電力顧客情報にアクセス可能な状況を創出したものであることから、電気事業法（以下「法」
156 という。）第 23 条第 1 項第 1 号（託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止）、
157 同条項第 2 号（託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁止）、法第 23 条の 4 第 1 項（体制整備
158 義務）に違反しないかを検討する必要がある

160 ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止について

161 (ア) 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、四国電力送配電が管理する
162 新電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に
163 関する情報及び電気の利用者に関する情報」）が四国電力において利用されていたものであ
164 り、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められる。

165 (イ) 本事案において四国電力の従業員に受託者権限が付与された経緯としては、上記（2）の
166 とおり、災害等非常時対応を四国電力に委託したことに起因するものである。実際に四国電
167 力送配電においては、四国電力が四国電力の従業員に対して行った周知について確認するよ
168 うにし、権限設定についても四国電力の人事異動時期にあわせて毎年更新するとともに、こ
169 れとは別に利用権限の確認を年 2 回実施していたことから、四国電力の従業員に対して託送
170 システムを通じて託送関連情報にアクセスさせようとする等の特定の目的があったことを
171 疑わせる事情は確認できなかった。

172 したがって、託送関連情報の目的外提供があったものとは認められない。

174 イ 送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止について

175 (ア) 本事案については、客観的状況として、四国電力送配電が管理する新電力顧客情報につ
176 いて合理的理由なく四国電力においてのみ閲覧可能となっており、「その託送供給・・・の業
177 務・・・について」、四国電力に対して「不当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定の
178 客観的要件に該当する。

179 (イ) 他方で、四国電力の従業員に受託者権限が付与された経緯としては、上記第（2）のと
180 おり、災害等非常時対応を四国電力に委託したことに起因するものである。この点、四国電
181 力送配電は、災害等非常時において四国電力の従業員に受託者権限を付与するにあたり、四
182 国電力と一体となって効果的な災害等非常時対応を行う観点から付与の必要性を検討してお
183 り、かつ、当該観点からマスキングの範囲の検討も行っているところ、災害等非常時対応へ
184 の要否が検討されていたと考えられる。また、四国電力送配電においては、四国電力が同社
185 従業員に対して行った行為規制の遵守に係る通知について確認するようにし、権限設定につ
186 いても四国電力の人事異動時期にあわせて毎年更新するとともに、これとは別に利用権限の
187 確認を年 2 回実施していた。これらの事情を踏まえ、本事案の発生原因が四国電力において

188 末端の従業員にまで行為規制の遵守に係る周知が徹底していなかったことに依拠するところ
189 ろが大きいことを勘案すると、四国電力送配電においては、新電力顧客情報が災害等非常時
190 における対応にのみ利用される仕組みの構築に相応の注意を払っていたと考えられる。した
191 がって、四国電力送配電において「不当に・・・取扱いをし」たものと認められるような注
192 意義務違反があったものとは認められない。

193 (ウ) よって、送配電等業務に係る差別的取扱いがあったものとは認められない。

194 **ウ 非公開情報に係る体制整備義務について**

196 (ア) 四国電力送配電において託送システム自体は物理的分割がなされ、法施行規則 33 条の 15
197 第 1 項第 1 号イないしハの要件を満たしたシステム構築がなされていたが、受託者権限を四
198 国電力の従業員に対して付与していたことから四国電力の従業員において新電力顧客情報
199 の閲覧が可能となっていたものである。

200 (イ) 四国電力送配電においては、災害等非常時において四国電力の従業員に受託者権限を付与
201 するにあたり、上記イ (イ) のとおり、災害等非常時対応への要否の検討及び新電力顧客情
202 報が災害等非常時における対応にのみ利用される仕組み構築への相応の注意がなされてい
203 たと考えられるので、体制整備義務違反が認められるような注意義務違反があったものとま
204 では認められない。

205 **(4) 託送システムによる新電力顧客情報の閲覧についての四国電力に係る法的評価**

207 特定関係事業者については、電気事業法上、一般送配電事業者に係る禁止行為をするように、
208 一般送配電事業者に「要求し、又は、依頼する」ことが禁止されている（法第 23 条の 3 第 1 項
209 第 1 号）。

210 上記 (3) のとおり、四国電力送配電による行為規制違反は認められず、四国電力において
211 も新電力顧客情報が閲覧可能となっていた状況について、災害等非常時対応以外の場面におけ
212 る利用ができるよう「要求し、又は、依頼」した行為を疑わせる事情は確認できなかった。

213 **2. その他の不適切事案について**

214 **(1) FIT 送配電買取に係る情報の閲覧について**

216 四国電力送配電は、自社による発電事業者からの電力買取に係る情報についても託送システ
217 ムで管理しているところ、上記 1. (2) のとおり、託送システムについては、災害等非常時対
218 応以外においても四国電力により業務上の利用がなされており、当該電力買取に係る情報につ
219 いても、需要家や電気工事店から照会があった際に、四国電力の従業員により閲覧されていた。
220 四国電力送配電による 2022 年 4 月 1 日から 2023 年 1 月 15 日までのアクセスログの解析によ
221 れば、送配電買取については 1,172 契約の閲覧が確認された。

222 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上、
223 当該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的取扱いを行うこと
224 が禁じられており、上記不備については四国電力を有利に扱う目的や当該不備状況に係る故意
225 が認められるものではないが、同法の趣旨に照らし不適切な事案である。

227 (2) LR 需要家情報の閲覧について

228 四国電力送配電が災害等非常時のために四国電力の従業員に閲覧権限を付与していた託送
229 システムにおいては、四国電力送配電と契約する最終保障需要家（以下「LR 需要家」という。）
230 に係る情報（以下「LR 需要家情報」という。）も掲載されていた。ただし、四国電力の従業員
231 が閲覧する画面においては、「小売電気事業者コード」「接続送電サービスメニュー」「契約電
232 力」「契約容量」「需要家識別番号」等の情報がマスキングされており、画面上はLR 需要家なの
233 かどうかわからないようになっていた。

234 2022年10月16日から2023年1月16日までの3ヶ月間のアクセスログから、LR 需要家に
235 関する画面が四国電力の従業員から25契約閲覧されている。閲覧した四国電力の従業員は、
236 LR 需要家や電気工事店から照会があった際や、LR 需要家が四国電力との契約申し込みを行っ
237 た際に、託送システム上で画面を閲覧したとしている。

238 なお、四国電力送配電は、託送手続等の業務については、四国電力を含め外部に委託してい
239 なかった。

242 **第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた四国電力送配電に対する処分に係る考え方について**

243 四国電力送配電に対しては、以下の観点から、電気事業法上の行為規制違反は認められず、行為
244 の悪質性自体も重大とはいえないものの、健全な電気事業の発達への支障が一定程度認められるこ
245 とは否定しがたいことに鑑み、当委員会において業務改善指導を行うことが相当と思料する。

247 **1. 法令違反の重大性**

248 四国電力送配電については、上記第1.において認定した各法的評価のとおり、電気事業法上
249 の行為規制に係る法令違反は認められない。

251 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

252 四国電力送配電においては、小売電気事業者コード等の競争に大きな影響を及ぼす情報につい
253 てはマスキング処置が施されており、当該情報が漏えいしていたものではない。一方で、スイッ
254 チング支援システムでは閲覧できない情報が閲覧可能となっており、また、新電力顧客情報の漏
255 えい件数自体も少数とはいえないことから、健全な電気事業の発達に及ぼした影響は小さいとい
256 いえない。

257 また、四国電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的な
258 顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害に繋
259 がるような事例は確認されなかった。他方で、閲覧可能となっていた情報は積極的な顧客獲得活動
260 において直ちに有効な情報ではないものの、業務の中で便宜上当該情報を利用し、業務効率化が
261 図られた可能性があるという点において不公平であり、かかる利用を惹起したことに係る批判は
262 免れないものであることを四国電力送配電においては強く認識する必要がある。

264 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

265 上記1. のとおり四国電力送配電については行為規制に係る法令違反は認められず、また、上
266 記第1.1.(3)イのとおり本事案に関しては四国電力において末端の従業員にまで情報管理に

267 係る周知が徹底していなかったことに依拠するところが相当程度大きいことから、四国電力送配
268 電自体の行為の悪質性は大きいとはいえない。

269 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

270 四国電力送配電が、災害等非常時の対応以外の目的で四国電力の従業員によって新電力顧客情
271 報を閲覧可能な状況を創出したことについては、本来同社が意図していなかったものであり、会
272 社の組織判断としてなされたものではないと考えられる。

273 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

274 当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった

275 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

276 四国電力送配電における法令遵守等に係る社内体制について、同社による四国電力への受託者
277 権限の付与にあたり講じていた措置の内容等を踏まえると、特段の問題は認められないと考えら
278 れる。

279 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

280 四国電力送配電における業務担当者の法令遵守に関する認識について、同社による四国電力への
281 受託者権限の付与にあたり講じていた措置の内容等を踏まえると、特段の問題は認められないと
282 考えられる。

283 **第3. 事実関係及び法的評価を踏まえた四国電力に対する処分に係る考え方について**

284 四国電力に対しては、以下の観点から、法令遵守体制や法令遵守意識の不十分さにより法の趣旨
285 に照らし不適切な行為が認められ、それにより電気事業の健全な発達に一定程度影響を与えたこと
286 に鑑み、当委員会において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

287 **1. 法令違反の重大性**

288 四国電力については、上記第1において認定した各法的評価のとおり、電気事業法上の行為規
289 制違反には該当しない。しかし、本事案は新電力顧客情報を災害等非常時以外の平常業務時に活
290 用していたものであり、電気事業法の想定する適正な業務運営の観点から不適切であるとの批判
291 は免れない。

292 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

293 四国電力においては、小売電気事業者コード等の競争に大きな影響を及ぼす情報についてはマ
294 スキング処置が施されており、当該情報を閲覧していたものではない。一方で、スイッチング支
295 援システムでは閲覧できない情報が閲覧可能となっており、また、新電力顧客情報を閲覧した従
296 業員数及び閲覧した契約件数等も少数とはいえないことから、健全な電気事業の発達に及ぼした
297 影響は小さいとはいえない。

306 なお、四国電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報を積極的な
307 顧客獲得活動等の営業活動に利用したケースは確認されず、需要家の利益の被害に繋がるような
308 事例は確認されなかった。

310 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

311 上記2.のとおり、四国電力については、顧客獲得活動等の営業活動のために託送システム上
312 の新電力顧客情報を閲覧していた事例は確認できず、また、託送システムを災害等非常時のみに
313 使うべきことを一応は従業員に周知し、託送システムを閲覧することを推奨するなど組織的に活
314 用することもなかった。

315 一方で、一定数以上の四国電力の従業員が、災害等非常時の対応以外の目的でマスキングされ
316 ていない新電力顧客情報を平常時の業務において閲覧することが常態化しているような状況と
317 なっていることが一定程度伺われ、当該閲覧について職場内において特段注意等するような状況
318 は醸成されていなかった。この背景として、託送情報を平常時の業務に活用することが電気事業
319 法の行為規制の趣旨に照らし問題になり得ることについて明確に教示する具体的な研修が特段
320 行われず、各従業員においてこの点に関する認識が乏しかったと考えられる。これらの事情を踏
321 まえると、四国電力における行為の悪質性は相当程度大きいと考えられる。

323 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

324 本事案において、四国電力の従業員によって災害等非常時の対応以外の目的で新電力顧客情報
325 を閲覧していたことについて、組織的な計画性までは認定できない。一方、四国電力において顧
326 客対応を行う中で、災害等非常時の対応以外の場面で当該情報が活用されており、後記7.のと
327 おり一定程度以上多数の従業員が問題意識を持ちながら託送システムを利用して災害等非常時
328 の対応以外の目的で新電力顧客情報を閲覧していたことや、これを是正する状況が醸成されてい
329 なかったことを踏まえると、一定程度の組織性が認められる。

331 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

332 当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

334 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

335 四国電力においては、上記のとおり一定程度組織的に新電力顧客情報が閲覧されていたと評価
336 し得る実態があり、一定程度以上多数の従業員によって当該情報が利用されていたにもかかわらず、
337 これに問題意識を向けず具体的な是正措置が講じられなかったことについては内部監査が不
338 十分であった。当該状態が解消されず放置されていた状態については、法令遵守・監査に係る社
339 内体制の不十分性を基礎づけるものといえる。

341 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

342 災害等非常時の対応以外の目的で新電力顧客情報を閲覧していた四国電力の従業員は 210 人
343 (管理職は 56 人、担当者は 154 人)であり、当該 210 人の従業員について、託送システムを災
344 害等非常時以外で使用してはならないと認識していた従業員は 135 人存在し、一定程度以上多数
345

346 の従業員が問題意識を持ちながら託送システムを利用して災害等非常時の対応以外の目的で新
347 電力顧客情報を閲覧していたところ、法令遵守に関する認識が希薄であった。

348 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行為は一
349 送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情報の閲覧の不
350 適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教育・研修の見直しを行
351 う必要性も認められる。

352
353 以上

3
4 本書記載の事実認定は、中部電力パワーグリッド株式会社（以下「中部電力 PG」という。）及び
5 中部電力ミライズ株式会社（以下「中部電力 MZ」という。）においてこれまで判明している事案を
6 対象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係と法的評価**

12 **1. 情報遮断措置の不備による新電力顧客情報の閲覧について**

13 (1) 事案の概要

14 ア 中部電力 PG は、同社が管理する「託送業務システム」¹を通じて、同社の供給エリアに所
15 在する全ての需要家の電気の契約名義や契約容量等の情報を管理している。託送業務システ
16 ムは、特定関係事業者である中部電力 MZ と共用しているシステムであり、中部電力 PG は、
17 2016 年 4 月の全面自由化以降、新規参入事業者である小売電気事業者（以下「新電力」とい
18 う。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）が掲載された画面自体への遷移を制
19 限する手法（以下「アクセス制限」という。）、又は、画面内の項目の閲覧を制限する手法
20 （以下「マスキング処置」という。）を、中部電力 MZ に対する新電力顧客情報に係る情報遮
21 断措置（以下「情報遮断措置」という。）として講じた上で、日々の託送業務において利用
22 している。しかるに、かかるアクセス制限及びマスキング処置に不備があり、2016 年 4 月以
23 降、託送業務システムにおける一部の画面において中部電力 MZ の従業員により新電力顧客
24 情報が閲覧可能な状態となっており、実際に同社従業員により、新電力顧客情報が閲覧され
25 ていた。

26 イ また、中部電力 MZ において 2021 年 9 月から利用が開始されているコールセンター支援シ
27 ステム（以下「CC 支援システム」という。）は、託送業務システム上の顧客情報を参照する
28 ことで、コールセンターにおける応答対応を可能としている中部電力 MZ のシステムである
29 が、この託送業務システムにおいて情報遮断措置が講じられ表示されない情報は CC 支援シ
30 ステムにおいても表示されないものの、CC 支援システム独自に検索結果表示を行う画面にお
31 けるマスキング処置に不備があり、新電力顧客情報が CC 支援システムを通じて中部電力 MZ
32 の従業員から参照され閲覧できる状態となっており、実際に同社従業員により、新電力顧客
33 情報が閲覧されていた。

34 (2) 託送業務システム及び CC 支援システムを通じた新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

35 ア 託送業務システムにおける情報遮断措置に不備が生じた経緯（全面自由化に向けたシステム
36

1 なお、託送業務システムの管理は、2020 年 4 月の法的分離に伴う分社化後から現在まで、中部電力 PG 及び中
部電力 MZ がそれぞれ実施しているが、同システムの運営・保守については中部電力 HD（とその委託会社）が実
施している。

開発の前提状況)

(ア) 中部電力株式会社においては、全面自由化に向けたシステム改修以前において、小売部門及び送配部門において一体運用する営業システムとしての託送業務システムについて、特別高圧及び500kW以上の高圧を対象範囲とする一次開発がなされ(2011年10月に運用開始)、2010年度から500kW未満及び低圧を対象範囲とする託送業務システムの二次開発が開始された。二次開発については、全面自由化に向けたシステム改修に係る運用調整が開始された2013年度以降も並行して開発が進められており、システム全体の開発計画としては、システム設計に係る混乱を回避する観点から、2015年1月の二次開発の運用開始の直前である2014年12月から、全面自由化に向けたシステム開発に着手することとされた。

(イ) このように、全面自由化に向けたシステム開発は、2016年4月まで1年半にも満たないスケジュール感でのシステム改修を余儀なくされていた上、それと同時に2015年7月運用開始目途であったスマートメーター導入に伴うシステム開発も並行して行う必要があり、その上、料金請求・収納業務を対象範囲とする託送業務システムの三次開発も2017年1月の運用開始目途のスケジュール見直しがなされないまま開発に着手する必要があったことから、システム開発に係る業務主管部においては困惑と多忙の中で開発業務に着手していた。加えて、二次開発運用開始直後の数か月はシステム障害が多発しその対応にも追われており、非常に煩雑かつ繁忙な状況が続いていた。

(ウ) かかるシステム開発に係る業務主管部は、当時のお客さま本部営業部システムグループであり、同部署において業務要件を仕様書に落とし込み、システム開発・保守部署である情報システム部のお客さまシステムグループ及び委託先会社において設計に当たっていた。営業部システムグループでは、プロジェクトのサブリーダーに当たる筆頭の副長の下、各チームのリーダーとなる副長にそれぞれ主任・担当が付く形で、実際の業務要件の策定に当たっていた。

(エ) なお、中部電力株式会社においては、「一般送配電事業の中立性確保に関する規程」(平成17年4月制定、令和4年5月最終改正)を定めるとともに行為規制に関する教育・研修等を実施しており、非公開情報の定義等の周知を行う等の対応により、従業員の情報遮断を行う必要性の認識の醸成を図っていた。

イ 託送業務システムにおける情報遮断措置に不備が生じた経緯(全面自由化に向けたシステム開発の局面)

(ア) 全面自由化当時のシステム改修に際して、情報遮断措置の実装を担当した中部電力PG(当時の託送部門)において、以下のとおり、仕様作成工程において非公開情報として情報遮断措置の対象となる情報項目に漏れが生じた。

(イ) 託送業務システムの各画面の仕様作成工程においては、直接各画面の仕様作成を担当した主任ないし担当者が仕様作成に着手するまでに、営業部システムグループの副長級のプロジェクトメンバーらにより非公開情報の判断指針となるよう主要項目を例示した共通仕様²が作成され、また、当該共通仕様の解釈適用に関し全体での説明会も開催され、行為規制の観点から情報遮断が必要となることがプロジェクト全体として共有されていた。その上で、営

² 非公開情報の定義については「適正な電力取引についての指針」に示されているものの、託送システムで取り扱う具体的な項目について該当有無を判断できなかったために作成したとのことである。

74 業部システムグループ内のチーム³ごとに、主任や担当者において画面ごとにアクセス制限
75 やマスキング処置を施す対象を分担し、各担当は、共通仕様にに基づき画面の制御方法（アク
76 セス制限を行うか、マスキング処置を行うか）を判断の上、仕様書を作成し、各主任・担当
77 者の上長にあたる副長（チームリーダー）において業務遂行における進捗管理や各担当の仕
78 様書の確認を行う形で業務要件の策定が進められていた。

79 (ウ) しかし、上記アのとおりシステム開発全体の業務量が納期との関係でひっ迫した状態にあ
80 ったことから、各主任・担当者ごとに行為規制に係る法的解釈や仕様書の解釈、業務運用に
81 係る主管部署（お客さま本部営業部営業グループ）との業務要件の調整を行い仕様に落とし
82 込む作業を行うのみで、主任・担当者間やレビューを行う副長間における認識のすり合わせ
83 が十分になされておらず、またそもそも副長における仕様書のレビューが十分に機能してい
84 ない状態となっており、各主任・担当者における一人仕事の様相を呈していた。かかる状況
85 の中、上記共通仕様の記載内容が曖昧であったことや、そもそも共通仕様において行為規制
86 に係る不十分な理解を前提とした記載もあったこと等による理解・解釈の不統一が生じ、各
87 画面の仕様において一部の情報項目が情報遮断の対象となる情報項目から漏れてしまった
88 ものである。

89 例えば、共通仕様書においては、「小売部署は自社小売分&黄色部のみ閲覧可」との記載
90 があったところ、仕様書の趣旨としては「自社小売分の顧客情報で、かつ、当該仕様書の黄
91 色塗り箇所に記載の情報であれば閲覧可とする」趣旨（すなわち、ここでの「&」は「かつ」
92 を意味するもの）と推察されるが、これを「自社小売分の顧客情報、及び、当該仕様書の黄
93 色塗り箇所に記載の情報であれば閲覧可とする」趣旨と読み違えるおそれがあったほか、記
94 載されている情報項目の詳細（情報内容や情報の入手経路）が不明であり各画面の情報遮断
95 を行うにあたり当該画面において考慮すべき遮断項目であるのかが明確でないものであっ
96 た。

97 そもそも共通仕様書においては、コールセンターにおいては他社小売分の情報も閲覧可と
98 する旨の記載がある（その趣旨は後述（カ）のとおりと思われる。）が、実際にコールセンタ
99 ーにおいてのみそのような例外的仕様は作成されておらず、共通仕様書の記載と実態が異な
100 っているものである。すなわち、当該共通仕様書は行為規制に係る不十分な理解を前提とす
101 る記載もあり、ここから個別の仕様書に落とし込んでいくこと自体困難があり、結局各主任・
102 担当者の個別判断に委ねられる側面が大きかったものである。

103 (エ) 加えて、画面によっては個別の画面の仕様に落とし込まずとも共通して実装される共通機
104 能が存在しており、一部項目についてはそのような機能があった。一方で、各画面において
105 氏名・住所・連絡先などが表示されるレイアウトが同一であることから共通画面の仕様が1
106 枚作成されていたが、担当者によっては当該共通画面に記載の仕様は各画面の仕様書に反映
107 せずとも各画面に共通して実装されるものである（すなわち、共通画面の仕様が共通機能の
108 仕様である）と誤認していた。ある主任が、テスト工程の前段階でシステム設計の委託先会
109 社から指摘を受け、共通画面に係る仕様は共通機能とは異なりいずれも個別の仕様書に反映
110 する必要があるものと認識し、速やかに周知を試みたものの、周知が行き渡らず、この点を
111 誤認したまま個別の仕様書において情報遮断項目に漏れが生じてしまった。

³ 営業オンラインシステムにおける検索機能画面や web ページ画面の開発にあたったオンラインチームや、検針
結果集約や料金計算を行うシステムの開発にあたったバッチ処理チームがあった。

112 (オ) こうした仕様書の漏れについては、仕様書作成をチームごとの主任・担当者が行っている
113 のに対し、委託先の設計担当者は一人ないし二人であったことから、上記主任が指摘を受け
114 たように、ある画面では情報遮断項目にあがっているが別の画面では情報遮断対象となっ
115 ていないといった齟齬について委託先の設計担当者より指摘を受けることもあったとのこと
116 である。しかし、多数の画面についての設計を少数の者が担当していたこともあり、見落と
117 されてしまった齟齬もあった。

118 (カ) このように情報遮断に技術的な理由から不備が生じた項目が存在する一方で、中部電力株
119 式会社においては当時の行為規制の議論を仕様書に落とし込んでいく中で、一般的な停電対応
120 においては契約の早期特定の観点から連絡先を表示することは行為規制上問題ないものと
121 理解し、停電対應用に使用することが想定される5つの画面（「契約内容検索」画面等、普
122 段使いの画面と重複するものもあった。以下、当該画面を併せて「停電対応画面」という。）
123 についてはこうした意図をもって連絡先などの非公開情報を表示することとしており、考慮
124 漏れでなく認識をもって非公開情報を表示した画面も存在することとなった。

125 (キ) システム開発の設計・テスト工程においては、当時のシステム開発・保守部署および委託
126 先会社において、各画面について仕様書どおりに設計し、仕様書どおりの動きとなっている
127 かという観点で業務を実施したが、その業務内容上、仕様作成工程で作成した仕様書に情報
128 遮断措置の不備があったとしても、当該不備に気づくことができなかった。

129 130 **ウ CC 支援システムにおける情報遮断措置に不備が生じた経緯**

131 (ア) CC 支援システムは中部電力 MZ におけるシステムであったことから開発プロジェクトは中
132 部電力 MZ 単独でのシステム開発であり、中部電力 PG はプロジェクトに参画していない。

133 (イ) 他方で、システム開発が進んでいた中で、中部電力 MZ 所属のプロジェクトメンバーは中
134 部電力 PG の従業員と打合せの場を設けて、行為規制の観点から情報遮断の必要性とその要
135 件についての説明を受けた。当該説明において中部電力 PG の担当者としては、基本的に既
136 存の託送業務システムにおいてなされている情報遮断措置と同様の情報遮断措置を実施す
137 ることを求めたものであり、それに加え、託送業務システムで閲覧可能な情報とスイッチ
138 ング支援システムで閲覧可能な情報は完全に一致しているわけではなく、ゼロベースでのシ
139 ステム開発となるのであれば新電力との横並びを考えてスイッチング支援システムを経由
140 することで情報を取るようにしておくのが在るべきシステムの構成ではないか、という趣旨の
141 説明も行った認識であった。

142 (ウ) しかし、CC 支援システムが託送業務システムの情報を参照するもので、託送業務システム
143 上で既に情報遮断措置が講じられているものは表示されない作りであったことや、中部電力
144 PG との打合せ内容に関して担当者が理解に至らず、認識の齟齬が生じたまま仕様の作成が
145 なされたことから、中部電力 MZ における仕様書への反映漏れが生じたものである。

146 (エ) 加えて、開発工程の中のチェック工程において、そこで設計書の一部確認はされていたも
147 のの、データの表示項目や情報遮断の観点はレビューの観点に含まれておらず、その点に注
148 力したチェックをしていなかったことから、情報遮断の漏れについて検知することができな
149 かった。なお、中部電力 PG の従業員は仕様やテスト結果の確認にも携わっていないことか
150 ら情報遮断措置の不備に気付くことができなかった。

152 エ 中部電力 MZ における託送業務システム及び CC 支援システムを通じた新電力顧客情報の閲
153 覧の実態

154 (ア) 中部電力 PG が 2022 年 10 月 20 日から 2023 年 1 月 20 日にかけてのアクセスログを解析し
155 た結果、中部電力 MZ の従業員 977 名及び委託先従業員 2,783 名が、新電力 231 社の需要家
156 129,606 件の顧客情報を閲覧していたことが判明した（特別高圧 236 件、高圧 11,119 件の
157 顧客情報の閲覧も含まれている。）⁴。そのうち、閲覧後に中部電力ミライズ以外の事業者か
158 ら中部電力ミライズに契約切替があった顧客（報告時に契約変更予定日が未到来のものや、
159 契約変更処理中のものを含む。）は、28,417 契約であった。なお、CC 支援システムについて
160 は中部電力 MZ のシステムであるため中部電力 PG において CC 支援システム自体のログの調
161 査はできないが CC 支援システムは託送業務システムを参照して情報を表示するシステムで
162 あることから、その形で託送業務システムへのアクセスしたログとして計上された数値に含
163 まれている。

164 (イ) アクセス制限に不備があった 17 画面において新電力顧客情報の閲覧があったのは 5 画面
165 であり、マスキング処置に不備があった 44 画面において新電力顧客情報の閲覧があったの
166 は 25 画面であった。上記各画面において、閲覧可能となっていた情報の項目は以下のとお
167 りである（閲覧可能であった情報項目は各画面によって異なるものであり、全ての画面で以
168 下の情報項目が閲覧可能となっていたものではない。）。なお、新電力事業者コードや、電力
169 使用量データについては、アクセス制限又はマスキング処置が適正に施されており、閲覧可
170 能にはなっていなかった。

需要種別	情報の対象項目
低圧	「お客さま名」「託送契約種別」「契約電力」「連絡先」「供給検討結果」「お客 さま対応内容」「停電通知先」「計器宅配先情報」「受付情報」
高圧	「お客さま名」「託送契約種別」「契約電力」「連絡先」「ネガワット情報」「お 客さま対応内容」「停電通知先」「計器宅配先情報」「受付情報」
特別高圧	「お客さま名」「託送契約種別」「契約電力」「連絡先」「ネガワット情報」「お 客さま対応内容」「停電通知先」

171 (ウ) 新電力顧客情報が閲覧可能となっていた画面のうち、「契約内容検索」画面はコールセン
172 ター等の営業部門における日常業務において顧客対応が生じると契約特定のために最初に
173 開く画面であるところ、当該画面においては連絡先が閲覧可能となっていたため（経緯につ
174 いては上記イ（カ）のとおり）、当該画面が開かれると新電力顧客情報へのアクセスログと
175 して計上されている。こうした要因から、上記（ア）のとおりアクセスログの件数が膨大な
176 ものとなっているものと考えられる。

177 (エ) 本件においてアクセス制限に不備があり実際に閲覧のあった 5 画面の中には、「スイッ
178 チング受付 G 検索」「スイッチング受付内容登録」「スイッチング受付内容検索」といったスイ
179 ッチングを申し込んだお客さまにおける異動処理状況が確認でき、競争上大きな影響を生じ
180 得る画面もあった。もっとも、こうした画面のアクセスログは 2 契約に係るものであるとこ
181 ろ、うち 1 契約に係るものは、当該画面の前後で使用していた別の画面と誤って表示したも

⁴ なお、中部電力 PG は、2022 年 4 月 1 日から 2023 年 1 月 19 日のログ解析の結果として、情報遮断措置に起因して 4,872 人が 373,585 件の新電力顧客情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

182 のと推測され⁵、他の1契約に係るものはシステム担当者が電力・ガス取引監視等委員会（以
183 下「当委員会」という。）からの調査依頼を受けて、画面の表示内容を確認するために実機
184 を用いて閲覧したことから生じたものである。

185 (オ) 全従業員に対して中部電力 MZ が実施したアンケート調査において新電力顧客情報を閲覧
186 したと回答した者は、合計して、中部電力 MZ 従業員は 452 名（全中部電力 MZ 従業員の
187 32.2%）、委託先従業員は 1,930 名（全委託先従業員の 73.9%）であった。

188 ※ CC 支援システムより新電力顧客情報を閲覧したと回答した従業員 9 名、委託先従業員 881
189 名を含む。

190 (カ) 具体的な閲覧のケースとしては、コールセンターの契約業務で用いられていた場面で、顧
191 客から契約申し込みの入電があった際に契約容量を確認する画面を閲覧していたところ、当
192 該画面において託送契約種別が表示されていたというケースや、契約名義の一致を確認する
193 ために異動情報の確認画面を開きそこに表示される氏名を閲覧していたというケースなど
194 があった。また、顧客からの問い合わせの入電があった際に、契約内容を確認する画面を検
195 索したところ氏名が表示されず、中部電力 MZ と契約していると誤認した新電力顧客である
196 ことが分かるケース（当該画面には連絡先が表示されていることから記録上は新電力顧客の
197 非公開情報が偶発的に表示されたことになるが、当該従業員の認識としては閲覧していない
198 ケース）もあった。いずれのシステムにおいても、閲覧した目的は上記のようなお客さまか
199 らの問合せ対応のためであり、いずれも顧客への提案活動等の営業活動に利用する目的で新
200 電力顧客情報を閲覧した事例は確認されなかった。

201 (キ) 閲覧したと回答した従業員のうち約 49.4%、同委託先従業員のうち約 23.4%が、当該閲
202 覧が電気事業法上問題になり得ることを認識していた。

203 204 **オ 情報遮断措置の不備により、多数の中部電力 MZ 従業員が新電力顧客情報を閲覧していなが 205 ら当該状況が継続した理由**

206 (ア) 中部電力 PG については、電気事業法上、一般送配電事業者に対して整備することが求め
207 られている電気供給事業者間の適正な競争関係を確保する体制を構築する中で、画面の操作
208 ログの5年間の保管等の措置が適切になされているか確認はしたものの、具体的にログの内
209 容を確認し適正な利用であるかまでは確認しておらず、中部電力 MZ において新電力顧客情
210 報が閲覧されていることを認識する端緒がなかったものである。

211 (イ) 従業員が新電力顧客情報を閲覧していた多くのケースでは、顧客からの問い合わせに対す
212 る回答や契約申込手続に必要な契約名義等の情報を確認するために用いていたとのことで
213 あるところ、中部電力 MZ 従業員において新電力顧客情報であっても積極的な顧客獲得活動
214 に用いているのでなければ問題がないとの認識誤りがあった従業員が複数おり、当該従業員
215 においては新電力顧客情報が閲覧できることについて認識はしつつも、当該状況に特段の疑
216 念を持たなかったものである。また、使用しているシステムで情報遮断が適切に実施されて
217 いるという思い込みがあった従業員や、上記エ（カ）のような偶発的に新電力顧客情報が表

⁵ 託送システムにおいては、ポインターによる押下のみならず画面コードを押下することにより画面遷移をすることが可能であるところ、アクセス制限に不備のあった当該画面と、当該従業員がその前後で閲覧していた画面の画面コードは1文字違いであり、押下のミスにより偶発的に画面遷移が行われたものと考えられる。

示されるような事例のように認識がないまま閲覧した従業員もおり、当該従業員においては、情報の閲覧について問題だと感じる契機がなかったものである。

他方で、従業員の中にはこうした閲覧がなされていることについて、適正な電力取引についての指針から託送情報が閲覧できてはいけないことを明確に認識した上で、送配電の顧客情報を閲覧できてしまう状況につき上司や同僚に問題提起をしていた者もいたが、当該問題提起を受けた者においては現場の者が何を言っても変わらないといった認識をしている者もおり、所管部署まで伝わらなかった。

(3) 託送業務システムにおける情報遮断措置の不備についての中部電力 PG に係る法的評価

標記閲覧は、中部電力 PG と中部電力 MZ において共用している託送業務システムについて、新電力顧客情報の閲覧が可能な状態になっていたことによるものであることから、電気事業法第 23 条第 1 項第 1 号（託送関連情報に係る目的外提供の禁止）、第 2 号（送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止）及び第 23 条の 4（体制整備義務）に違反しないか検討する必要がある。

ア 託送関連情報の目的外提供について

(ア) 本事案については、中部電力 PG が管理する新電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報」）が中部電力 MZ に対して漏えいしていたものであり、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められる。他方で、同規定は、当該提供が「託送供給及び電力量調整供給の業務…の用に供する目的以外の目的のために」なされる必要があるとの文言上、目的規制であることから（2020 年度版電気事業法の解説 p215 参照）、本禁止行為に該当するためには、託送供給等業務により知り得た情報（以下「託送関連情報」という。）を特定の目的をもって提供することが必要である。

(イ) この点について、本件において全面自由化に向けた託送業務システムにおける情報遮断措置が講じられるにあたっては、プロジェクトチーム内において情報遮断の必要性が認識され、会社として論理分割の方法により託送契約情報管理に係る業務処理として情報遮断を実施することについて、プロジェクト計画をもって承認し、これを踏まえプロジェクトチームにおいても各主任・担当において情報遮断措置を講じるための仕様書作成がなされていたものである。そのため、停電対応画面を除き、仕様への反映漏れによりマスキング処置の不備及びアクセス制限の不備が生じた画面については、当該漏れについて認識した上で意図して情報遮断措置が不要と判断したものではない。また、中部電力 PG においては停電対応画面については、意図的に連絡先という非公開情報を表示していたものであるが、かかる仕様は当時の行為規制の議論を過大に解釈したものといわざるを得ないものの、停電受付対応時における契約の早期特定という託送供給等業務の効率化を図る目的をもってなされたものである。したがって、各仕様作成の段階で、託送供給等業務以外に中部電力 MZ の小売業務の用に供する目的をもって意図的に不備を生じさせたものとは認められない。

その後の分社化時におけるシステム改修時においても、かかる不備が見直されなかったのは、全面自由化のタイミングで行為規制に照らして適切な情報遮断措置がなされているとの認識があったためであり、その他システムの業務主管部が情報遮断措置の不備を知り得たタ

257 イミングも特段存しなかったものと認められることから、意図的にかかる不備を放置してい
258 たものとも認められない。

259 (ウ)したがって、託送業務システムの情報遮断措置に不備が生じていたことをもって、中部電
260 力 PG による中部電力 MZ に対する託送関連情報の目的外提供には該当しない。

261 262 **イ 送配電等業務に係る差別的取扱いについて**

263 (ア) 本事案については、客観的状況として、中部電力が管理する新電力顧客情報（すなわち、
264 新電力の接続供給契約に係る情報）について合理的理由なく中部電力 MZ においてのみ閲覧
265 可能となっており、「その託送供給・・・の業務・・・について」、中部電力 MZ に対して「不
266 当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定の客観的要件に該当する。

267 (イ) もっとも、託送業務システムのうち、仕様書作成における考慮漏れといった過失により情
268 報遮断措置に不備が生じその状態が継続していた画面については、当該漏れについて認識し
269 た上で情報遮断措置が不要と判断したものではないことから、新電力顧客情報が閲覧可能と
270 なる客観的状況についても認識しているものとはいえない。

271 他方で、中部電力 PG において停電対応画面については、不当に優先的に取り扱う目的ま
272 では認められないものの、考慮漏れとは異なり意図をもって情報遮断措置を不要とし非公開
273 情報を表示していたものである。そのため、当該画面については、差別的取扱いの基礎とな
274 る客観的状況を認識していたものと認められる。

275 (ウ)したがって、託送業務システムの情報遮断措置の不備のうち、停電対応画面について不備
276 を生じさせていたことは、中部電力 PG による中部電力 MZ に対する送配電等業務に係る差別
277 的取扱いに該当する。

278 279 **ウ 体制整備義務について**

280 本事案については、中部電力 PG が非公開情報を取り扱う託送業務システムにおいて当該情
281 報に係るマスキング処置やアクセス制御に不備を来したものであり、体制整備義務のうち、シ
282 ステム構築に係る義務（法 23 条の 4 第 1 項、法施行規則第 33 条の 15 第 1 項第 2 号イないし
283 ロ）の違反に該当する。

284 285 **(4) CC 支援システムにおける情報遮断措置の不備についての中部電力 PG に係る法的評価**

286 CC 支援システムの情報遮断措置の不備については、当該システムは中部電力 MZ のシステム
287 で同社による独自開発がなされたものであり、中部電力 PG において不備を生じさせたもので
288 はない。非公開情報を取り扱う一般送配電事業者として託送業務システムを参照する当該シ
289 ステムの開発に情報遮断のテスト断面のみでも携わろうとしなかった点については、批判を免れ
290 ないものであるが、中部電力 PG において中部電力 MZ の小売業務の用に供するために意図をも
291 って CC 支援システムの情報遮断措置に不備を来したといった事実や、情報遮断措置の不備を
292 認識しつつ託送業務システムの参照を認めていたといった事実は確認できず、当該不備につ
293 いて、託送関連情報の目的外提供や送配電等業務における差別的取扱いには該当しない。

294 他方、CC 支援システムが中部電力 MZ のシステムであるとはいえ、託送業務システムを参照
295 する仕組みとして設計されたシステムであり、そのことを中部電力 PG としても認識していた
296 以上は、当該システムが非公開情報を利用し得るシステムとならないようにする義務を体制整

297 備義務の一環として中部電力 PG は負っていたものである。しかるに、中部電力 MZ にて開発が
298 なされにあたり開発体制に加わり、情報遮断要件を精査する等の行為をしなかったものであり、
299 非公開情報を利用することができる特定の者のみが非公開情報にアクセス可能なシステムを
300 構築する体制整備義務違反があったものといえる。

302 (5) 託送業務システム及び CC 支援システムにおける情報遮断措置の不備についての中部電力 MZ 303 に係る法的評価

304 ア 上記のとおり、中部電力 PG における情報遮断措置の不備から託送関連情報の漏えいが生じ、
305 こうした行為に起因して、中部電力 MZ において新電力顧客情報が閲覧可能となっていたこと
306 が認められるため、中部電力 MZ によりこうした不備を「依頼し、又は、要求」したとして、
307 特定関係事業者に係る禁止行為に該当しないか（法第 23 条の 3 第 1 項）を検討する必要がある。
308

309 イ 託送業務システムの情報遮断措置の不備は、仕様作成上の考慮漏れがあった画面については
310 そもそも中部電力 PG において意図的に又は認識をもって作出されたものではなく、また、停
311 電対応画面についても託送部門側の主導で当該対応のために閲覧可能とされたものであること
312 を踏まえると、中部電力 MZ において依頼又は要求を行ったことを疑わせる事情は確認でき
313 ない。

314 ウ CC 支援システムの情報遮断措置の不備については、当該システムは中部電力 MZ のシステム
315 であり、中部電力 PG の担当者との打合せを持ちつつ、同社による独自開発がなされたもので
316 はあるが、中部電力 MZ においては、中部電力 PG との打合せ内容に関して担当者が理解に至ら
317 ず、認識の齟齬が生じたままとなり仕様への反映漏れが生じたものである。かかる経緯を踏ま
318 えると、CC 支援システムの情報遮断措置の不備について、中部電力 MZ において依頼又は要求
319 を行ったことを疑わせる事情は確認できない。

320 エ したがって、託送業務システム及び CC 支援システムの情報遮断措置の不備があったことに
321 ついて、中部電力 MZ における行為規制違反は認められない。

322 **2. 中部電力 PG に所属していた中部電力 MZ 従業員による ID・パスワードの利用による新電力顧 323 客情報の閲覧について**

324 (1) 事案の概要

325 2021 年 4 月の人事異動で中部電力 PG から中部電力 MZ に異動した従業員が、中部電力 PG に
326 所属していた際に同僚から聞き出した当該同僚の ID・パスワードを用いて託送情報を閲覧して
327 いた。
328

329 (2) 当該従業員による情報閲覧がなされた状況の詳細

330 ア 中部電力グループにおける人事異動・交流及び ID・パスワード管理の実態

331 (ア) 中部電力グループ内では、若手教育、退職者補充、一身上の都合等の事情を考慮した適正
332 配置の観点から人事異動が行われており、2016 年 4 月以降、託送部門の情報連絡窓口から小
333 売部門への異動をはじめとする電気事業法及び適正な電力取引についての指針に違反する
334 態様での人事異動はなかった。
335

336 (イ) また、中部電力グループにおける ID・パスワードの管理については、社内の手引きにおい
337 て、以下のような項目が定められている。

- 338 ・ 初期パスワードの必須変更、最低 10 文字以上で複数文字種を含むパスワードの作成
- 339 ・ パスワードの他人への開示（他人の目に触れる場所へのメモ貼付含む。）の禁止
- 340 ・ 自動ログオン手順へのパスワード設定・保存の禁止
- 341 ・ 推測されやすいパスワードの作成の禁止（6つの観点からのパスワード作成を禁止）
- 342 ・ 他人の ID・パスワードの使用等なりすましとみなされる行為の禁止（正規手続による取
343 得の厳守）

344 加えて、ID・パスワードの管理に係る教育研修についても年度ごとに従業員教育及び新入
345 従業員研修を実施している。

346 (ウ) 中部電力 MZ にて、過去に中部電力 PG 従業員から ID・パスワードを教わったことの有無を
347 アンケート調査にて従業員に確認したところ、上記従業員を除いては教わったことはない
348 の回答であり、上記事例以外に同様の事案は発生していない。

349 **イ 当該従業員が中部電力 PG 所属時にシステムの ID・パスワードを知った経緯及び中部電力 MZ 350 異動後に閲覧を行った経緯**

351 (ア) 当該従業員は、中部電力 PG 所属時に、当該同僚が所属する部署向けの教育・研修業務を
352 担当しており、当該従業員の ID・パスワードではアクセス不可能であった⁶託送システムの
353 画面を教育資料に反映する目的で、当該同僚に ID・パスワードの貸与を依頼し、それに当該
354 同僚が応じ、以降当該従業員は ID・パスワードを自身の PC 端末に保存していた。

355 (イ) 当該従業員は 2021 年 4 月の人事異動により中部電力 MZ へ出向し、その際、会社ルールに
356 則り、PC 端末自体は自身がそれまで使用していたものをそのまま持参し利用していたとこ
357 ろ、顧客から、契約名義の不一致により契約切替えの手続が進捗しないとの申し出を受け、
358 ID・パスワードを用いて託送システムにログインするとともに、当該顧客の契約名義を確認
359 し、対応した⁷。

360 **(3) 中部電力 PG に所属していた中部電力 MZ 従業員による ID・パスワードの利用についての中 361 部電力 PG に係る法的評価**

362 中部電力 MZ において本事案の同種事案が確認できなかったこと、人事異動や ID・パスワー
363 ド管理に係る社内の実態を踏まえると、本事案は当該従業員の判断においてなされたものであ
364 り、こうした新電力顧客情報の閲覧については中部電力 PG において組織としての関与は見ら
365 れず、電気事業法が定める託送関連情報の目的外提供（法第 23 条第 1 項第 1 号）や送配電等
366 業務における差別的取扱い（法第 23 条第 1 項第 2 号）には該当しない。また、当該中部電力
367 MZ 従業員は、過去に知っていた中部電力 PG に現在所属する従業員の ID・パスワードを用いた
368 ものであり、異動に伴い当該異動者の権限変更を行っていなかったというものではないため、
369 体制整備義務（法 23 条の 4 第 1 項）に違反があったともいい難い。

⁶ 託送システムのアクセスについては、中部電力 PG 所属の従業員であるとしても、その所属部署ごとに権限が設定されているため。

⁷ なお、中部電力 PG は、当該従業員による ID・パスワードの使用に起因する新電力顧客情報の閲覧件数は 1 件である旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

372 もっとも、中部電力 MZ の当該従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼
373 を著しく毀損する行為であり、電気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等
374 を定めていないものの、法の趣旨に照らして容認できる行為ではない。当該従業員は当委員会
375 の調査が行われるにあたり問題の重大性を認識し速やかに自ら会社に申し出たものであり、現
376 在は自らがとった軽率な行為を深く反省しているものであるが、中部電力 MZ の従業員や委託
377 先従業員による類似事案が継続して発生する場合には、中部電力 PG と中部電力 MZ の組織とし
378 ての行為としてみなされる可能性がある点について、両者は強く認識する必要がある。また、
379 中部電力 PG においては、従業員における個人パスワードの管理の徹底など、こうした事案が
380 生じないように対策を徹底する必要がある。

381 382 (4) 中部電力 PG に所属していた中部電力 MZ 従業員による ID・パスワードの利用についての中 383 部電力 MZ に係る法的評価

384 中部電力 MZ において本事案の同種事案が確認できなかったこと、人事異動や ID・パスワー
385 ド管理に係る社内の実態を踏まえると、本事案は当該従業員の判断においてなされたものであ
386 り、こうした新電力顧客情報の閲覧については中部電力 MZ において、中部電力 PG に対して禁
387 止行為を要求し、又は依頼したといった事実はなく、行為規制違反には該当しない。

388 もっとも、当該従業員の行為は電気事業法が定める情報遮断への社会の信頼を著しく毀損す
389 る行為であり、電気事業法は情報遮断を意図的に破った従業員個人への罰則等を定めていない
390 もの、法の趣旨に照らして容認できる行為ではない。当該従業員は当委員会の調査が行われ
391 るにあたり問題の重大性を認識し速やかに自ら会社に申し出たものであり、現在は自らがと
392 った軽率な行為を深く反省しているものであるが、中部電力 MZ の従業員や委託先従業員による
393 類似事案が継続して発生する場合には、中部電力 MZ と中部電力 PG の組織としての行為とし
394 てみなされる可能性がある点について、両者は強く認識する必要がある。

395 396 3. その他の不適切事案について

397 (1) 最終保障供給に係る顧客情報の閲覧について

398 ア 中部電力 PG より、最終保障供給を受けている需要家情報（以下「LR 需要家情報」という。）
399 は、同社における託送業務システムにおいて管理されており、同社が従業員に貸与する PC 端
400 末からアクセスすることが可能となっている。託送業務システムへのアクセスについては、シ
401 ステム管理者によるブラウザの環境設定、およびアクセス権限が付与されたシステム利用者
402 による PC 端末へのシステム起動用アプリケーションのインストールが必要とされており、さら
403 に PC 端末へのログインの際に、PC 端末用ログイン ID・パスワードによるアクセス制限も実施
404 している。

405 イ こうした中、中部電力 PG では、託送業務システム内における LR 需要家情報のうち、料金実
406 績については、中部電力 PG の従業員以外の者へのアクセス制限を実施していたものの、その
407 他の情報（※）についてはマスキング措置やアクセス制限を実施していなかったため、2020 年
408 4 月以降当該情報の閲覧が可能となっており、2022 年 11 月 20 日から 2023 年 1 月 20 日の間
409 で、中部電力 MZ の従業員により 1,602 件の LR 需要家情報が閲覧されていた⁸。

⁸ なお、中部電力 PG は、2022 年 4 月 1 日から 2023 年 1 月 19 日の間で、中部電力 MZ の従業員により、3350 件
の LR 需要家情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

※その他の情報

お客さま名、契約種別、連絡先、30分電力量、契約電力、受電設備、発電設備、各種指示数、託送異動履歴、お客さま対応内容、停電通知先、検針票送付先

ウ なお、中部電力PGでは、本事案の発覚を受けて、2023年2月9日以降順次当社以外の者へのマスキング処置・アクセス制限を実施しており、2月中にすべてのLR需要家情報へのマスキング処置・アクセス制限が完了している。

(2) FIT送配電買取分の顧客情報の閲覧について

ア 中部電力PGが買取を実施しているFIT認定事業者の情報については、同社の託送業務システムにおいて管理がなされているところ、当該システムにおける送配電買取契約に関連する画面において、料金実績を除くその他の情報(※)について遮断措置が適切に実施されていなかったもの。このため、FITの送配電買取が開始された2017年4月以降、当該情報が閲覧可能となっていた。

※その他の情報

契約名義、連絡先電話番号、検針票送付先、振込先、契約種別、契約電力、30分使用量等

イ 同社において2022年11月20日～2023年1月20日におけるアクセスログの調査を実施した結果、全電圧で7,335件の送配電買取契約に係るFIT認定事業者の情報が同社従業員以外に閲覧されていた⁹。

ウ また、中部電力MZ従業員の中には自社契約分以外についてもFIT契約情報が閲覧できる状況であるという話を耳にし、自社サービス業務に活用されているものと判断して、所管部署に問題提起をした者もいたが、システム改修がなされるに至らなかった。

エ 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上、当該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的取扱いを行うことが禁じられており、上記不備については中部電力MZを有利に扱う目的や当該不備状況に係る故意が認められるものではないが、同法の趣旨に照らし不適切な事案である。また、内部(中部電力MZ)の職員から、以前より問題提起がなされている中で、適切なアクセス制限措置が実施されてこなかった点を踏まえても不適切な事案である。

第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた中部電力PGに対する処分に係る考え方について

中部電力PGに対しては、以下の観点から、本件が電気事業の健全な発達のために一般送配電事業者に対して求められている中立的な業務運営ないし適正な情報管理に係る注意義務への重大な違反があったものであることに鑑み、当委員会において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

1. 法令違反の重大性

まず、上記第1.1のとおり、中部電力PGにおいて託送業務システムの情報遮断措置の不備を来したことについては、中部電力MZを有利に取り扱うといった目的は認定できないものの、

⁹ なお、中部電力PGは、2022年4月1日から2023年1月19日の間で、中部電力MZの従業員により、22,441件のFIT送配電買取契約に係る契約情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。

443 非公開情報の管理に係る誤った解釈に基づき中部電力 MZ において新電力顧客の連絡先情報が閲
444 覧可能となることの認識をもってマスキング処置を実施しなかったものとして送配電等業務に
445 係る差別的取扱いに該当する行為があった。

446 また、同事案について、体制整備義務の観点からは、仕様書の作成にあたった担当者の判断の
447 正確性・統一性を担保できない体制、具体的には、各担当者の判断基準として作成した共通仕様
448 書の内容に曖昧さや検討不十分な内容が記載されていたこと、及び、プロジェクト内の意思疎通
449 やサポートが十分にできない体制で開発にあたっていたところ、共用システムの論理的分割を実
450 施するにあたってマスキング処置やアクセス制限の適切性を担保することは行為規制との関係
451 で最も重視すべきことの1つであるにもかかわらず、上記のような体制の下で開発がなされたの
452 であり、適正な情報管理に係る体制整備義務に対する違反態様として重大である。

453 これらを踏まえると、中部電力 PG には、情報遮断措置の不備について、中部電力 MZ の業務の
454 用に供するといった目的はなく、法令に違反する意図をもってなされたものではないと考えられ
455 るものの、一般送配電事業者の中立的な業務運営を求める電気事業法の趣旨に背く重大な法令違反
456 が認められるものである。

457 **2. 電気事業の健全な発達、需要家等の利益の被害の程度**

459 中部電力 PG においては、使用量や小売電気事業者コードといった競争に大きな影響を及ぼす
460 顧客情報が漏えいしたものではないものの、非公開情報の管理に係る誤った解釈や体制整備に係
461 る重大な過失により、中部電力 MZ が顧客対応の初動において用いる契約内容検索画面をはじめ
462 とする多くの画面において、小売全面自由化以降の長期にわたり、情報遮断措置の不備を生じさ
463 せたものである。また、情報項目としても、スイッチング支援システムでは閲覧できない情報が
464 閲覧可能となっていたものでもあることから、健全な電力市場の発達に及ぼした影響は大きいも
465 のといえる。

466 また、中部電力 MZ においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極
467 的な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害に
468 繋がるような事例は確認されなかった。他方で、閲覧可能となっていた情報は積極的な顧客獲得
469 活動において直ちに有用な情報とまではいえないものの、顧客からの問合せ対応に用いるのみで
470 あっても、顧客対応における不確実性や不便を省いたという点において不公平であり、かかる利
471 用を惹起したことに係る批判は免れないものであることを中部電力 PG においては強く認識する
472 必要がある。

473 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

475 中部電力 PG において託送業務システムの情報遮断措置の不備を来したことについては、ほと
476 んどの画面の不備に関しては故意なく惹起した不備であり、中部電力 MZ を不当に取り扱う目的
477 があったものではなく悪質性があるとまではいい難いものの、停電対応画面については新電力顧
478 客の連絡先情報が閲覧可能となることの認識をもってマスキング処置を実施しなかったもので
479 あり、閲覧可能な環境の作出について故意が認められる。

480 また、担当者の判断の正確性・統一性を担保できない体制でのシステム開発を実施し、契約内
481 容検索画面をはじめとする多くの画面において情報遮断措置の不備を生じさせたこと、また、多

くの中部電力 MZ 従業員が多数の情報閲覧を続けていながら、これを看過し続け、法令に違反する状況が継続されていたことに係る組織としての過失も重大である。

4. 組織性・計画性の有無・程度

中部電力 PG において託送業務システムの情報遮断措置の不備を来したことにつき、ほとんどの画面の不備に関しては故意なく惹起した不備であり、組織性・計画性をもって創出した不備とはいえない。

他方で、停電対応画面については、システム開発の主管部署であった営業部システムグループにおいて新電力顧客の連絡先情報が閲覧可能となることの認識をもってマスキング処置を実施しない判断をしたものであり、かかる判断については組織の判断としてなされたものである。もっとも、かかる判断は行為規制に係る誤解釈により生じたものであり、中部電力 PG において、中部電力 MZ における小売業務の用に有利になるようにするための組織的かつ計画的な関与があったものではない。

5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等

当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制

中部電力 PG においては、多数の中部電力 MZ の従業員において非公開情報が閲覧されている状態を看過してきたものであり、法令遵守や内部監査に係る社内体制は不十分であった。

システム開発にあたっては、上記のとおり開発体制に問題があったことは否定できず、法令違反が生じ得る状況に対してリスク管理が不十分であったものといわざるを得ない。

7. 業務担当者の法令遵守に関する認識

中部電力 PG においては、情報遮断措置の必要性について十分な認識を持ちながらシステム開発に当たったものであり、開発に当たって法令遵守の意識が希薄だったことは伺えない。

他方、上記第 1. 2 において 1 名ではあるが、知っていた中部電力 PG の従業員の ID・パスワードを中部電力 MZ に出向後に用いるという法の趣旨に照らして容認できない行為を行っていたものであり、法令遵守に係る意識が十分であったとはいえない。

第 3. 事実関係及び法的評価をふまえた中部電力 MZ に対する処分に係る考え方について

中部電力 MZ に対しては、以下の観点から、法令遵守体制や法令遵守意識の不十分さにより法の趣旨に照らし不適切な行為が認められ、それにより組織的に電気事業の健全な発達に大きな影響を与えた事案であることに鑑み、当委員会において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

1. 法令違反の重大性

上記第 1 において認定した各法的評価のとおり、中部電力 MZ においては、法 23 条の 3 に違反する行為は認められない。しかし、電気事業法上、本来閲覧できないはずの情報が閲覧可能となっていたことを奇貨として顧客対応に活用していたものであり、電気事業法が想定する、一般送

522 配電事業者による中立な業務運営を前提とした小売電気事業者の業務運営の在り方から逸脱し
523 不適切であるとの批判は免れない。

524 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

526 中部電力 MZ において、託送業務システムを通じて閲覧可能となっていた情報には、使用量や
527 小売電気事業者コードといった競争に大きな影響を及ぼし得る顧客情報は含まれていなかった
528 ものであり、閲覧実態としても、需要家からの申込みや問合せ対応のための情報閲覧や、通常業
529 務を実施する中で無意識に本来閲覧できない（しなくてもよい）情報が表示されていたものもあ
530 る。他方で、新電力顧客情報が閲覧可能となっていたことを奇貨として、2016年4月の小売全面
531 自由化以降、スイッチング支援システムでは閲覧できない情報を、顧客対応の初動において用い
532 る契約内容検索画面をはじめとする多くの画面において閲覧して顧客対応に用いていたもので
533 あり、電気事業の健全な発達に大きな支障を及ぼすものといえる。

534 また、顧客からの問合せ対応等に用いたものも、本来は閲覧しえない顧客情報を閲覧し利用し
535 たことにより、顧客対応における不確実性や不便を省いたという点においては不公平であったと
536 の批判は免れない。

537 他方で、中部電力 MZ においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積
538 極的な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害
539 に繋がるような事例は確認されなかった。

540 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

542 中部電力 MZ における新電力顧客情報の閲覧数は多いものの、顧客対応の初動において用いる
543 契約内容検索画面をはじめとする多くの画面において顧客の連絡先情報などの非公開情報が掲
544 載され、画面に遷移すると同時に表示されることから、意図せぬ自動的な閲覧も多くあったもの
545 であり、意図して顧客対応に用いたケースも存したものの、営業活動に用いた事実は確認できな
546 いことを踏まえると、悪質性は低いものといえる。

547 他方で、CC 支援システムにおける情報遮断措置の不備は、中部電力 MZ 自ら開発を実施し、情
548 報遮断措置の必要性について認識し、中部電力 PG の担当者との打合せも設けながらも疎通不良
549 により情報遮断措置の不備を来し、閲覧可能な状態を作出したものであり、託送業務システムに
550 において情報遮断措置を講じる義務を負うのは一義的には一般送配電事業者である中部電力 PG で
551 あるとはいえども、同社の体制整備義務違反への寄与度合は小さくないものである。

552 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

554 中部電力 MZ における新電力顧客情報が閲覧可能となっていたことを奇貨とした当該情報の活
555 用は、部署横断的な上層部からの指示による閲覧がなされていたというよりは、個々の職場・個々
556 の従業員において偶発的要因により拡大していったものであるため、中部電力 MZ において、中
557 部電力 PG をして新電力顧客情報を漏えいせしめ小売業務の用に供しようとする等の計画性まで
558 は認定できないものの、大部分の営業組織で当該情報が活用されていたものであり、組織内の従
559 業員がかかる情報を用いていること自体については各組織の従業員においても認識していたも
560 のであり、情報の閲覧に係る組織性は大きい。

561 他方で、上記第1. 2の中部電力MZの従業員によるID・パスワードの利用に関しては、閲覧
562 理由や経緯を踏まえても、当該従業員の判断により、ID・パスワードの利用がなされたものと考
563 えられ、組織としての関与は見られなかった。

564 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

565 当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

566 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

567 上記のとおり、中部電力MZにおいては、組織的に新電力顧客情報が顧客対応に活用されてい
568 る実態があったにもかかわらず、そのことに経営層や監査部門が気づくことができず、是正でき
569 なかった点において、法令遵守や内部監査に係る社内体制が不十分であったものと認められる。

570 中部電力MZの従業員の中にはこうした閲覧がなされていることについて、適正な電力取引に
571 ついての指針から託送情報が閲覧できてはいけないことを明確に認識した上で、送配電の顧客情
572 報を閲覧できてしまう状況につき上司や同僚に問題提起をしていた者もいたが、当該問題提起を
573 受けた者においては現場の者が何を言っても変わらないといった認識があった者もあり、所管部
574 署まで伝わらなかったものであり、法令違反が生じている状況におけるリスク管理の観点からも
575 問題がある。

576 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

577 中部電力MZにおいては、多数の従業員が新電力顧客情報を閲覧し、閲覧したと回答した従業
578 員のうち約49.4%、同委託先従業員のうち約23.4%が、当該閲覧が電気事業法上問題になり得る
579 ことを認識しており、法令等遵守の軽視があった。

580 また、上記第1. 2において1名ではあるが、知っていた中部電力PGの従業員のID・パスワ
581 ードを中部電力MZに出向後に用いるという法の趣旨に照らして容認できない行為を行っていた
582 ものであり、法令遵守に係る意識が十分であったとはいえない。

583 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行為は一
584 送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情報の閲覧の不
585 適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教育・研修の見直しを行
586 う必要性も認められる。

587
588
589
590
591 以上

1 別添 6

2 中国電力 NW、中国電力に係る事実認定等

3
4 本書記載の事実認定は、中国電力ネットワーク株式会社（以下「中国電力 NW」という。）
5 及び中国電力株式会社（以下「中国電力」という。）においてこれまで判明している事案を
6 対象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I.
8 5（電気事業法の規定との関係）を参照されたい。

9
10
11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係と法的評価**

12 **1. カスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台帳検索システム上の新電力**
13 **顧客（電力販売）情報の閲覧について**

14 (1) 事案の概要

15 中国電力 NW は、同社が管理する「営業システム」を通じて、同社の供給エリアに所在
16 する需要家の電気の契約名義等の顧客情報を管理している。また、中国電力 NW は、非
17 常災害時等において、営業システムに障害が発生した場合のバックアップ等として使用
18 する「お客さま台帳検索システム」を管理している。営業システム及びお客さま台帳検
19 索システムは、特定関係事業者である中国電力と共用しているシステムであり、中国電
20 力 NW は、2016 年 4 月の全面自由化以降、中国電力に対する新規参入事業者である小売
21 電気事業者（以下「新電力」という。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）
22 について、システム上の画面内の項目の閲覧を制限する手法（以下「マスキング処置」
23 という。）を、中国電力に対する新電力顧客情報に係る情報遮断措置として講じた上で、
24 日々の託送業務において利用している。

25 しかし、中国電力は、需要家からの電話による問合せへの対応等の業務を行うカスタ
26 マーセンターを 2 ヶ所（岡山カスタマーセンター及び広島カスタマーセンター）設置し
27 ているところ、カスタマーセンターの従業員が営業システムを利用する場合には、
28 2020 年 4 月 1 日から同年 9 月末日の間マスキング処置を講じず、同年 10 月 1 日以降も
29 一部項目についてのみマスキング処置をただけで利用可能な状況になっていた。

30 また、カスタマーセンターの一部従業員は、マスキング処置が施されていないお客さ
31 ま台帳検索システムを利用可能であった。

32 なお、中国電力 NW と中国電力は、非常災害時の業務委託契約を結んでおり、カスタ
33 マーセンターが委託業務の実施場所となっていたが、中国電力の従業員及び委託先従業
34 員は、営業システム及びお客さま台帳検索システムを、非常災害時等以外の通常業務時
35 においても使用できる状態になっており、システム上の新電力顧客情報を閲覧していた。

36
37 (2) カスタマーセンターにおける新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

38 ア カスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台帳検索システムの使用に

39 関し、新電力顧客情報にマスキング処置がなされないまま利用可能となっていた経緯
40 (ア) 中国電力は、小売全面自由化を翌年に控えた 2015 年 3 月頃から、自社の顧客管理
41 システムを改修し、送配電部門と小売部門がシステムを共用した上で、小売部門から
42 は新電力顧客の情報が閲覧できないよう、マスキング等の情報遮断措置を行うことを
43 計画した。

44 (イ) 改修にあたっては、中国電力は、送配電部門が閲覧可能な情報と小売部門が閲覧可
45 能な情報を仕分けした上で、社内における送配電部門と小売部門の位置づけを整理し、
46 それぞれの部門が閲覧可能となる情報を整理した。

47 2015 年時点では、岡山市と広島市に所在する 2 ヶ所のカスタマーセンターは送配
48 電部門との位置づけとなっており、自社の小売供給契約のみならず新電力の小売供給
49 契約に係る情報についても閲覧可能となるように仕様が決定されていた。こうした改
50 修は、2016 年 4 月の小売全面自由化前に一旦完了した。

51 (ウ) 2017 年 10 月に中国電力内で組織再編があり、小売部門に所属する統括セールスセ
52 ンター及びセールスセンターが設置され、カスタマーセンターは小売部門の組織とし
53 て位置づけられたが、引き続き送配電用件の電話受付を行っていた。

54 一方で、送配電部門のネットワークサービスセンター内に顧客電話受付担当が設置
55 され、中国電力 NW の組織として 2019 年 2 月からは平日日中のみ送配電用件の電話受
56 付を開始した。

57 この時点では、カスタマーセンターに所属する従業員の権限設定は従前のままとさ
58 れ、送配電部門の組織であるネットワークサービスセンターと殆ど同様の情報が閲覧
59 可能な状況になっていた。

60 (エ) 2019 年の年央に、2020 年 4 月以降のカスタマーセンターの従業員が営業システム
61 を使用する際の行為規制について検討が行われていたが、2020 年 4 月以降も、平日夜
62 間や土日祝日の電話受付業務をカスタマーセンターに業務委託することから、一旦
63 2020 年 4 月のマスキング処置の実施が見送られることになった。なお、中国電力 NW
64 のシステム開発担当者への聴取では「検討に時間を要し、仕様の具体的な方針が定ま
65 らず、システム対応が間に合わない可能性があった。」としている。

66 (オ) 2020 年 10 月から、ネットワークサービスセンターの 24 時間電話受付業務が開始
67 されることから、2020 年 7 月に、中国電力と中国電力 NW が共用する営業システムに
68 ついて改修作業が開始された。このとき、営業システムが保有する「一部の競争情報
69 等」について行為規制対応としてマスキング処置を行うとされたが、災害等による防
70 災体制発令時はカスタマーセンターとネットワークサービスセンターが一体運用を
71 行うため、お客さま対応に支障が生じる項目については行為規制対応を行わないとさ
72 れた。この改修により、「小売電気事業者コード」及び「使用量」の 2 項目については
73 非公開情報に該当するものと判断し、中国電力の小売部門から新電力顧客情報を閲覧
74 不可とするマスキング処置が行われた。一方で、新電力顧客に係るその他の情報は引
75 き続き閲覧可能な状態に置かれ、「接続送電サービスメニュー」や「契約 kW」などの、
76 災害対応に不必要と思われる情報についても、マスキング処置は行われなかった。

77 この理由について、中国電力NWによれば、「災害対応においてはまず契約を特定し、
78 そこから停電範囲なのかどうかを特定する。その契約特定にあたっては契約名義や地
79 点住所のみでは必ずしも特定できない場合があるため、各項目の要否に係る吟味はで
80 きていなかったものの、最低限、「小売電気事業者コード」及び「使用電力量」をマス
81 キングすればよいと判断した」とのことである。マスキング処置の範囲については、
82 中国電力 NW において検討し、中国電力の情報システム部門に改修内容を伝え、中国
83 電力が委託先会社に発注し改修が行われた。

84 (カ) お客さま台帳検索システムについては、2017年10月の組織再編にあたり、小売部
85 門からは新電力顧客情報が閲覧できないよう情報遮断が行われたが、この時点ではカ
86 スタマーセンターについては送配電用件の電話受付を行っていたため、引き続き情報
87 遮断が行われなかった。

88 (キ) 2020年4月の分社化後、カスタマーセンターは中国電力の組織であったが、カスタ
89 マーセンターの従業員に対するお客さま台帳検索システムの閲覧権限や情報遮断措
90 置について変更は行われず、送配電部門のネットワークサービスセンターと同様の情
91 報が閲覧できる状態であった。

92 また、中国電力 NW は「お客さま台帳検索システムについて、中国電力のコールセ
93 ンターの指定された社員以外は、新電力顧客情報を閲覧不可としていた」としており、
94 カスタマーセンターの従業員がお客さま台帳検索システムを利用可能であること自
95 体は認識していた。2020年10月から、カスタマーセンターの従業員が営業システム
96 を使用する際、新電力顧客情報のうち「小売電気事業者コード」「使用量」の2項目に
97 ついてマスキング処置を施し他の情報は閲覧可能であったが、お客さま台帳検索シ
98 ステムについては、新電力顧客情報のうち当該2項目のマスキング処置が行われなかつ
99 た。この理由について、中国電力 NW は検討漏れであったためとしている。

100 (ク) なお、2020年4月1日以降、中国電力 NW は中国電力と、災害発生時のネットワー
101 クサービスセンター業務に関する業務委託契約（以下「災害時等業務委託契約」とい
102 う。）を締結している。業務内容は、災害発生時及び電話交換システム障害等による
103 受電不可時において、停電や送配電部門への問い合わせ対応等を中国電力 NW の委託
104 を受けて中国電力が行うものであり、業務実施場所は中国電力のカスタマーセンター
105 となっていた。

106 (ケ) 災害時等業務委託契約においては、「本業務の実施のために必要な範囲においての
107 み機密情報等および電子情報を取り扱うことができるものとし、この限度を超えて機
108 密情報等および電子情報を取扱ってはならない」と規定し、発注者は業務遂行にあたり
109 必要な資料等（業務システムや電子データを含む）を受注者に無償で提供し、提供
110 する資料等は再委託先が業務を実施するにあたり効率的に実施できる内容のものとし
111 する旨が規定されている。同契約に基づいて、中国電力 NW は、カスタマーセンター
112 において、営業システムを新電力顧客の一部情報をマスキングしつつ利用可能にして
113 いたと説明する。また、お客さま台帳検索システムは、非常災害時等の電話応援にお

114 いて、営業システムの障害が発生した場合のバックアップ等として使用するためのも
115 のだったと説明する。

116 (コ) その一方で、災害時等業務委託契約に基づいて、ネットワークサービスセンターか
117 らカスタマーセンターに電話が転送されたことは 2020 年 4 月以降一度もなく、非常
118 災害発生時等には対応に要した時間に応じて対価（カスタマーセンターにおける委託
119 対価）が中国電力 NW から中国電力に対して支払われる仕組みとなっているものの、
120 災害時等業務委託契約に基づく中国電力 NW から中国電力への支払いは発生していな
121 い。中国電力 NW からの聞き取り調査においてこの理由を質問したところ、小規模な
122 災害発生時には、別途締結されている「災害時の復旧対応等に関する事業者間協力協
123 定」に基づき中国電力の従業員が中国電力 NW のネットワークサービスセンターに移
124 動し電話受付業務を支援する仕組みがあること、また、台風等の非常災害発生時には
125 中国電力のカスタマーセンターへの受電が増加し、カスタマーセンターがネットワ
126 ークサービスセンターから転送される追加的な電話を受ける余力がなくなるためであ
127 るとの説明があった。この説明に基づけば、災害時等業務委託契約に基づいてカスタ
128 マーセンターが中国電力 NW の電話受付を支援する場面が想定されないのではないかと
129 指摘したところ、数日間にわたる大規模災害時には、ネットワークサービスセンタ
130 ーの受付業務がさらに増加することが見込まれること、また、ネットワークサービス
131 センターの被災等により同センターが受電不可となる可能性もあることから、受電席
132 数の多いカスタマーセンターを増員し電話受付業務が行えるよう、災害時等業務委託
133 契約を締結することは必要であるとの説明があった。

134 (サ) なお、中国電力によれば、「非常災害時等に、中国電力 NW と一体となって、迅速・
135 丁寧なお客さま対応を行うことを目的として、お客さまの問い合わせ対応に特化した
136 組織であるカスタマーセンターのみ、競争環境に影響を与える恐れのないと考えられ
137 るご契約名義や電話番号等のお客さま情報を常時閲覧できる運用を実施していまし
138 ました。また、平常時においても、停電に関する問い合わせ、新たな契約申込みを受け付
139 けた際の既存の事業者に対する解約申込み代行および確実な業務処理の徹底等、お客
140 さま対応品質維持の観点から、このお客さま情報を閲覧することは行為規制上問題に
141 ならないと判断したうえで、共有しておりました。以上を踏まえ、『非常災害時以外
142 に関覧してはならない』旨は指示しておりました。」とのことであり、非常災
143 害時以外に関覧してはならない旨をカスタマーセンターの従業員や委託先従業員に
144 指示していなかった。

145

146 イ 中国電力のカスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台帳検索システ 147 ムを通じた新電力顧客情報の閲覧の実態

148 (ア) 中国電力 NW が 2022 年 10 月 1 日から 12 月 31 日の間のアクセスログを解析したと
149 ころ、中国電力のカスタマーセンターに所属する 66 人の従業員と 909 人の委託先従
150 業員（ただし、一時的に勤務する従業員もいるため、一度に勤務する委託先従業員は
151 300 人程度）のうち、49 人の従業員及び 246 人の委託先従業員が、新電力顧客情報を

152 営業システム又はお客さま台帳検索システムを通じて閲覧していた。営業システムを
153 通じての新電力顧客情報の閲覧は、従業員が 104 小売電気事業者の 3,038 契約、委託
154 先従業員が 147 小売電気事業者の 29,268 契約を閲覧していた。このうち、閲覧後に
155 中国電力以外の事業者から中国電力に契約切替があった顧客は、15,040 契約であっ
156 った。お客さま台帳検索システムを通じては、従業員が 20 小売電気事業者の 32 契約、
157 委託先従業員は 1 小売電気事業者の 1 契約を閲覧していた¹。このうち、閲覧後に中国
158 電力以外の事業者から中国電力に契約切替があった顧客は、13 契約であった。

159 (イ) これら従業員のうち、営業システムを利用して新電力顧客情報を閲覧していた者の
160 閲覧理由は、①新電力の顧客が中国電力と契約をしているものと誤信して電話をかけ
161 てきたところ、自社顧客ではないと回答するにあたり念のため情報を確認しておくた
162 め閲覧したもの、②新電力の顧客が中国電力との契約を希望した際に、当該顧客の契
163 約名義の確認のために情報を閲覧したもの、③小規模な停電が発生した際に新電力の
164 顧客から問い合わせの電話があった際に対応するために情報を閲覧したものなどで
165 ある。

166 (ウ) また、お客さま台帳検索システムを利用していた者の閲覧理由は、お客さま台帳検
167 索システムの使用電力量データは最大 10 年分のデータを保存しており、営業システ
168 ムにおける自社顧客の使用電力量データ（最大 4 ヶ月分）よりも長期間のデータが保
169 存可能であったことから、自社顧客の料金計算のためにデータを出力することがあり、
170 その際に自社との契約開始時期および契約終了時期の特定において長めに期間を取
171 った結果、当該顧客が新電力顧客であったときのデータも含めて出力したためとして
172 いる。

173 (エ) なお、カスタマーセンターは顧客からの入電に対応する部署であり、中国電力にお
174 いて顧客に電話をかけて積極的顧客勧誘行為を行う部署は別に存在することから、カ
175 スタマーセンターの従業員が閲覧した新電力顧客情報を積極的顧客勧誘行為に用い
176 た可能性は低いと考えられる。

178 (3) カスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台帳システム上の新電力顧客 179 (電力販売) 情報の閲覧についての中国電力 NW に係る法的評価

180 中国電力 NW が、小売電気事業者コードや使用電力量が閲覧可能な「お客さま台帳検
181 索システム」を中国電力のカスタマーセンターの一部従業員等に利用可能としていたこ
182 と、また、営業システムにおいて小売電気事業者コードと使用電力量の 2 項目は 2020 年
183 10 月にマスキングしたものの、それ以外の情報を中国電力側から閲覧可能としていたこ
184 とについて、電気事業法（以下「法」という。）第 23 条第 1 項第 1 号（託送関連情報に

¹ なお、中国電力 NW は、2022 年 4 月 1 日から 2023 年 1 月 26 日のログ解析の結果として、第 1. 1 の
事案、第 1. 2 の事案、第 1. 4 (1) の事案及び第 1. 4 (3) の事案について、113,357 契約の新
電力顧客情報が閲覧されていた旨、個人情報保護委員会に対して報告している。なお、第 1. 4 (1)
の事案のうち、帳票に出力された契約数は 2022 年 10 月 1 日から 2023 年 1 月 26 日の間の実績値であ
る。

185 係る目的外提供の禁止)、第2号(送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止)及び第23
186 条の4(体制整備義務)に違反しないか検討する必要がある。

187

188 ア 目的外提供について

189 (ア) 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、中国電力NWが管理
190 する新電力顧客情報(すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供
191 給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報」)が中国電力に対して漏えい
192 していたものであり、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められ
193 る。また、以下のとおり、当該提供が「託送供給及び電力量調整供給の業務…の用に
194 供する目的以外の目的のために」なされたことも認められる。

195 (イ) 中国電力NWは、上記(2)のとおり、カスタマーセンターが中国電力の組織とな
196 った2020年4月以降も、カスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台
197 帳検索システムの権限設定を従前のまま、送配電部門の組織であるネットワークサー
198 ビスセンターとほぼ同様の情報が閲覧できる状況としており、中国電力が新電力顧客
199 情報を閲覧可能な状態を作出していたものである。このような状態となった経緯とし
200 ては、まず、2017年時点までは、カスタマーセンターは送配電部門の組織であると位
201 置づけられ、自社小売の契約のみならず新電力の契約も閲覧可能となるように営業シ
202 ステムの仕様が決められていた。2017年10月の中国電力内の組織再編でカスタマー
203 センターは小売部門の組織として位置づけられたが、引き続き送配電用件の電話受付
204 業務を行っていた一方、送配電部門のネットワークサービスセンター内に顧客電話受
205 付担当が設置され、中国電力NWの組織として2019年2月からは平日日中のみ送配電
206 用件の電話受付を開始した。この時点では、カスタマーセンターに所属する従業員の
207 権限設定は従前のままとされ、送配電部門の組織であるネットワークサービスセン
208 ターと殆ど同様の情報が閲覧可能な状況になっていた。2020年4月以降も、平日夜間や
209 土日祝日の電話受付業務をカスタマーセンターに業務委託することになっていたが、
210 システム対応が間に合わない可能性があったとの理由で、2020年4月のマスキング
211 処置の実施は見送られ、情報遮断措置が講じられなかった。

212 お客さま台帳検索システムに関しても、2017年10月の組織再編時にカスタマーセ
213 ンターについては送配電用件の電話受付を行っていたため、引き続き情報遮断措置が
214 講じられず、また、2020年4月の分社化後も当該措置は講じられなかった結果、送配
215 電部門のネットワークサービスセンターと同様の情報が閲覧できる状態となってい
216 た。

217 2020年10月にカスタマーセンターの24時間受付対応が開始され、カスタマーセ
218 ンターに配備される営業システム端末に行為規制を施すことになったが、中国電力NW
219 は、「小売電気事業者コード」と「使用電力量」の2項目をマスキング処置したのみ
220 で、それ以外の新電力顧客情報については閲覧可能な状態にしていた。お客さま台帳
221 検索システムについては、検討漏れとして当該2項目のマスキング処置も行われな
222 かった。

223 (ウ) これらの経緯を踏まえると、たしかにカスタマーセンターで営業システム及びお客
224 さま台帳検索システムにおいて、新電力顧客情報が閲覧可能な状態にされた理由とし
225 ては、送配電部門の組織としてのカスタマーセンターにおける対応業務（すなわち託
226 送供給等業務）が従前どおり実施されるようにすることが一次的な目的であるが、他
227 方でそのことによりカスタマーセンターの小売部門において送配電部門と同様の情
228 報が閲覧可能となって業務が実施されることを認識した上で許容する判断も同時に
229 なされているものと考えざるを得なく、同システム上の新電力顧客情報につき小売部門
230 における利用に供する認識すなわち託送供給等業務の用に供する目的以外の目的を
231 もってかかる判断がなされたものといわざるを得ない。

232 したがって、カスタマーセンターが中国電力の組織となった 2020 年 4 月以降も、
233 カスタマーセンターに設置された営業システム端末及びお客さま台帳検索システム
234 端末の権限設定を従前のまま、送配電部門の組織であるネットワークサービスセンタ
235 ーとほぼ同様の情報が閲覧できる状況としたことは、託送関連情報の目的外提供に該
236 当する。

237

238 イ 差別的取扱いについて

239 (ア) 上記のとおり中国電力 NW は、カスタマーセンターにおいて中国電力が新電力顧客
240 情報を閲覧可能な状態を作出しており、当該状態は他の新電力の小売電気事業者等が
241 享受することのできないものであったことから、中国電力に対して優先的な取扱いに
242 該当する客観的事実が存在していた。

243 当該状態が作出された経緯は上記（2）アのとおりであるところ、カスタマーセン
244 ターで営業システム及びお客さま台帳検索システムにおいて、新電力顧客情報が閲覧
245 可能な状態にされた理由としては、送配電部門の組織としてのカスタマーセンターに
246 おける対応業務（すなわち託送供給等業務）が従前どおり実施されるようにすること
247 が一次的な目的であるが、他方でそのことによりカスタマーセンターの小売部門にお
248 いて送配電部門と同様の情報が閲覧可能となって業務が実施されることを認識した
249 上で許容する判断も同時になされているものと考えざるを得ないことは上記ア（ウ）の
250 とおりであり、中国電力 NW として、中国電力に対して優先的な取扱いに該当する基
251 礎となる客観的事実につき認識していた。

252 (イ) なお、お客さま台帳検索システムについても、営業システムについても、中国電力
253 NW から中国電力に対して、委託業務としての非常災害時対応業務に用いるものとし
254 て利用権限が設定されていたものでもある。しかし、上記のとおり、お客さま台帳検
255 索システムについては、小売電気事業者コードや使用電力量すらも閲覧可能となっ
256 ており、閲覧可能な範囲についての検討すらなされていなかったものといえる。また、
257 営業システムについては、小売電気事業者コード及び使用電力量についてマスキング
258 処置を行っていたものの、その他の事項について非常災害時対応の観点から閲覧可能
259 とする必要性の吟味がなされたと評価することはできない。

260 さらに、上記（２）イの閲覧実態を踏まえると、お客さま台帳検索システム及び営
261 業システムは中国電力の小売部門の平時の業務に使用されていると考えられるとこ
262 ろ、中国電力 NW としては災害時等業務委託契約において情報管理規定を置いていた
263 のみで、周知を図る具体的な取組みについては何ら実施していなかったものであり、
264 中国電力が非常災害時以外においても新電力顧客情報を閲覧することができる状態
265 を是正せず漫然と放置する状況となっていたことから、著しい注意義務違反があった
266 と評価せざるを得ず、不当に中国電力を有利に取扱ったものとの評価に変わりはない。
267 (ウ) したがって、送配電等業務に係る差別的取扱いに該当する。

268 269 ウ 体制整備義務について

270 上記事実関係のとおり、体制整備義務が一般送配電事業者に課された 2020 年 4 月以
271 降、中国電力 NW は、お客さま台帳検索システム及び営業システムにおいて、中国電力
272 が新電力顧客情報を閲覧可能な状態を認識した上で作出しており、当該システムは法施
273 行規則上備えるべきアクセス制御機能を有していない状況である。

274 なお、2020 年 10 月以降、カスタマーセンターの営業システム端末については、新電
275 力顧客情報のうち「小売電気事業者コード」及び「使用量」の 2 項目についてマスキ
276 ング処置がなされたものの、その他のマスキング処置は特段なされておらず、当該状況が
277 同月以降も同様に継続していた。

278 したがって、システム構築に係る義務（法 23 条の 4 第 1 項及び法施行規則第 33 条の
279 15 第 1 項第 2 号イ及びロ）の違反に該当する。

280 281 (4) カスタマーセンターにおける営業システム及びお客さま台帳システム上の新電力顧客 282 (電力販売) 情報の閲覧についての中国電力に係る法的評価

283 中国電力は、お客さま台帳検索システム及び営業システムを通じて、中国電力 NW が
284 管理する新電力顧客情報を閲覧可能な状態となっており、当該情報を実際に閲覧してい
285 たことについて、法第 23 条の 3 第 1 項第 1 号（一般送配電事業者に係る禁止行為をす
286 るように、一般送配電事業者に対して要求又は依頼することの禁止）に違反しないか
287 検討する必要がある。

288 この点、災害時業務委託契約に基づいてカスタマーセンターの従業員等に営業システ
289 ムの閲覧権限を付与されながら、非常災害時に限って閲覧するようにカスタマーセンタ
290 ー等に指示しなかったこと、また、そもそも、営業システムを中国電力 NW と共用して
291 おり、営業システムなしにカスタマーセンター等の小売営業業務はできなかったところ、
292 2016 年 4 月の小売全面自由化や 2020 年 4 月の分社化、その後の 2020 年 10 月の中国電
293 力 NW のネットワークセンター 24 時間対応という機会において、営業システムのマスキ
294 ング処置などの適切な情報遮断措置を実施していなかったことなどを考えると、中国電
295 力 NW の託送情報を閲覧可能な状況を作成したことに対する帰責性は大きいというべき
296 であり、法第 23 条の 3 の趣旨に照らして、極めて不適切な状況であったと考えられる。

297 一方、分社化が行われた 2020 年 4 月以降、中国電力が中国電力 NW に対して、新電力
298 顧客情報等を閲覧可能とするために具体的な働きかけを行うなどの、所定の禁止行為を
299 するよう能動的に要求又は依頼したと評価する特段の事情は見受けられず、これらに行
300 為に係る作為は認定できない。

301 したがって、中国電力が、中国電力 NW に対して禁止行為を要求し、又は依頼したと
302 いった事実はなく、行為規制違反には該当しない。

303

304 **2. カスタマーセンター以外における営業システム上の新電力顧客（電力販売）情報の閲覧**

305 (1) 事案の概要

306 ア 中国電力 NW は、上記 1. (1) のとおり、同社が管理する「営業システム」を通じて、
307 同社の供給エリアに所在する需要家の電気の契約名義等の顧客情報を管理しており、営
308 業システムは中国電力と共用しているシステムであるところ、中国電力 NW は、2016 年
309 4 月の全面自由化以降、新電力顧客情報についてマスキング処置を中国電力に対する新
310 電力顧客情報に係る情報遮断措置として講じた上で、日々の託送業務において利用して
311 いる。

312 イ しかし、マスキング処置に不備があり、営業システムの一部画面において、電力販売
313 に係る新電力顧客情報が中国電力の一部従業員に閲覧可能な状態となっており、実際
314 に同社従業員により新電力顧客情報が閲覧されていた。

315

316 (2) カスタマーセンター以外における新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

317 ア カスタマーセンター以外における営業システムの使用に関し、新電力顧客情報にマス
318 キング処置がなされないまま利用可能となっていた経緯

319 (ア) 上記 1. (2) アのとおり、中国電力は、2015 年 3 月頃から自社の顧客管理システ
320 ムを改良し、送配電部門と小売部門がシステムを共用した上で、小売部門からは新電
321 力顧客の情報が閲覧できないよう、マスキング等の情報遮断を行うことを計画し、こ
322 うした改修は 2016 年 4 月の小売全面自由化前に一旦完了した。

323 (イ) この改修作業の過程において、2015 年 4 月頃、集金業務の仕様書を作成した中国電
324 力の担当者が誤認し、小売部門が使用する画面であるにも関わらず、マスキング等の
325 情報遮断を行わないように判断し、開発会社にその旨を指示した。具体的な状況とし
326 ては、開発会社から、離脱した新電力顧客から中国電力が集金する場面は存在しない
327 と考えられることから、当該業務画面について情報遮断措置は不要ではないかとの照
328 会があり、中国電力の担当者が当該指摘に同意し情報遮断措置を不要としたものであ
329 る。実際には、離脱した新電力顧客に離脱前の未収金が発生することがあり、マス
330 キング処置や画面遷移不可といった情報遮断措置を本来行うべきものであった。

331 この結果、当該画面における情報遮断が不十分となった。

332 イ 中国電力のカスタマーセンター以外における営業システムを通じた新電力顧客情報

333 **の閲覧の実態**

334 (ア) 営業システム上、料金収納を管理する2画面について、低圧、高圧(500kW未満)
335 の新電力顧客に係る「契約名義」「供給地点住所」「連絡先電話番号」の情報が、中国
336 電力のセールスセンターの小売部門から閲覧可能となっていた。この結果、2022年10
337 月1日から12月31日までの3ヶ月間において、83小売電気事業者の956契約を閲覧
338 していた。このうち、閲覧後に中国電力以外の事業者から中国電力に契約切替があ
339 った顧客は、151契約であった。

340 (イ) これらの従業員における閲覧理由は、①新電力の顧客が中国電力と契約をしている
341 ものと誤信して電話をかけてきたところ、当該顧客の情報を閲覧し情報を確認した上
342 で自社顧客ではないと回答したものの、②アパート等に引っ越してきた需要家が中国電
343 力と契約しようとした際に、電気料金を不動産会社が支払うケースに該当するかの確
344 認のために、当該既存契約の内容を参照したもの、③中国電力から離脱した後に中国
345 電力との契約期間中の未収料金が残存することになった需要家について、債権回収を
346 行うため当該需要家の過去の記録を参照しようとしたところ、仕様上、新電力顧客情
347 報のマスキングがなされていなかった料金収納の画面から遷移する必要があったた
348 め、新電力顧客情報を閲覧することになったもの、④中国電力の自社顧客の情報を検
349 索した際に、打鍵間違いにより表示されたものなどであった。

350 (ウ) 中国電力において、新電力顧客情報が閲覧可能であることを、事案把握前に認識し
351 ていた関係役員はいなかった。また、中国電力によれば、同社従業員が新電力顧客情
352 報を閲覧していた理由として、「円滑なお客さま対応や確実な業務遂行を優先させる
353 目的で閲覧したものであり、コンプライアンス意識の不足が原因であった」ことを挙
354 げている。

355

356 **(3) カスタマーセンター以外における営業システム上の新電力顧客(電力販売)情報の閲覧**
357 **についての中国電力NWに係る法的評価**

358 中国電力NWが、営業システムにおいて、中国電力のセールスセンターの小売部門の
359 従業員から新電力子役情報を閲覧可能としていたことについて、法第23条第1項第
360 1号(託送関連情報に係る目的外提供の禁止)、第2号(送配電等業務に係る差別的取扱
361 いの禁止)及び第23条の4(体制整備義務)に違反しないか検討する必要がある。

362

363 **ア 目的外提供について**

364 中国電力NWは、上記事実関係のとおり、営業システムにおいて、料金収納を管理す
365 る2画面について、新電力顧客に係る「契約名義」「供給地点住所」及び「連絡先電話
366 番号」の情報が、中国電力のセールスセンターの小売部門から閲覧可能な状態を作出し
367 ていたものである。しかし、このような状態となった経緯としては、2015年3月以降、
368 顧客管理システムを改良して送配電部門及び小売部門がシステムを共用した上で、小売
369 部門からは新電力顧客の情報が閲覧できないようマスキング等の情報遮断を行うこと
370 を計画する中で、当時の中国電力NWの担当者が誤認により、当該画面についてはマス

371 キング等の情報遮断が不要であると判断しこれを行わないよう開発会社に指示したこ
372 とで、以降、情報遮断がされていない状況が是正されることなく継続していたものであ
373 る。当該経緯において、一般送配電事業者による託送関連情報を取扱うシステムの管理
374 として極めて不適切であったものの、中国電力の小売部門の従業員に託送関連情報にア
375 クセスさせようとする等の特定の目的があったことを疑わせる事情は確認できない。
376 したがって、託送関連情報に係る目的外提供には該当しない。

377

378 イ 差別的取扱いについて

379 上記のとおり中国電力 NW は、セールスセンターの小売部門において中国電力が新電
380 力顧客情報を閲覧可能な状態を作出しており、当該状態は他の新電力の小売電気事業者
381 等が享受することのできないものであったことから、中国電力に対して優先的な取扱い
382 該当する客観的事実が存在していた。

383 こうした状況は、上記のとおり、2015年3月以降、顧客管理システムを改良して送配
384 電部門及び小売部門がシステムを共用した上で、小売部門からは新電力顧客の情報が閲
385 覧できないようマスキング等の情報遮断を行うことを計画する中で、当時の中国電力 NW
386 の担当者が誤認により、当該画面についてはマスキング等の情報遮断が不要であると判
387 断しこれを行わないよう開発会社に指示したことで、以降、情報遮断がされていない状
388 況が是正されることなく継続していたという経緯で作出されたものであり、中国電力 NW
389 として、かかる差別的取扱いの基礎となる客観的事実自体は認識して行われたものであ
390 り、中国電力を不当に有利に取り扱ったものと認められる。

391 したがって、送配電等業務に係る差別的取扱いに該当する。

392

393 ウ 体制整備義務について

394 上記のとおり、2020年4月以降、中国電力 NW は、営業システムにおいて、セールス
395 センターの小売部門において中国電力が新電力顧客情報を閲覧可能な状態を認識した
396 上で作出しており、当該システムは法施行規則上備えるべきアクセス制御機能を有して
397 いない状況である。

398 したがって、体制整備義務違反に該当する。

399

400 (4) カスタマーセンター以外における営業システム上の新電力顧客（電力販売）情報の閲 401 覧についての中国電力に係る法的評価

402 中国電力は、営業システムを通じて、中国電力 NW が管理する新電力顧客情報を閲覧
403 可能な状態となっており、当該情報を実際に閲覧していたことについて、法第23条の
404 3第1項第1号（一般送配電事業者に係る禁止行為をするように、一般送配電事業者に
405 対して要求又は依頼することの禁止）に違反しないか検討する必要がある。

406 この点、上記1.（4）のとおり、そもそも2016年4月の小売全面自由化や2020年
407 4月の分社化等の機会において、営業システムの適切な情報遮断措置を実施していなか
408 ったことなどを考えると、中国電力 NW の託送情報を閲覧可能な状態を作出したことに

409 対する帰責性は大きいというべきであり、法第 23 条の 3 の趣旨に照らして、極めて不
410 適切な状況であったと考えられる。一方、分社化が行われた 2020 年 4 月以降、中国電
411 力が中国電力 NW に対して、新電力顧客情報等を閲覧可能とするために具体的な働きか
412 けを行うなどの、所定の禁止行為をするよう能動的に要求又は依頼したと評価する特段
413 の事情は見受けられず、これらに行為に係る作為は認定できない。

414 したがって、中国電力が、中国電力 NW に対して禁止行為を要求し、又は依頼したと
415 いった事実はなく、行為規制違反には該当しない。

416

417 **3. 中国電力 NW 及び中国電力の初動対応等について**

418 (1) 中国電力 NW について

419 中国電力 NW については、2022 年 12 月 27 日に電力・ガス取引監視等委員会（以下「当
420 委員会」という。）事務局から発出された類似事案の調査依頼及びこれを拡大する形で
421 2023 年 1 月 13 日に発出された当委員会委員長名での緊急点検依頼に対し、2023 年 1 月
422 27 日に当委員会に対して報告書を提出し、「営業システムについては論理分割されてお
423 り非公開情報をマスキングしている」、「お客さま台帳検索システムについては新電力顧
424 客情報を含め画面に表示される仕組みであり、非公開情報へのアクセスが可能な状態
425 あることを 1 月 26 日に確認したため新電力の顧客に関する情報へのアクセスを不可と
426 する暫定対策を 1 月 28 日に実施する予定である」と報告し、当委員会が求めた「1 週
427 間以上の期間の託送業務システムの利用ログを解析し、自社の従業員以外の者が、新電
428 力の顧客に係る情報にアクセスしたことがなかったことを確認すること」に関しては、
429 「託送業務システムについて点検した結果中国電力ユーザーによる非公開情報へのア
430 クセスはなく」、「カスタマーセンターによる新電力の顧客に関する情報へのアクセスは
431 なかった」と報告した。なお、中国電力 NW は、2023 年 1 月 27 日の当委員会事務局への
432 説明時に、非公開情報該当性の整理については、スイッチング支援システム上の取扱い
433 と整合させており、カスタマーセンターにおいては、「小売電気事業者コード」「接続送
434 電サービスメニュー」「使用電力量」「力率」「固定買取価格制度開始期間」「発電機出力」
435 について、新電力顧客の情報は非表示になっており、非公開情報は非表示になってい
436 ると説明した。もっとも、このうち分社化以降のマスキング実施のタイミングにおいて非
437 表示にすべきものと判断されていたのは、実際には「小売電気事業者コード」と「使用
438 電力量」のみであったことは、上記第 1. 1 (2) のとおりである。

439 中国電力 NW は同年 1 月 27 日、個人情報保護委員会に対して、「災害時等における電
440 話応援のため、中国電力と業務委託契約を交わし、中国電力カスタマーセンターの従業
441 員等について、その委託業務の目的の範囲内で自社以外の顧客についても契約者名、電
442 話番号等を閲覧できることとしていますが、災害時等以外でも常時これらの情報が閲覧
443 可能となっていたことを確認しました」として、個人情報の保護に関する法律に定める
444 「漏えい」に該当する可能性があるとして報告し、その旨を公表した。

445 また、同社は、同年 1 月 30 日に当委員会から報告徴収を受けたが、カスタマーセン
446 ターの営業システムについては、同年 2 月 10 日の当委員会への報告時点で、対象とな

447 る 170 画面のうち、136 画面のマスキング処置を完了。残り 34 画面のうち、24 画面に
448 ついては同年 2 月 14 日までにマスキング処置を実施予定で、10 画面については改修時
449 期を調整中としていた。その後、同年 2 月 17 日の当委員会への追加報告の中で、当該
450 24 画面及び 10 画面について同年 2 月 14 日までに改修を完了したとしている。カスタマ
451 ーセンターの営業システムの改修は、個人情報の保護に関する法律に定める「漏えい」
452 に該当する可能性があるとして認識した同年 1 月 23 日に着手したとしており、この結果、
453 当該改修の完了が同年 2 月 14 日頃となるに至った。

454 なお、中国電力 NW については、2023 年 3 月 17 日に当委員会事務局から発出された調
455 査依頼に対し、2023 年 3 月 23 日に当委員会に対して第一報として報告書を提出してお
456 り、「本事案の不備については、報告徴収（令和 5 年 1 月 30 日付 20230130 電委
457 第 3 号）の一連の対応において、当時、営業システム等が保有する新電力顧客情報の情
458 報遮断を最優先かつ厳格に対応するという方針のもと、営業システム等に関する情報遮
459 断の改修を矢継ぎ早に実施しているなかで、2023 年 2 月 15 日に開発メーカーより 2
460 つの仕組み（データウェアハウス、電子帳票システム）について確認があり、安全サイ
461 ドの観点から 2 月 28 日に改修を実施したものです。本事案については、当時、相当数
462 の改修および調査を同時並行的に行っていたこともあり、2 つの仕組み（データウェア
463 ハウス、電子帳票システム）の詳細を十分に把握できておらず、この度の調査依頼にも
464 とづく調査において把握し、貴委員会へ報告致しました。」とあるものの、同年 3 月 23
465 日に至るまで当該事象について当委員会事務局に報告を行わなかった。

466

467 (2) 中国電力について

468 中国電力は、2022 年 12 月 27 日に当委員会事務局から発出された類似事案の調査依頼
469 及びこれを拡大する形で 2023 年 1 月 13 日に発出された当委員会委員長名での緊急点検
470 依頼に対し、同年 1 月 27 日に当委員会に対して報告書を提出し、「一般送配電事業者が
471 管理する託送システムを通じ、新電力の顧客情報を閲覧したことがある社員や委託先関
472 係者の有無」に関し、「論理分割により、アクセス制御とマスキングによる情報の閲覧制
473 限を行っており、当社社員や委託先関係者は、新電力の顧客情報を閲覧できないこと
474 となっております」と報告する一方で、「しかしながら、点検を進める中で、特定業務（支
475 払督促帳票の発送方法の登録等）に使用する画面において、新電力の顧客情報（お客さ
476 ま名、使用場所住所、電話番号、引込柱）がマスキングされていないことが判明し、調
477 査の結果、別添 1 のとおり一部の社員が当該画面を閲覧していたことを確認しました」
478 と報告している。同別添 1 においては、2022 年 12 月 19 日から同年 12 月 25 日までの間
479 に、未収情報登録画面を通じて新電力顧客情報が 55 件閲覧されたことが記載されてい
480 る。

481 一方で、2023 年 1 月 27 日の当委員会事務局への説明時に口頭での説明はあったもの
482 の、同年 1 月 27 日の当委員会に対する文書での報告の中では、カスタマーセンターに
483 において営業システムやお客さま台帳検索システムが閲覧できる状態であったことにつ
484 いての言及はなかった。

485 なお、中国電力については、2023年3月17日に当委員会事務局から発出された調査
486 依頼に対し、2023年3月24日に当委員会に対して第一報として報告書を提出しており、
487 後記4.(2)の事案の情報遮断措置の不備に対する改修措置として「2023年2月28日
488 に設定変更を実施しています。」と報告しているものの、同年3月24日に至るまで当該
489 事案について当委員会事務局に報告を行わなかった。これについて、中国電力によれば、
490 「新電力顧客情報の閲覧に係る一連の改善処置の一つとして中国電力NWにおいて当該
491 設定変更がなされたものと承知しており、2023年3月17日に発出された調査依頼に基づ
492 づく調査において、後記4.(2)の事案を初めて把握したためである」とのことである。
493

494

4. その他の不適切事案

495 (1) 新電力顧客（電力購入）情報²の閲覧について

496 ア 事案の概要

497 (ア) 中国電力NWは、上記1.(1)のとおり、同社が管理する営業システムを通じて、
498 同社の供給エリアに所在する需要家の電気の契約名義等の顧客情報を管理している。

499 中国電力NWは、新電力を含む小売電気事業者が発電事業者から電力を購入する場
500 合に、電力の販売元である発電事業者から発電量調整供給契約申込書の提出を受け、
501 電力購入先に係る情報を把握するところ、当該情報は営業システムに登録される形と
502 なっていた。

503 営業システムは、中国電力と共用しているシステムであるところ、中国電力NWは、
504 2016年4月の全面自由化以降、新電力顧客情報についてマスキング処置を中国電力に
505 対する新電力顧客情報に係る情報遮断措置として講じた上で、日々の託送業務におい
506 て利用している。

507 (イ) しかし、マスキング処置に不備があり、営業システムの一部画面及び帳票（電力購
508 入）において、電力購入に係る新電力顧客情報が中国電力の一部従業員に閲覧可能な
509 状態となっており、実際に同社従業員により新電力顧客情報が閲覧されていた。

510

511 イ 新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

512 (ア) 営業システムの使用に関し、新電力顧客情報にマスキング処置がなされないまま利
513 用可能となっていた経緯

514 2015年3月頃から自社の顧客管理システムを改修する過程で、営業システム上
515 の電力購入業務の画面について、小売部門からは新電力顧客情報が閲覧できないよ
516 うマスキング処置を実施したが、一部画面及び帳票（電力購入）においてマスキ
517 ング処置等の改修検討が漏れていた。

518 この結果、新電力及び発電事業者の間の電力購入契約に係る情報が、カスタマー
519 センター以外の小売部門から、営業システム上閲覧可能な状況になっていたもので

² 本事案の新電力顧客（電力購入）情報には、一般送配電事業者によるFIT買取契約に係る情報を含む。

520 ある。また、カスタマーセンターにおいては、上記1. の経緯から、特段マスキ
521 グ処置なく営業システム上閲覧可能になっていたものである。

522 この結果、低圧について、「契約名義」「連絡先電話番号」「小売電気事業者コー
523 ド」「契約申込日」「需給開始日」「FIT 買取終了年月日」「適用単価」などを含む38
524 項目が閲覧可能になっており、高圧（500kW未満）について、低圧で閲覧可能であ
525 った項目に「系統コード」を加えた39項目が閲覧可能になっていた。

526 (イ) 営業システムを通じた新電力顧客情報の閲覧の実態

527 2022年10月1日から12月31日までの3ヶ月間において、中国電力従業員が40
528 小売電気事業者の593契約、委託先従業員は18小売電気事業者1,526契約の、計
529 2,119契約について、新電力の電力購入契約を閲覧していた。このうち、閲覧後に
530 中国電力以外の事業者から中国電力に契約切替があった顧客は、22契約であった。

531 こうした形での電力購入契約について新電力契約の閲覧の理由は、大半は太陽光
532 発電の設置者からの買取価格についての問い合わせに対応した際の閲覧であり、一
533 部は太陽光発電の販売先を新電力から中国電力に切り替えたいという問い合わせ
534 に対応するための閲覧であった。

535

536 ウ 本事案の不適切性

537 本事案は、マスキング処置の不備により、中国電力NWが管理する営業システムを通
538 じて新電力顧客情報が閲覧可能となっていたものであり、体制整備義務違反が認められ、
539 法令に違反する不適切な事案である。

540

541

542 (2) 営業システム上の情報の参照又は抽出に関連する新電力顧客情報等の漏えいについて

543 ア 事案の概要

544 上記第1. 1 (1) のとおり、中国電力NWは、同社が管理する営業システムを通じ
545 て、同社の供給エリアに所在する需要家の顧客情報を管理しているところ、営業システ
546 ムから情報を抽出又は参照可能な仕組みとして、「データウェアハウス」及び「電子帳票
547 システム」が存在する。

548 データウェアハウスは、営業システムからデータを連携及び蓄積し、データの種類や
549 分類ごとに表として整理されているデータベースであり、目的や業務に応じて複数の表
550 からデータを抽出することができる。また、電子帳票システムは、営業システムから出
551 力される帳票を電子的に保存し、参照可能とするシステムである。

552 データウェアハウス及び電子帳票システムにおいて、小売契約に関して抽出又は参照
553 可能な項目は計55項目、電力購入システムに関して抽出又は参照可能な項目は39項目、
554 また、電子帳票システムにおいて、電力購入システムに関して抽出又は参照可能な項目
555 は14項目であった。これらの全項目に係る新電力顧客情報は、いずれもマスキング等
556 はなされておらず、中国電力によって抽出又は参照可能であった。

557 本事案は、情報遮断措置の不備により、①データウェアハウスを用いることで、新電

558 力顧客情報が中国電力のカスタマーセンターにおいて抽出可能となっており、また、②
559 電子帳票システムの一機能（電力購入機能）を用いることで、新電力買取及び送配電買
560 取に係る情報が中国電力において参照可能となっていたものである。この結果、これら
561 の情報が中国電力に漏えいし、中国電力の従業員によって閲覧可能な状況となっていた。

562

563 イ 新電力顧客情報等の漏えいの詳細

564 (ア) 情報遮断措置の不備により新電力顧客情報等が漏えいした経緯

565 まず、データウェアハウスについては、2016年4月の小売全面自由化対応時に、
566 格納するデータを小売部門用と送配電部門用にデータベースを分けるために「離脱
567 区分」³を新たに設け、小売部門のデータベースには「離脱区分が中国電力顧客」の
568 データのみ格納するように改修が実施された。また、データウェアハウスへのアク
569 セス権限に係る「公開区分」を新たに設け、小売部門に所属する従業員は小売部門
570 用のデータベースにのみアクセスできるよう権限が設定された。当該時点では、カ
571 スタマーセンターは送配電部門に位置づけられており、カスタマーセンター所属の
572 従業員には送配電部門用のデータベースにアクセスできる権限が付与されていた。
573 他方、2017年10月の中国電力における組織再編以降、カスタマーセンターは小売
574 部門に位置づけられたにもかかわらず、カスタマーセンターに所属する従業員のア
575 クセス権限を変更するための設定変更の検討が漏れており、以降も当該設定変更は
576 なされなかった。この結果、カスタマーセンターに所属する中国電力の従業員に、
577 データウェアハウス上の送配電部門用のデータベースへのアクセス権限が付与さ
578 れているままの状態となっていた。かかる情報遮断措置の不備により、データウェア
579 ハウスを用いることで、新電力顧客情報がカスタマーセンターの従業員により抽
580 出可能な状態となっていた。

581 また、電子帳票システムについては、2016年2月の小売全面自由化に向けた対応
582 時に、出力内容が中国電力の顧客情報に係るものみの電子帳票は小売部門用のセ
583 キュリティグループ⁴に、出力内容が新電力顧客情報に係るものを含む電子帳票は
584 送配電部門用のセキュリティグループになるよう、小売・送配電部門共通のセキュ
585 リティグループの改修を行った。他方、同年4月、出力内容が新電力顧客情報に係
586 るものを含む電子帳票の一部⁵（以下「A帳票」という。）について、新電力顧客情
587 報を含まないと判断し、誤って小売・送配電部門共通のセキュリティグループへ設
588 定を変更した。さらに、2017年10月の中国電力における組織再編時に、新電力顧

³ 「離脱区分」とは、中国電力需要と新電力需要を識別するコード（0：中国電力、1：新電力）を指す。

⁴ 「セキュリティグループ」とは、電子帳票そのものに対し、社内組織毎に参照可否を設定する単位を指す。小売・送配電共通のセキュリティグループ及び小売部門用のセキュリティグループを設定した電子帳票は、小売部門及び送配電部門が参照可能である一方、送配電部門用のセキュリティグループを設定した電子帳票は送配電部門のみが参照可能であった。

⁵ 「電力購入料金計算結果リスト」及び「設備ID番号管理お客さま別実績表」の2つの帳票である。

589 客情報に係るものを含む電子帳票について、中国電力分と新電力分の2種類の電子
590 帳票を出力するよう改修を実施し、中国電力分の電子帳票については小売部門用の
591 セキュリティグループが設定され、新電力分（送配電買取分を含む。）の電子帳票
592 については送配電部門用のセキュリティグループが設定された。当該時点において
593 もA帳票の送配電部門用のセキュリティグループへの設定変更は漏れており、以降
594 も是正されなかった。加えて、2020年4月の分社化後において、中国電力のカスタ
595 マーセンターにおいては、小売部門用のセキュリティグループが設定された電子帳
596 票のみ参照可能となるよう変更されている必要があったものの、当該対応は漏れて
597 おり、以降も是正されなかった。かかる情報遮断措置の不備により、電子帳票シス
598 テムを用いることで、新電力買取に係る情報等の新電力顧客情報及び送配電買取に
599 係る情報が中国電力の従業員により参照可能な状態となっていた。

600 (イ) 新電力顧客情報等の抽出又は参照の実態

601 中国電力NWによれば、データウェアハウス及び電子帳票システムについて2020
602 年4月から2023年3月のアクセスログの解析の結果、①データウェアハウスにつ
603 いては、「料金内訳履歴」、「需給単位」、「需給契約」及び「当月異動」の4テーブル
604 ⁶に関して中国電力のカスタマーセンターにおける情報の抽出が確認され、②電子
605 帳票システムについては、A帳票（「電力購入料金計算結果リスト」及び「設備ID
606 番号管理お客さま別実績表」）及び「電力量計有効期限のお知らせ作成予定対象一
607 覧」の3帳票に関して中国電力のカスタマーセンター及びセールスセンターにおけ
608 る情報の参照が確認された。また、当該アクセスログの解析結果によれば、データ
609 ウェアハウスから抽出された情報は「契約名義」、「供給地点住所」、「契約種別」及
610 び「契約電力」等の新電力顧客情報であり、2021年6月から同年12月、2022年6
611 月から同年12月及び2023年2月の期間に86件のアクセスが確認された。一方、
612 電子帳票システムから参照された情報は「契約名義」、「受電地点特定番号」、「検針
613 日」及び「購入金額」等の新電力買取又は送配電買取に係る情報であり、2020年4
614 月から2023年1月の期間に8,232件の電力購入契約に係る情報にアクセスされて
615 いたことが確認された。中国電力によれば、データウェアハウスを利用して情報を
616 抽出していた目的は、①自社顧客の電気料金支払方法の確認において、データ抽出
617 条件の設定が適切ではなかったため、誤って新電力顧客情報を含むデータを抽出し
618 たもの、②新電力へ離脱している認識のない顧客から苦情が寄せられた場合におい
619 て、同社が実施している誤認解消の対応の効果을把握するためにデータを抽出した
620 もの⁷、③新電力の顧客から1度に多数の契約切替えを受付けた際に、受付けに必要
621 なデータを抽出したものなどである。中国電力によれば、新電力顧客情報の抽出後、

⁶ 「テーブル」とは、データベース内でデータを種類ごとに規則正しく表形式で保存する単位を指す。

⁷ 中国電力によれば、2021年6月頃、新電力顧客情報（契約番号、契約名義、再使用年月日、契約廃止年月日及び検針日等）と中国電力に問い合わせのあったデータを照合し、顧客による誤認の件数（中国電力との契約継続件数）を把握していたとのことである。

622 中国電力における何らかの営業活動等には利用されていないとのことである⁸。

623 また、電子帳票システムを利用して情報を参照していた目的は、①自社と電力購
624 入契約を締結している顧客への購入料金支払手続きにおいて、誤って送配電部門用
625 の電子帳票を参照したもの、②自社システムでは管理できない一部の電力購入契約
626 に対する従業員の業務処理状況を確認する際に、誤って送配電部門用の電子帳票を
627 参照したものなどである。中国電力によれば、情報の抽出後、中国電力における何
628 らかの営業活動等には利用されていないとのことである⁹。

629 (ウ) 本事案の不適切性

630 本事案は、データウェアハウス及び電子帳票システムによるデータの抽出及び参
631 照によって、中国電力から新電力顧客情報等が閲覧可能な状態となっていたもので
632 あり、体制整備義務違反が認められ、法令に違反する不適切な事案である

633
634 (3) 業務委託先事業者からの非公開情報の漏えいについて

635 中国電力 NW は、中国電力が情報通信サービスとして提供する、需要家の情報管理に
636 係るシステムを利用しており、当該システムの保守管理業務は中国電力のデジタルイノ
637 ベーション本部（以下「DI 本部」という。）において行われている¹⁰。

638 また、中国電力は、中国電力 NW に提供している当該システムの保守管理業務を、自
639 社の顧客情報に係るシステムの保守管理業務と併せて、特定の事業者（以下「業務委託
640 先事業者」という。）に対して一括して業務委託を行っている¹¹。他方で、中国電力は、
641 自社小売業務に関連して顧客情報に係るシステム上の処理として、データの抽出等が必
642 要となる場合、当該データの抽出及び抽出したデータの納品（以下「データ抽出業務」
643 という。）についても業務委託先事業者に対して業務委託を行っているところ、各デー
644 タ抽出業務において業務委託先事業者から中国電力に対して非公開情報が漏えいした。

645 各データ抽出業務における非公開情報の漏えいについては、以下のとおりである。

646

⁸ なお、中国電力によれば、データウェアハウスによって抽出する情報は、支払方法の変更件数の動向を把握するため又は機械的な照合作業のために用いることから、個別に新電力顧客情報を閲覧しておらず、抽出したデータは削除しているとのことである。

⁹ なお、中国電力によれば、電子帳票システムによって参照する情報は、中国電力の従業員による購入料金支払手続きが必要な契約を確認するのみ又は一覧表等により管理している自社顧客の情報と電子帳票システムが作成する対象契約リストの内容を確認するのみであったことから、個別に顧客データを閲覧していないとのことである。

¹⁰ システムも保守管理権限はシステムの所有者である DI 本部に帰属しており、システム上の新電力顧客情報については DI 本部に所属する一部の従業員にのみアクセス権限が付与されている。なお、当該従業員が知り得た情報について、システムの保守管理に係る目的以外で利用することは、中国電力 NW 及び中国電力の間の情報通信サービス利用規約に基づき禁じられている。

¹¹ 中国電力によれば、業務委託先事業者は 2020 年 4 月の分社化前から顧客情報に係るシステムの保守管理に携わっていた委託先であり、また、当該システムは中国電力 NW 及び中国電力において共用のシステムであったことから、分社化後も一括して業務委託先事業者に対して業務委託を行っているとのことである。

647 ア 最終保障供給を受けている需要家の情報の漏えいについて

648 (ア) 事案の概要及び漏えいの経緯

649 中国電力は、年度ごとの法人需要家の契約情報をまとめた社内資料を作成するため、
650 業務委託先事業者に対して、2021年4月頃に、「2021年3月31日時点および2021年
651 4月1日時点で中国電力と契約中の需要家」のデータ（契約名義・契約種別・契約電
652 力・使用電力量実績等を記載した一覧表）について、2022年5月頃に、「2022年3月
653 31日時点および2022年4月1日時点で中国電力と契約中の需要家」のデータについ
654 て、データ抽出業務を委託した。

655 中国電力は、当該データ抽出業務に基づき、業務委託先事業者から2021年5月頃
656 および2022年6月頃に抽出したデータについて納品を受けたところ、納品されたデ
657 ータの中に、中国電力NWの最終保障供給（以下「LR」という。）を受けている需要家
658 （以下「LR需要家」という。）の情報（以下「LR需要家情報」という。）が含まれてい
659 た。

660 LR需要家情報が含まれていた経緯としては、業務委託先事業者が、特段の指示がない
661 限り、LR需要家のデータも含め中国電力に対して納品することは問題ないと認識
662 していたものである¹²。中国電力としても、データ抽出業務の委託に際して、データ
663 の抽出条件について適切かつ十分な指示を行っていなかった。

664 (イ) 中国電力における閲覧状況の詳細

665 中国電力の従業員が、データ抽出業務に基づき納品を受けたデータの中から、13件
666 の、「契約名義」、「契約電力」及び「使用電力量」等の中国電力NWのLR需要家情報
667 を閲覧した。

668 当該閲覧を行った従業員は、社内資料の作成のために納品を受けたデータの確認及
669 び集計作業に着手しようとする過程でLR需要家情報を閲覧したものである。

670 一方、当該閲覧を行った従業員としては、当該データは所定の集計作業にあたり無
671 関係なデータであったことから社内資料から削除していた。当該事情から、データは
672 そもそも当該集計作業には利用されておらず、また、その後の中国電力における何ら
673 かの営業活動等にも利用されていない状況であった。

674

675 イ 新電力顧客情報の漏えいについて

676 (ア) 節電プログラムへの参加申込対応に係る事案の概要等

677 中国電力は、経済産業省が実施する2022年度「電気利用効率化促進対策事業」を
678 活用した「冬の節電プログラム」（以下「節電プログラム」という。）の申込者が中国
679 電力と契約中の需要家であるか否かを照合するために、2022年10月頃に、業務委託
680 先事業者に対して10月から12月までの各月のデータ抽出業務を委託した。

¹² この理由としては、中国電力は中国電力NWからLRに係る一部業務（受付、料金計算及び料金振替に係る業務）を受託しているところ、業務委託先事業者が当該事情を把握していたため、業務委託先事業者としては特に指定がなければLR需要家のデータを中国電力に対して開示することについて特段問題意識を持っていなかったためである。

681 中国電力は、当該データ抽出業務に基づき、業務委託先事業者から、2022年11月
682 及び同年12月頃に抽出したデータについて納品を受けたところ¹³、納品されたデータ
683 の中に、新電力顧客情報が含まれていた。

684 当該情報が含まれていた経緯としては、中国電力は、節電プログラムの申込者が自
685 社と契約中の需要家であるか否かを照合するために、データウェアハウスにおける
686 「新電力と契約中の需要家情報を含まないデータ」に格納されているデータからデー
687 タ抽出業務を行うことを業務委託先事業者に対して依頼したものの、業務委託先事業
688 者の担当者が当該「新電力と契約中の需要家情報を含まないデータ」へのアクセス権
689 限を有していなかった結果、「新電力と契約中の需要家情報を含むデータ」からのデー
690 タ抽出業務がなされたものである。また、中国電力としても、データ抽出業務の委託
691 に際して、データの抽出条件について適切かつ十分な指示を行っていなかった。

692 中国電力の従業員が、データ抽出業務に基づき納品を受けたデータの中には、
693 541,151件の、「契約番号」、「契約名義」、「住所」及び「契約電力」等の新電力顧客情
694 報が含まれていた。

695 一方、中国電力によれば、当該新電力顧客情報については、中国電力の従業員による
696 閲覧はなされておらず¹⁴、また、その後の中国電力における何らかの営業活動等にも
697 利用されていないとのことである。

698 (イ) 電気給湯機情報の登録に係る事案の概要等

699 中国電力は、自社と契約中の需要家のうち、電気給湯機を保有する需要家の電気給
700 湯機に係るデータを顧客管理システムに登録している。中国電力は、当該データの定
701 期的な更新を目的として、2020年8月から2022年7月までの間、毎月、業務委託先
702 事業者に対してデータ抽出業務を委託していた。

703 中国電力は、当該データ抽出業務に基づき、業務委託先事業者から、2020年8月か
704 ら2022年7月までの間、抽出したデータについて納品を受けていたところ、納品さ
705 れたデータの中に、新電力顧客情報が含まれていた。

706 当該情報が含まれていた経緯としては、中国電力が、電気給湯機を保有する自社需
707 要家の電気給湯機に係るデータの定期的な更新を目的として、新增設工事受付システ
708 ム¹⁵から当該データを抽出するよう業務委託先事業者に対してデータ抽出業務を委託
709 したところ、業務委託先事業者が誤って新電力顧客情報も含めデータ抽出業務をした

¹³ 2020年10月のデータは同年11月頃に、同年11月のデータは同年12月頃に、それぞれ納品がなされた。

¹⁴ 中国電力は、節電プログラムに係る受付業務等を別の事業者（以下「受付業務等委託事業者」という。）に業務委託をしていたところ、データ抽出業務に基づき新電力顧客情報を含むデータについて業務委託先事業者から納品を受けた中国電力の担当者は、受付業務等委託事業者に対して当該データを転送する運用としていたため、当該データについて閲覧していなかった。なお、受付業務等委託事業者は、中国電力から転送されたデータ及び節電プログラムの申込者に係るデータを照合し、中国電力と契約中である需要家に係るデータのみを本社に対して報告する運用となっていたことから、当該報告時においても中国電力の従業員が新電力顧客情報を閲覧する機会がなかったと考えられる。

¹⁵ 電気工事店等を通じてなされた新設申込や容量変更の申込に係る申込情報について、中国電力NW側のシステムに連係するシステムである。

710 ものである。また、中国電力としても、データ抽出業務の委託に際して、データの抽
711 出条件について適切かつ十分な指示を行っていなかった。

712 中国電力の従業員が、データ抽出業務に基づき納品を受けたデータの中には、996
713 件の、「契約番号」及び「電気給湯機型式」の新電力顧客情報が含まれていた。

714 一方、中国電力によれば、当該新電力顧客情報については、中国電力の従業員によ
715 る閲覧はなされておらず¹⁶、また、その後の中国電力における何らかの営業活動等
716 にも利用されていないとのことである。

717 (ウ) 本事案の不適切性

718 上記(ア)及び(イ)の事案は、中国電力においてのみ、業務委託先事業者をして
719 データ抽出業務により新電力顧客情報が漏えいしていたものであり、電気事業法上の
720 行為規制の趣旨に照らし不適切な事案である。

721

722 (4) 営業システムにおける LR 需要家の情報の閲覧について

723 中国電力 NW においては、ネットワーク契約管理システム、営業システム及びお客さ
724 ま台帳検索システムの3つのシステムで LR 需要家情報を管理している。

725 中国電力 NW は、LR に係る一部業務(受付、料金計算及び料金振替に係る業務)を中
726 国電力に対して委託していることから、LR 需要家情報を管理しているシステムのうち、
727 営業システムについては中国電力からのアクセス制限を設定していなかったところ、中
728 国電力の委託業務を実施する組織の従業員以外が営業システムにアクセスして LR 需
729 要家情報を閲覧していた。営業システムにアクセスすることにより閲覧可能となっていた
730 LR 需要家情報は、需要家の氏名、住所及び連絡先、受電地点情報、異動履歴、支払先及
731 び支払い方法、契約電力、使用電力量、電気料金内訳並びに請求及び収納情報であった。

732 中国電力の従業員は、アクセスログの調査結果によれば、2022年11月1日から同年
733 12月31日までの間に、2,221件のLR需要家の契約に対してアクセスを行っており、そ
734 のうち委託業務を実施する組織の従業員以外からは173件のアクセスを行っていた。ま
735 た、中国電力が自社従業員及び委託先従業員を対象に実施したLR需要家情報の閲覧状
736 況に係るアンケート結果によれば、当該情報を「閲覧したことがある」と回答があった
737 のは、回答者1,170名中461名(閲覧率39.4%)であったが、委託業務を実施する組織
738 の従業員以外の主な閲覧理由は、LR需要家からの問い合わせや中国電力への契約切替依
739 頼に対応した際の閲覧であった。また、中国電力によれば、閲覧した情報はその後の何
740 らかの営業活動等にも利用されていないとのことである。

741

742

¹⁶中国電力によれば、データ抽出業務に基づき納品されたデータのうち、新電力顧客情報を含むデータについては、中国電力と契約中のデータのみ機械的に顧客管理システムへの登録を行うとともに、新電力と契約中の需要家等の登録することができないデータは、ログを含め同システムには一切残らない仕組みとなっており、また納品されたデータはすでに削除されていることから、新電力顧客情報を含むデータについて業務委託先事業者から納品を受けた中国電力の担当者は、当該データについて閲覧していなかった。

第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた中国電力 NW に対する処分に係る考え方について

中国電力 NW に対しては、以下の観点から、本件が健全な電力市場の発達に影響を与えるもので、電気事業法上の行為規制に違背する重大な事案であることに鑑み、経済産業大臣において業務改善命令を行うことが相当と思料する。

1. 法令違反の重大性

まず、中国電力 NW は、非公開情報を取り扱うお客さま台帳検索システム及び営業システムについて、託送部門のカスタマーセンターの業務の用に供する目的も有していたものの、中国電力のカスタマーセンターにおいて非公開情報が閲覧可能となり当該業務の用に供されることを認識しつつ、中国電力において閲覧可能な状態に置いていた。これは、上記第1. 1. (3) のとおり、託送関連情報に係る目的外提供及び送配電等業務に係る差別的取扱いに該当する。また、体制整備義務の観点からも、共用システムの論理的分割を実施するにあたってマスキング処置やアクセス制限の適切性を担保することは行為規制との関係で最も重視すべきことの1つであるにもかかわらず、かかる適切性が担保されていないことを認識したままカスタマーセンターの業務の用に供したものであり、適正な情報管理に係る体制整備義務に対する違反態様として重大である。

また、カスタマーセンター以外において非公開情報が閲覧可能であったことについても、上記第1. 2 のとおり、託送関連情報に係る目的外提供には該当しないものの、送配電等業務に係る差別的取扱いに該当する。また、体制整備義務の観点からも、上記のとおり共用システムの論理的分割におけるマスキング処置やアクセス制限の適切性を担保することの重要性に鑑み、中国電力における業務の用に供される画面か否かを誤認した状態のまま開発が進められたことは、適正な情報管理に係る体制整備義務に対する違反態様として重大である。

なお、お客さま台帳検索システム及び営業システムは、中国電力 NW から中国電力に対する委託業務としての非常災害時対応業務に用いるものとして利用権限が設定されていた側面もあったが、上記のとおり中国電力が非常災害時以外においても新電力顧客情報を閲覧することができる状態を是正せず漫然と放置する状況となっていたため、中国電力 NW に著しい注意義務違反があったとの評価は免れない。

このほか、上記第1. 4 のとおり、電気事業法上の体制整備義務違反に該当する事案も存在する。

これらを踏まえると、中国電力ネットワークには、一般送配電事業者に対する適正な情報管理と中立公正な立場での業務運営を求める電気事業法の趣旨に背く極めて重大な法令違反が認められる。

2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度

上記1 のとおり、中国電力 NW の行為には、託送関連情報の目的外提供及び送配電等業務に係る差別的取扱いに該当するものがあり、一般送配電事業者に対する適正な情報管理

780 と中立公正な立場での業務運営を求める法の趣旨に違背するものであり、電気事業の健全
781 な発達に大きな支障を来しかねないものである。

782 また、お客さま台帳検索システム及び一定期間中の営業システムについては、「小売電
783 気事業者コード」や「使用量」といった競争に大きな影響を及ぼし得る情報を含め、新電
784 力顧客情報が閲覧可能となっており、健全な電気事業の発達への支障は重大である。

785 中国電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的な
786 顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害
787 に繋がるような事例は確認されなかった。他方で、お客さま台帳検索システム及び一定期
788 間中の営業システムについては「小売電気事業者コード」や「使用量」といった積極的な
789 顧客獲得活動に用い得る情報が閲覧可能となっており、かかる利用を惹起し得る状況を作
790 出していたことに係る批判は免れないものであることを中国電力 NW においては強く認識
791 する必要がある。

792

793 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

794 中国電力 NW は、非公開情報を取り扱うお客さま台帳検索システム及び営業システムに
795 おいて、新電力顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、中国電力において
796 使用可能な状態に置いたものであり、故意によるものと評価できる。

797 この点、マスキング処置の検討漏れが生じていたことや、非常災害時対応業務に情報を
798 用いるという事情があったことも踏まえると、中国電力 NW の認識として悪質性が強度と
799 まではいえないとしても、法令の趣旨に違背する事態を認識しながら当該事態を招いたも
800 のであり、また、上記利用以外にも平常業務で使用されている点を看過し続ける等、法令
801 に違反する状況が継続されていたことに係る組織としての過失も重大である。

802

803 **4. 組織性・組織性の有無・程度**

804 上記第 1. 1. (2) アに照らせば、少なくともカスタマーセンターにおけるお客さま台
805 帳検索システム及び営業システムにおいて新電力顧客情報が閲覧可能な状態となってい
806 たことについては、中国電力 NW における組織判断としてなされたものである。

807

808 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

809 上記第 1. 3. (1) の経緯を踏まえると、当委員会事務局からの調査依頼等に対する中
810 国電力 NW の対応及び報告等については、その内容又は迅速性等の観点から、不適切かつ
811 不十分であった疑いがある。本件における問題の重大性に鑑みると、中国電力 NW は、組
812 織全体として行為規制を軽視していたとの批判を免れず、本件における初動対応等が不適
813 切であったと評価せざる得ない。

814

815 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

816 上記第 1 における各事案において、情報遮断措置に不備があった経緯等に照らせば、中
817 国電力 NW の法令遵守体制に係る重大な問題があったとの批判は免れない。また、営業シ

818 ステム及びお客さま台帳検索システム上の新電力顧客情報が非常災害時以外に閲覧・使用
819 されていたことについて、1名の役員が認識していたにもかかわらず看過されており、本
820 件に関する適切な問題提起がなされていなかったと考えられるところ、社内体制に問題が
821 ある可能性がある。

822

823 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

824 上記第1.1の事案において、中国電力NWは、中国電力が新電力顧客情報を閲覧できる
825 状況にあることを認識しながら当該状況を作成したものであり、また、法令上問題のある
826 当該状態を漫然と放置していた。非常災害時対応との関係でも、中国電力NWとしては災
827 害時等業務委託契約において情報管理規定を置いていたのみで、情報管理について周知を
828 図る具体的な取組みについては何ら実施していなかったことなどからも、法令遵守の軽視
829 が甚だしい。また、上記第1のその他の事案においても、業務担当者による法令遵守の軽
830 視が疑われる事案が存在する。

831

832

833 **第3. 事実関係及び法的評価を踏まえた中国電力に対する処分に係る考え方について**

834 中国電力に対しては、以下の観点から、社内の法令遵守体制や法令遵守意識の不十分さが
835 あり、かつ、本件が組織的に電気事業の健全な発達に大きな影響を与えた事案であることに
836 鑑み、当委員会において業務改善勧告を行うことが相当と思料する。

837

838 **1. 法令違反の重大性**

839 上記第1において認定した各法的評価のとおり、法23条の3に違反する行為は認めら
840 れない。しかし、電気事業法上、本来閲覧できないはずの情報が閲覧可能となっていたこ
841 とを奇貨として顧客対応に活用していた事案も存在し、電気事業法の想定する適正な業務
842 運営の観点から不適切であるとの批判は免れない。

843

844 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

845 お客さま台帳検索システム及び一定期間中の営業システムについては、「小売電気事業
846 者コード」や「使用量」といった競争に大きな影響を及ぼす情報を含め新電力顧客情報が
847 閲覧可能となっており、また、閲覧数も相当程度大きいことから、電気事業の健全な発達
848 に及ぼす影響は大きい。

849 なお、中国電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積
850 極的な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益
851 の被害に繋がるような事例は確認されなかった。

852

853 **3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度**

854 上記第1.の各事案において、中国電力が新電力顧客情報を閲覧することが出来る状況
855 は、各事案の経緯に照らせば、2020年4月以降に中国電力が中国電力NWに対して働きか

856 けを行って作出されたものではなく、むしろ、中国電力 NW の主導によって作出されたと
857 評価し得るものも存在する。一方で、少なくとも第 1. 1 の事案においては、中国電力も
858 当該状況が作出されていたこと自体は認識の上、カスタマーセンターにおける同社の従業員
859 員及び委託先従業員によって情報が閲覧されていたことを踏まえると、行為の悪質性は重
860 大である。

861

862 **4. 組織性・計画性の有無・程度**

863 上記第 1. 1. (2) アに照らせば、少なくともカスタマーセンターにおけるお客さま台
864 帳検索システム及び営業システムにおいて新電力顧客情報が閲覧可能な状態が作出され
865 ていたことについては中国電力も認識しており、お客さま台帳検索システム及び営業シス
866 テムを通じて小売部門の業務に平時使用されていることに鑑みると、情報の閲覧に関して
867 一定の組織性が認められる。

868

869 **5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等**

870 上記第 1. 3. (2) の経緯を踏まえると、当委員会事務局からの調査依頼等に対する
871 中国電力の対応及び報告等については、その内容又は迅速性等の観点から、不適切かつ不
872 十分であった疑いがある。本件における問題の重大性に鑑みると、中国電力は、組織全体
873 として行為規制を軽視していたとの批判を免れず、本件における初動対応等が不適切で
874 あったと評価せざるを得ない。

875

876 **6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制**

877 上記 4 のとおり、新電力顧客情報の閲覧に関して一定の組織性が認められるにもかかわ
878 らず、問題を検知することができなかった点において内部監査が不十分であったと評価せ
879 ざるを得ない。

880

881 **7. 業務担当者の法令遵守に関する認識**

882 上記第 1. 1. (2) アに照らせば、少なくともカスタマーセンターにおけるお客さま台
883 帳検索システム及び営業システムにおいて新電力顧客情報が閲覧可能な状態が作出され
884 ていたことについては中国電力も認識しており、お客さま台帳検索システム及び営業シス
885 テムを通じて小売部門の業務に平時使用されていた状況であったところ、法令遵守に関す
886 る認識は希薄であった。

887 なお、社内向けの行為規制の教材等においても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行
888 為は一送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情
889 報の閲覧の不適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教
890 育・研修の見直しを行う必要性も認められる。

891

892

以上

3
4 本書記載の事実認定は、沖縄電力株式会社（以下「沖縄電力」という。）においてこれまで判明
5 している事案を対象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたもの
6 である。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係と法的評価**

12 **1. 営業システムにおける符号化処置の不実施による新電力顧客情報の閲覧について**

13 (1) 事案の概要

14 沖縄電力の送配電部門は、沖縄電力に対する新規参入事業者である小売電気事業者（以下「新
15 電力」という。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）を管理する「託送システム」
16 を 2016 年 4 月の全面自由化前に開発し、託送供給等業務を行っている。

17 一方、沖縄電力の小売部門は、同部門が管理する「営業システム」を通じて同社小売部門の
18 需要家の顧客情報を管理している。沖縄電力においては、沖縄電力の顧客情報は営業システム
19 に、新電力顧客情報は託送システムにおいて管理されており、それぞれスイッチング支援シス
20 テムに連携されている。

21 スwitching 支援システムへの連携にあたり、沖縄電力は、自社供給エリアの顧客に重複な
22 く一意の顧客番号を割り当てる（採番する）必要があり、同社は営業システムの既存の採番機
23 能を用いて行うこととしていた。同社送配電部門が営業システム上で新電力顧客の採番を行う
24 にあたっては、新電力顧客情報が同社小売部門から把握されないようにするために、当該情報
25 について符号を登録することとされていた。

26 しかし、沖縄電力の送配電部門が、新電力顧客情報を符号化¹（以下「符号化処置」という。）
27 せずに登録したことから、営業システムにおける一部の画面において、同社小売部門の従業員
28 により一定期間、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっており、実際に同社従業員により、
29 新電力顧客情報が閲覧されていた。

31 (2) 営業システムによる新電力顧客情報の閲覧状況の詳細

32 **ア 営業システムにより新電力顧客情報が閲覧可能となっていた経緯**

33 (ア) 沖縄電力は、2016 年 4 月の小売全面自由化に伴い託送契約の申込数が大幅に増加すること
34 が見込まれたため²、2014 年 10 月頃から新たな託送システムの開発に着手した。当時の検討
35 の結果、沖縄電力では、託送システムにおいては新電力顧客情報のみを管理することとし³、

¹ 沖縄電力によれば、契約者名等の代わりに「託送 001」などのコードを入力する方法とのことである。

² この背景としては、沖縄電力によれば、小売部分自由化開始後、30 分値の提供等の同時同量支援業務を自動
化する一方で、託送契約の料金計算等については表計算ソフト等を活用し手作業で対応することとしていたこ
とから、託送契約の申込受付業務の効率化を図る必要があったとのことである。

³ この背景としては、沖縄電力によれば、当時、託送システムの開発期間が約 1 年半という短期間であったこと
を踏まえ、託送システムについては必要最小限の範囲で開発を行う方針となった経緯があるとのことである。

36 同社小売部門の顧客に係る情報については、引き続き既存の営業システムにおいて管理する
37 こととなった。

38 (イ) また、当時、電力広域的運営推進機関がスイッチング支援システムを構築し、一般送配電
39 事業者や小売電気事業者がシステムを共同で利用することになっていた状況を踏まえ、沖縄
40 電力においては、営業システムと託送システムの両方にスイッチング支援システムとの連携
41 機能を持たせることになった。沖縄電力の小売部門の需要家については、営業システムから
42 連携機能を経由してスイッチング支援システムに情報が共有され、新電力の需要家について
43 は、託送システムから連携機能を経由してスイッチング支援システムに情報が共有されるこ
44 とになった。

45 (ウ) 沖縄電力の送配電部門は、営業システムと託送システムで同社の供給エリアに所在する需
46 要家を管理することになるため、両システムの需要家に管理番号を重複なく割り当てる（採
47 番する）ところ⁴、当該観点から、2016年4月に営業システムの改修を検討するにあたり、
48 当該採番は営業システムを活用して行うこととした⁵。

49 新電力と契約する新たな需要地点の需要家については、送配電部門が新電力から申請を受
50 け付け、送配電部門の担当者が営業システムの採番機能を使って採番することが想定されて
51 いる。

52 当該採番後の処理等は、以下のとおりである。

- 53 ・採番された番号は託送システムに連携され、託送システム上に新電力の当該需要家の
54 番号が登録され、テーブルが作成される。
- 55 ・採番された13桁の番号は、供給・購入の区分の1桁の番号及び5桁の固定値を付加
56 し19桁の番号とする。さらに、各エリアの一般送配電事業者コードと低圧・高圧以上
57 の区分の3桁の番号を冒頭に付加し22桁の番号とした上で、営業システムからスイッ
58 チング支援システムに一時的に登録される。
- 59 ・登録後、スイッチング支援システム上の当該顧客の情報の追加や変更は、託送システ
60 ムから連携機能を介して修正される。当該処理を行った場合、営業システム上に、新
61 電力の需要家の情報が残ることになる。

62 2016年4月時点での想定としては、送配電部門が営業システムの採番機能を用いて採
63 番する際には、新電力顧客情報が小売部門から把握されないようにするために、契約者
64 名、連絡先及び住所等は、符号化し、その後、託送システムに連携された当該管理番号の
65 テーブル上に、契約者名、連絡先及び住所等の情報を入力することとされていた。

66 (エ) しかし、2016年4月の全面自由化の実施以降、沖縄電力の送配電部門の担当者は、新電力
67 と契約する新たな需要地点の需要家についての申請を受け付け、営業システム上の採番機能

⁴ スイッチング支援システムに登録される需要家には、供給地点特定番号が付与され、供給地点特定番号は、需要家ごとに22桁の固有の番号が付されており、重複する番号が存在することは想定されていない。22桁の番号のうち、最初の3桁の番号は一般送配電事業者コードと低圧・高圧以上の区分に割り当てられ、残りの19桁の番号は各エリアの一般送配電事業者が付与する需要者の管理番号に割り当てられている。このため、各エリアの一般送配電事業者は、この19桁の番号を用いて、需要家の管理番号を重複なく割り当てる（採番する）ことが想定されている。

⁵ 沖縄電力によれば、当時、自社の大半の顧客情報を営業システムで管理していたこと等を踏まえ、既存のシステムである営業システムを活用することとしたとのことである。

68 を使って採番する際に、符号化処置を行うことなく、契約者名、連絡先及び住所等を入力す
69 る運用としていた。

70 同社送配電部門の担当者が当初の想定と異なり当該運用を行った理由としては、営業シ
71 ステムが送配電部門の管理する配電システムと連携しており、配電工事の工事手続に係る
72 送配電部門内の情報連携を効率化するためであった⁶。また、沖縄電力の送配電部門によれ
73 ば、符号化処置を施さない情報については、新電力と契約する新たな需要地点に係る情
74 報、また、後述のとおり閲覧可能期間が限定的であることから、同社小売部門が当該情報
75 にアクセスする可能性は低いと考えていたとのことである。

76 (オ) 符号化処置の不実施による情報閲覧は、新電力顧客ごとに、新電力と契約後新たな需要地
77 点引込線の敷設等の配電工事を行うまでの間行われたものであり、配電工事後に当該地点に
78 通電が開始される時点では、符号化処置を不実施としておく必要はなくなっていた。そのた
79 め、沖縄電力の送配電部門の担当者は、当該通電後に、当該需要家の情報を営業システム上
80 で符号化するという運用を行っていた。

81 この結果、採番後から当該通電後、符号化処置を施すまでの間、新電力と契約した需要
82 家の情報が、営業システムに残されるという運用が継続することになった⁷。

83 84 イ 営業システムによる新電力顧客情報の閲覧の実態

85 (ア) 2022年10月1日から2022年12月31日の期間中、符号化処置の不実施により閲覧可能
86 となっていた新電力の需要家数は266契約⁸であり、営業システム上、新電力顧客情報が閲
87 覧可能となっていたのは297画面である。

88 また、当該期間中、沖縄電力の小売部門の従業員が閲覧した需要家数は8契約であり、
89 9名の従業員によって計16回閲覧された。閲覧後に沖縄電力以外の事業者から沖縄電力に
90 契約切替がなされた例はなかった。

91 閲覧可能となっていた情報は、「契約者名、住所、連絡先」、「請求者名、住所、連絡
92 先」、「電気番号」、「地点住所」、「計器番号」、「検針回目」、「異動予定日」、「送電希望日」、
93 「小売契約区分」、「総容量」である⁹。

94 (イ) 沖縄電力の小売部門の従業員による当該閲覧時の状況の内訳は、①営業システムは、需要
95 家の送電開始手続完了日が営業システム上設定された料金計算日（同社小売部門が設定した
96 料金計算日）よりも遅い場合にエラー処理を行うところ、同社小売部門の従業員がエラー処
97 理された契約の一覧を出力した際に、同社小売部門の需要家の契約に混じる形で新電力の需
98 要家の契約も出力されたもの、②工事業者から問合せがあり検索したところ、新電力の需要
99 家であったもの、③自社の需要家を住所から検索したところ見当たらず、自社の近隣の需要
100 家をいくつか表示させたところ新電力の需要家が含まれていたもの及び④電気工事の受付

⁶ 沖縄電力によれば、配電工事の際の帳票は営業システムに登録されたデータが表示される場所、符号化処置を施した情報を入力した場合には帳票にも符号化された情報が表示されることになったため、符号化処置を行わずに営業システムに契約者名及び住所等の情報を残すことで、配電システムを介して配電工事の帳票に当該情報を表示した方が、工事現場での作業において利便性が高いと考えたためとのことである

⁷ なお、沖縄電力によれば、同社小売部門の既存の需要家で、新電力に契約を切り替えた需要家は、採番の手続を経ないため、こうした事象は発生しなかったとのことである。

⁸ 全て低圧需要家である。

⁹ 営業システムの画面上、表示される情報は画面ごとに異なる。

101 を行いながら内線工事が完了したとの表示が出されていない契約の一覧を出力した際に、新
102 電力の需要家も含まれる形で出力されたもの、であった¹⁰。

103 また、沖縄電力によれば、当該閲覧がなされた情報について、沖縄電力の小売部門の従
104 業員は、上記①の場合についてはエラー処理を繰り返さないよう操作した、上記②の場合
105 については工事業者に対して新電力の顧客であることを連絡した、上記③の場合について
106 は偶発的に目にしたものであり、その後特段対応しなかった及び上記④の場合については
107 送配電部門に連絡し対応を引き継いだ、という各対応を行ったとのことである。

108 109 **ウ 新電力顧客情報の閲覧に係る沖縄電力の把握状況**

110 沖縄電力によれば、送配電部門及び小売部門における新電力情報の閲覧に係る把握状況は、以
111 下のとおりである。

112 (ア) 沖縄電力の送配電部門が符号化処置を行っていないことについては、新電力と契約する新
113 たな需要地点の需要家の採番処理を行う送配電部門のネットワークサービスセンター以外、
114 送配電部門内では把握していなかったとのことである。

115 送配電部門の役員やネットワークサービスセンター以外の送配電部門の従業員は、同社小
116 売部門から新電力顧客情報が一定期間、閲覧可能な状態になっていることを認識していなか
117 った。

118 (イ) また、沖縄電力の小売部門においても、符号化処置の不実施により新電力顧客情報が一定
119 期間、閲覧可能な状態になっていると認識している役員及び従業員はいなかった。

120 121 **(3) 営業システムにおける符号化処置の不実施による新電力顧客情報の閲覧についての沖縄電力 122 の送配電部門に係る法的評価**

123 標記閲覧は、上記第1.1.(1)及び同(2)のとおり、沖縄電力の送配電部門のネットワー
124 クセンターの現場従業員が、新電力と契約する新たな需要地点の需要家の地点番号を営業シス
125 テム上で採番する際に、本来想定されていた符号化した形で採番した上で、託送システム上の
126 当該番号の需要家のテーブルに情報を入力するという行為を行うのではなく、送配電部門が行
127 う配電工事の帳票印刷で需要家情報を出力するために、採番の際に符号化処置を行わず、一定
128 期間営業システム上に契約者名や電話番号などの需要家情報を残していたことによって生じ
129 たものである。

130 このため、電気事業法（以下「法」という。）第23条第1項第1号（託送供給等業務により
131 知り得た情報の目的外提供の禁止）、同条項第2号（託送供給等業務に係る差別的取扱いの禁
132 止）、法第23条の4第1項（体制整備義務）に違反しないかを検討する必要がある。

133 134 **ア 託送供給等業務により知り得た情報の目的外提供の禁止について**

135 (ア) 本事案については、閲覧可能となっていた情報項目に照らし、沖縄電力の送配電部門が管
136 理する新電力顧客情報（すなわち、「託送供給・・・の業務に関して知り得た他の電気供給事

¹⁰ なお、沖縄電力によれば、これらの場合においてはいずれも、送配電部門が符号化処置を実施していれば、沖縄電力の小売部門の従業員が閲覧したとしても、自社顧客でないことを把握することができる限りであったとのことである。

業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報)が沖縄電力に対して漏えいしていたものであり、同規定の規制対象となる情報が漏えいしていたものと認められる。

(イ) 他方で、本事案においては、沖縄電力の送配電部門は、自部門が行う配電工事において出力する帳票において契約者名を印字することが業務上都合がよいと考え、本来想定された符号化処置を行わずに採番したというものである。また、新規地点であり閲覧可能期間が限定的であることから、小売部門が当該情報にアクセスする可能性は低いと考え、このような運用変更を行ったものである。こうした状況を考えれば、一時的とはいえ小売部門に対して新電力顧客情報を閲覧可能な状況に放置したことは安易で不適切であったものの、沖縄電力の小売部門の従業員に託送関連情報にアクセスさせようとする等の特定の目的があったことを疑わせる事情は確認できない。

したがって、託送関連情報の目的外提供があったものとは認められない。

イ 送配電等業務に係る差別的取扱いの禁止について

(ア) 本事案については、客観的状況として、沖縄電力の送配電部門が管理する新電力顧客情報について合理的理由なく同社の小売部門においてのみ閲覧可能となっており、「その託送供給・・・の業務・・・について」、同社の小売部門に対して「不当に優先的な取扱いをし」ているため、同規定の客観的要件に該当する。

(イ) 他方で、採番を行った送配電部門の担当者が符号化せずに新電力の需要家の情報を営業システム上に残したことは不適切であったものの、新規地点であり閲覧可能期間が限定的であることから、小売部門が当該情報にアクセスする可能性は低いと考え、このような運用変更を担当者限りにおいて行ったものである。また、こうした運用は、2014年4月に営業システムを改修した際には想定されていなかった運用であり、採番を行う担当者が想定どおり符号化して採番していれば、行為規制上の問題は生じなかったものであり、営業システムの改修時の検討において問題があったものでもない。こうした点を踏まえれば、担当者の行為をもって、沖縄電力として差別的取扱いの基礎となる事実を認識していたものとは評価できない。

したがって、送配電等業務に係る差別的取扱いがあったものとは認められない。

ウ 非公開情報に係る体制整備義務について

営業システムは沖縄電力の送配電部門と小売部門が共用するシステムであるところ、営業システムにおいて送配電部門が非公開情報を扱う際には、非公開情報を符号化することが運用上必須であったが、本事案においては、送配電部門の担当者が、営業システム上で採番するにあたり、非公開情報を符号化しなかったことにより非公開情報の閲覧が可能となっていたものである。こうしたシステムは、当該システムにおいて非公開情報を利用することができる特定の者のみが非公開情報にアクセス可能な仕組みを備えておらず、法施行規則が非公開情報を取り扱うシステムに求める要件を満たしていないものと考え得る。

また、こうした点を踏まえると、営業システムにおいて新電力の需要家に係る採番を行うあたり、担当者が符号化を行うという運用を徹底するなどの対応が必要であったが、沖縄電力の送配電部門においては、当該対応の観点から担当者に具体的かつ明確な指示を行うなどの効果的な措置を講じた事情は認められない。採番を行った担当者は、新規地点であり閲覧可能期間が限定的であることから、小売部門が当該情報にアクセスする可能性は低いと考

177 え、安易に運用変更を行ったとはいえ、沖縄電力の託送情報管理のシステム構成上、営業シ
178 ステムにおける採番処理は特に注意を要すべき点であり、担当者の運用変更は過失によるも
179 のだったとしても、沖縄電力の送配電部門としては法が求める情報管理体制の構築が十分に
180 できていなかったと考えられる。このため、システム構築に係る義務（法 23 条の 4 第 1 項及
181 び法施行規則第 33 条の 15 第 1 項第 2 号イ及びロ）に違反していたと考えられる。

182 183 (4) 営業システムにおける符号化処置の不実施による新電力顧客情報の閲覧についての沖縄電力 184 の小売部門に係る行為規制上の法的評価

185 特定関係事業者については、電気事業法上、一般送配電事業者に係る禁止行為をするよう
186 に、一般送配電事業者に「要求し、又は、依頼する」ことが禁止されている（法第 23 条の 3
187 第 1 項第 1 号）。

188 今回の事案は、沖縄電力の送配電側が本来想定されていない形で新電力の需要家に係る採番
189 処理を行ったために、新需要地点の採番から通電までという一時的な期間において、新電力顧
190 客情報が閲覧可能な状態になっていたというものである。また、沖縄電力の小売部門の従業員
191 が閲覧した回数は 3 ヶ月間に 8 回であり、それらはシステム上でエラー処理された契約者の一
192 覧を出力された際に非公開情報が認識可能な形で出力されたものや、偶発的に出力されたもの、
193 工事事業者からの問合せを応じて検索された際に出力されたものであった。

194 こうした点を踏まえれば、沖縄電力の小売部門の従業員が意図的に閲覧したとすら評価でき
195 ず、一般送配電事業者に禁止行為を「要求し、又は、依頼する」行為をしたとは考えられない。
196 また、2014 年 4 月の営業システムの改修時にあっても、当時想定されていた運用を送配電部
197 門が行っていれば非公開情報の閲覧はできなかったものであり、改修時の検討にあっても、
198 特段不審な点は見当たらない。

200 **2. その他の不適切な事案（送配電部門の従業員の ID・パスワードの利用による送配電部門の買 201 取情報の閲覧）について**

202 (1) 電力購入管理システムにおける送配電部門の買取情報の閲覧について

203 ア 事案の概要

204 沖縄電力においては、電力の購入契約について、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関
205 する特別措置法に基づく電力購入も含め、電力購入管理システムにおいて顧客情報を管理して
206 いる。

207 この電力購入管理システムでは、小売部門の買取情報のほか、送配電部門の買取情報のデー
208 タも管理しているところ、小売部門の従業員（計 2 名）が送配電部門の従業員の ID を用いて、
209 当該システム上の小売部門の買取情報に加え、送配電部門の買取情報を閲覧していた。

210 電力購入管理システムでは、新電力顧客情報は管理しておらず、新電力顧客情報の閲覧は行
211 えないとのことだった。

212 イ 電力購入管理システムにおける閲覧状況の詳細

213 (ア) 電力購入管理システムにより送配電部門の買取情報が閲覧可能となっていた経緯

214 沖縄電力においては、電気の購入契約について、再生可能エネルギー電気の利用の促進に
215 関する特別措置法に基づく電力購入も含め、電力購入管理システムにおいて顧客情報を管理

216 している。電力購入管理システムでは、小売部門の買取情報のほか、送配電部門の買取情報
217 のデータも管理しており、全体で約 34,000 契約のデータが登録されている。

218 経済産業省資源エネルギー庁の『令和 4 年度電気利用効率化促進対策事業11』の公募要領
219 (節電プログラム関連)においては、「※太陽光発電設備用のパワーコンディショナ等の節
220 電の余地が想定されない契約に関しては、対象外とするようにしてください。」と記載され
221 ている。

222 当該事業に小売電気事業者として申請することを計画していた沖縄電力の小売部門は、同
223 事業への申請にあたり、節電プログラムに参加するとして需要家から応募された契約のうち、
224 公募要領が求めているような太陽光発電設備が含まれていないか確認する必要があった。

225 同事業への申請を行う沖縄電力の小売部門の担当従業員は、かつて送配電部門に所属して
226 おり、電力購入管理システムに送配電部門の従業員がログインする際には、社員 ID とパス
227 ワードが必要であること、そのパスワードは従業員の配属時に初期パスワードが配布され
228 従業員自らがパスワードを変更することが想定されていること、他方でこのようなパスワード
229 変更を行わずに電力購入管理システムを利用している従業員もいることを認識していた。

230 上記の沖縄電力の小売部門の担当従業員は、送配電部門に所属する知人の社員 ID を入力
231 し、以前自身が送配電部門に所属していたときに与えられた初期パスワードを入力したと
232 ころ、ログインに成功したため、送配電部門の従業員の権限で、電力購入管理システム上の情
233 報を閲覧した。また、当該従業員は、同事業への申請を行う同僚の従業員 1 名に、ログイン
234 に成功した ID 及びパスワードを教示し、同僚の従業員も電力購入管理システム上の情報を
235 閲覧した。

236 (イ) 電力購入管理システムによる送配電部門の買取情報の閲覧の実態

237 当該従業員及び同僚の従業員が閲覧可能した情報は、「電気番号」、「発電設備 ID」、「受給
238 契約電力」及び「売電量」の 4 項目であった。

239 なお、これら情報を閲覧したところで、対策事業の公募要領に記載された太陽光発電設備
240 用のパワーコンディショナ等の節電の余地が想定されない契約が特定できるものではなく、
241 別途の方法で確認するしかなかったとされるが、当該従業員らは送配電部門の従業員の権限
242 で電力購入管理システムを閲覧することにより何らかの作業の効率化ができるのではない
243 かと考え、不適切な方法でログインを行ったものである。

244 電力購入管理システムは上述のとおり約 34,000 契約の情報が含まれており、当該従業員
245 らは一覧となるリストを閲覧していた。また、このうち 323 契約については、個別契約の内
246 容が閲覧されており、そのうち 90 件が送配電部門の買取契約であった。沖縄電力によれば、
247 閲覧された情報の項目及び上記の閲覧の趣旨から、営業活動に用いられたものではないとし
248 ている。

¹¹ 電気の効率利用の促進に資する下記の支援策であり、以下の 2 つの事業からなり、太陽光発電に係る公募要領に係る記載は (2) の節電プログラムに関してのものである。

(1) 電気の効率利用関連サービスへの登録支援 (2022 年 8 月中に開始)
小売電気事業者等が提供する節電・電気の効率利用に関連するアプリケーションのダウンロードやメールマガジン等の登録を行った家庭等に対するポイント等、電圧階級に応じた電気の需要家の家庭や企業への特典の付与に対する支援

(2) 節電に対する支援 (12~3 月)
節電を行った家庭・事業者に対して、小売電気事業者等が自ら付与する特典に対する上乗せ支援

249 (2) 本事案の不適切性

250 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上、
251 当該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的取扱いを行うこと
252 が禁じられている。

253 本事案は、過去に送配電部門に所属していた特定の従業員を原因として生じたものであり、
254 当該従業員個人の帰責性が大きく、沖縄電力としての組織として、沖縄電力の小売部門を有利
255 に取り扱う目的や当該状況に係る故意があったとはいえない。もっとも、当該従業員の行為は
256 同法が定める一般送配電事業者の中立性への社会の信頼を著しく毀損する行為であり、法の趣
257 旨に照らして容認できる行為ではない。沖縄電力の小売部門による類似事案が継続して発生す
258 る場合には、沖縄電力の組織としての行為としてみなされる可能性がある点について、同社は
259 強く認識する必要がある。また、沖縄電力においては、従業員における個人パスワードの管理
260 の徹底など、こうした事案が生じないように対策を徹底する必要がある。

263 **第2. 事実関係及び法的評価を踏まえた沖縄電力送配電部門に対する処分に係る考え方について**

264 沖縄電力の送配電部門に対しては、以下の観点から、一定の法令違反及び健全な電気事業の発達
265 への影響が認められるものの、その大きさは必ずしも重大とまではいえず、また、小売部門に情報
266 が閲覧可能な状況が作出されたことに係る組織性についても認められないことに鑑み、電力・ガス
267 取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）からの業務改善指導を行うことが相当と思料する。

269 **1. 法令違反の重大性**

270 まず、沖縄電力の送配電部門は、符号化処置の不実施により、営業システムにおける一部の
271 画面において同社小売部門の従業員により新電力顧客情報を閲覧可能な状態としていた。

272 この点については、上記第1.1.(3)のとおり、託送関連情報に係る目的外提供及び送
273 配電等業務に係る差別的取扱いには該当しないものの、体制整備義務違反には該当する。もっ
274 とも、新電力顧客情報を閲覧可能な状況に放置したことは安易かつ不適切であるとの批判を免
275 れない一方で、採番を行う担当者が当初想定されていた運用どおりに符号化処置を行っていれ
276 ば問題が生じなかったと考えられることなどを考慮すると、体制整備に係る注意義務違反の度
277 合いは重大とまではいえない。

279 **2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度**

280 上記1.のとおり、沖縄電力の送配電部門は体制整備義務に違反していたものの、体制整備に
281 係る注意義務違反の度合いは重大とまではいえず、また、「小売電気事業者コード」や「使用
282 量」といった競争に大きな影響を及ぼす情報は閲覧可能となっていたわけではないことなどを
283 考慮すると、健全な電気事業の発達に与える影響は重大とまではいえない。

284 また、沖縄電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的
285 な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害に
286 繋がるような事例は確認されなかった。

3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度

上記1.のとおり、沖縄電力の送配電部門が符号化処置の不実施により、営業システムにおける一部の画面において同社小売部門の従業員により新電力顧客情報を閲覧可能な状態としていたことについては、過失による体制整備義務違反が認められるものの、体制整備に係る注意義務違反の度合いは重大とまではいえず、重大な過失があるとまではいえない。

4. 組織性・計画性の有無・程度

沖縄電力の送配電部門が、同社小売部門の従業員によって新電力顧客情報を閲覧可能な状況を創出したことについては、当該状況が作出された経緯等に照らせば、会社の組織判断としてなされたものではないと考えられる。

5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等

当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制

沖縄電力の送配電部門の役員及びネットワークセンター以外の送配電部門の従業員は、符号化処置の不実施により小売部門から新電力顧客情報が一定期間閲覧可能な状態になっていることを認識しておらず、内部監査が不十分であった。当該状態が解消されず放置されていた状態については、法令遵守・監査に係る社内体制の不十分性を基礎づけるものといえる。

7. 業務担当者の法令遵守に関する認識

営業システムにおける一部の画面において、業務運用上、符号化処置を行わないことで小売部門の従業員により新電力顧客情報を閲覧可能な状態となっていたことについては、符号化処置を行う送配電部門のネットワークセンターの担当者は把握しており、行為規制に係る法令違反に繋がり得る状態を認識していたことから、業務担当者の法令遵守に関する認識は希薄であったと評価せざるを得ない。

第3. 事実関係及び法的評価をふまえた沖縄電力の小売部門に対する処分に係る考え方について

沖縄電力の小売部門に対しては、以下の観点から、電気事業法上の行為規制違反は認められず、行為の悪質性自体も重大とまではいえないものの、健全な電気事業の発達への支障が一定程度認められることは否定しがたいことに鑑み、当委員会からの業務改善指導を行うことが相当と思料する。

1. 法令違反の重大性

沖縄電力の小売部門については、上記第1において認定した各法的評価のとおり電気事業法上の行為規制違反には該当しない。しかし、電気事業法上、本来閲覧できないはずの情報が閲覧可能となっており、当該情報が実際に閲覧されたことについては、電気事業法の想定する適正な業務運営の観点から不適切であるとの批判は免れない。

2. 電気事業の健全な発達への支障、需要家等の利益の被害の程度

本事案においては、契約者名等のスイッチング支援システムでは閲覧できない情報が、沖縄電力の小売部門の従業員によって閲覧可能となっていたことを踏まえると、健全な電気事業への支障自体は認められる。一方で、「小売電気事業者コード」や「使用量」といった競争に大きな影響を及ぼす情報までも同従業員に閲覧可能となっていたわけではない。また、2022年10月1日から12月31日の3ヶ月間において、新電力の需要家8件の情報を16回閲覧されたものであるが、閲覧状況に照らせば意図的に閲覧したものとまでは認められない。さらに、同社小売部門が、閲覧した情報を顧客獲得活動等の営業活動に利用した事実は見受けられない。これらの事情を踏まえると、健全な電気事業の発達に対する一定の支障は認められるものの、その度合いは重大とまではいえない。

また、沖縄電力においては、いずれの事案についても、閲覧可能となっていた情報が積極的な顧客獲得活動等の営業活動において利用されたケースは確認されず、需要家の利益の被害に繋がるような事例は確認されなかった。

3. 行為の悪質性・故意性・過失の程度

本事案において、沖縄電力の小売部門の従業員は、2022年10月1日から12月31日の3ヶ月間において、新電力の需要家8件の情報を16回閲覧したところ、閲覧数は少数であり、閲覧状況に照らせば意図的に閲覧したとまでは認められない。また、同社小売部門の従業員が、閲覧した情報を顧客獲得活動等の営業活動に用いた事実は見受けられない。これらの事情を踏まえると、行為の沖縄電力の小売部門における情報閲覧の悪質性は低いといえる。

4. 組織性・計画性の有無・程度

沖縄電力の小売部門が新電力顧客情報を閲覧したことについては、閲覧回数及び閲覧状況等に照らせば、会社の組織判断としてなされたものではないと考えられる。

5. 隠蔽の有無、初動対応の適切性等

当委員会による調査への対応において、不適切な点は見受けられなかった。

6. 法令遵守、内部監査、リスク管理に係る社内体制

沖縄電力の小売部門の役員や従業員は、符号化処置の不実施により小売部門から新電力顧客情報が閲覧可能な状態になっていることを認識しておらず、内部監査が不十分であった。当該状態が解消されず放置されていた状態については、法令遵守・監査に係る社内体制の不十分性を基礎づけるものといえる。

7. 業務担当者の法令遵守に関する認識

沖縄電力の小売部門においては、本事案において実際に同部門従業員により新電力顧客情報の閲覧がなされていたにもかかわらず、業務担当者からこの点について具体的な問題提起等がなされた特段の事情は伺えないところ、法令遵守に関する認識が欠如していた可能性がある。

なお、社内向けの行為規制の教材などにおいても、行為規制上、特定関係事業者の禁止行為は一送への要求・依頼行為であると規定されていることとの関係から、漏えいされた情報の閲覧の

368 不適切さに関しては言及がなかったものであり、社内及び委託先に対する教育・研修の見直しを
369 行う必要性も認められる。

370

371

以上

3
4 本書記載の事実認定は、北海道電力ネットワーク株式会社（以下「北海道電力 NW」という。）及
5 び北海道電力株式会社（以下「北海道電力」という。）においてこれまで判明している事案を対象
6 としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

9 10 11 **第 1. 勧告の前提となる事実関係**

12 **1. 北海道電力 NW における情報遮断措置の内容**

13 北海道電力 NW は、託送業務システムとして「契約管理システム」と「託送料金計算システム」
14 を管理し、このうち、「契約管理システム」については、北海道電力と共用している。当該システ
15 ムは、北海道電力 NW の供給エリアの全供給地点の設備情報を管理しており、北海道電力による
16 スイッチングの異動登録等の一部の業務に限定して共用がなされ、その利用にあたっては、利用
17 者に対する「権限管理」、業務上不要な画面機能についてアクセスができないようにメニュー画
18 面から削除し非表示とする手法（以下「画面アクセス制限措置」という。）、新規参入事業者であ
19 る小売電気事業者（以下「新電力」という。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）に
20 ついて、広域機関が管理するスイッチング支援システムの仕様に準じて対象情報項目の閲覧を制
21 限する手法（以下「マスキング措置」という。）が講じられている（※）。

22 ※ 例えば、需要者名、需要者電話番号、連絡先（氏名・住所・電話番号）、小売電気事業者名、
23 接続送電サービスメニューについてはマスキング処置が、月間使用電力量については画面
24 アクセス制限措置が、30 分電力量については元々画面表示がなされず出力ができないよう
25 に措置が講じられている。

26 なお、「託送料金計算システム」は、2016 年 4 月の全面自由化以降、新電力及び北海道電力の
27 自由メニューの託送料金を計算するシステムであり、物理分割により、北海道電力は利用ができ
28 ず、北海道電力 NW 専用のシステムとなっている。

29 30 **2. 電力・ガス取引監視等委員会より実施した緊急点検指示に対する報告について**

31 2023 年 1 月 13 日に電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）において実施し
32 た緊急点検指示につき、北海道電力 NW 及び北海道電力からは、社内での緊急点検の結果、以下
33 のとおり報告がなされた。

34 35 **(1) 北海道電力 NW（託送業務で知り得た情報の適切な管理に係る報告）**

36 ア 北海道電力 NW が管理する「契約管理システム」及び「託送料金計算システム」の利用ログ
37 の確認を実施。その結果、2022 年 12 月 19 日～25 日の期間における、「契約管理システム」の
38 利用ログ 706,660 件につき、ログイン ID 及び利用画面全件の調査を実施し、北海道電力 NW 以
39 外の従業員が利用権限の範囲を超えて利用していなかったこと、及び同システムにおける権限
40 管理、画面アクセス制限措置及びマスキング措置が適正であることが確認された。加えて、「託
41 送料金計算システム」の利用ログ 84,329 件について、ログイン ID 全件を調査した結果、北海

42 道電力 NW 以外の従業員が新電力顧客情報へアクセスしていなかったことが確認された。

43 イ 北海道電力と共用しているシステムは、社内規程に基づき、利用権限が適切に設定されてい
44 るかを年 1 回以上確認しているところ、今後、北海道電力と共用がなされている「契約管理シ
45 ステム」については、1 週間以上の期間を任意抽出し、外部からの不審なアクセスがないかの
46 ログ解析を行う体制を構築することとする。

47 ウ 北海道電力 NW が保有する新電力顧客情報に係る情報にアクセス可能な PC 端末その他の設
48 備の管理については、年 1 回実施している PC 端末の台帳照会により、適切に管理されている
49 ことを確認し、北海道電力と共用している北海道電力 NW の PC 端末その他の設備は存在しない
50 ことが確認された。また、北海道電力と同一の建物に入居している事業所において、北海道電
51 力 NW の PC 端末が、同社の従業員以外の者が使用できる場所に設置されておらず、加えて、利
52 用権限は PC 端末ではなく、あくまで利用者に対して設定されていることから、北海道電力 NW
53 の従業員以外の者が、仮に北海道電力 NW の PC 端末を使用しても、新電力顧客情報へのアクセ
54 スはできない仕組みになっている。さらに、北海道電力 NW と北海道電力間の人事異動に際し
55 ての利用者変更に伴うアクセス制御も、過去半年に遡って確認した結果、人事異動時に誤った
56 情報登録がされていないことが確認された。

57 エ 北海道電力 NW では、社内規程に基づく、情報管理を含む行為規制に係る社内研修を、年 1
58 回実施しており、今般の緊急点検指示を踏まえ、2023 年 1 月 17 日付けで同社従業員への周知・
59 注意喚起を実施するとともに、同月 23 日までに各部署単位で研修が実施された。

60 オ 物理的隔離の具体的方法として、北海道電力と同一の建物に入居している事業所においては、
61 別フロアを基本とし、別フロア化が困難な場合にあっては、別部屋の設置又は天井までの間仕
62 切り壁を設置することで、執務室を区分するとともに、同社の執務室の出入口は、施錠管理、
63 IC カード式認証装置や暗証番号入力式鍵を設置している。

64 (2) 北海道電力（他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止に係る報告）

65 ア 北海道電力従業員や小売業務の委託先関係者においては、北海道電力 NW が管理する契約管
66 理システム及び託送料金計算システムにおける「権限管理」、「マスキング措置」及び「画面ア
67 クセス制限措置」により、新電力顧客情報を閲覧することができない状況にあることが確認さ
68 れた（2.（1）北海道電力 NW の利用ログ 706,660 件の全件調査でもこの結果の裏付けがなさ
69 れている）。

70 イ 端末管理簿を元に、北海道電力と共用している北海道電力 NW の PC 端末その他の設備が存在
71 しないことが確認され、また、北海道電力 NW と同一の建物に入居している事業所において、
72 北海道電力 NW の PC 端末その他の設備が、北海道電力従業員が使用できる場所に設置されてい
73 ないことも確認された。

74 ウ 2023 年 1 月 24 日に、北海道電力従業員及び小売業務の委託関係者に対して、電気事業法第
75 23 条の 3 に規定する禁止行為（北海道電力 NW への新電力顧客情報の提供を求めること等）に
76 ついて周知を実施するとともに、翌月 23 日までに各部署単位で行為規制に関する研修が実施
77 された。

3. 当委員会より実施した追加調査に対する報告について

2023年2月3日に当委員会において実施した追加調査につき、北海道電力NW及び北海道電力からは、社内調査の結果、以下のとおり報告がなされた。

(1) 北海道電力NW（追加調査）

2022年9月18日から12月18日までの期間における北海道電力NWの「契約管理システム」の利用ログ8,552,564件につき、ログインID及び利用画面全件の調査を実施し、北海道電力NW以外の従業員が利用権限の範囲を超えて利用していないことを確認。

(2) 北海道電力（追加調査）

ア 他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止に係る追加調査として、北海道電力従業員及び小売業務の委託関係者にアンケートを実施した結果、1,515名中1,434名から回答があり、新電力顧客情報の閲覧及び目的外利用を行っていないことが確認された。

イ 最終保障供給に係る顧客情報の不適切な取得に係る調査について、北海道電力は北海道電力NWより「最終保障契約に係る契約管理業務」を受託しているところ、同社従業員及び小売業務の委託関係者にアンケートを実施した結果、1,515名中1,434名から回答があり、受託業務の範囲以外で不適切に最終保障供給に係る顧客情報を閲覧・利用したことはなく、うち105名については、受託業務の範囲内にて最終保障供給に係る顧客情報を閲覧したことがあることが確認された。

ウ 2023年2月8日～10日の期間において、北海道電力従業員及び小売業務の委託関係者701名に対して、社内イントラネットを用いた学習システムによる行為規制に関する研修が実施された。

第2. 事実関係に係る北海道電力NW及び北海道電力に対する対応

北海道電力NW及び北海道電力については、顧客情報の取扱いに不備が見られたものではないが、一般送配電事業者における一連の情報漏えい事案の発生を踏まえ、更なる情報管理の徹底や内部統制の強化を求めることが適当である。

以上

3
4 本書記載の事実認定は、東京電力パワーグリッド株式会社（以下「東京電力 PG」という。）及び
5 東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東京電力 EP」という。）においてこれまで判明して
6 いる事案を対象としたものであり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものであ
7 る。

8 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
9 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

10 11 第 1. 勧告の前提となる事実関係

12 1. 東京電力 PG の託送情報に係るシステムについて

13 (1) 東京電力 PG は、新規参入事業者である小売電気事業者（以下「新電力」という。）の顧客情
14 報（以下「新電力顧客情報」という。）を扱う託送業務システムとして、「PG サービス業務支援
15 システム」、「本人認証受付システム」及び「カスタマーセンター支援システム（以下「CCPC」
16 という。）」を利用している。

17 (2) このうち、「PG サービス業務支援システム」、「本人認証受付システム」については同社が所
18 有しているが、「CCPC」の所有者は東京電力 EP となっている。この経緯としては、元々、CCPC
19 が一会社における単一システムであったところ、東京電力 PG と東京電力 EP の分社化の際、
20 CCPC を分割し、PC 端末においてインストールできるシステムアプリにおいて使用区分を設定
21 したが、当該アプリの仕様及び機能が双方において似通っていることから、従前の CCPC 所有
22 者である東京電力 EP で、引き続き保守・メンテナンスを行うことがシステム運用の観点から
23 妥当との判断がなされたためとされている。このため、CCPC は、東京電力 EP 所有システムで
24 あることから、東京電力 EP から東京電力 PG にライセンス提供がなされ、これにより東京電力
25 PG は業務において CCPC を利用しているという形態となっている。

26 (3) 各システムの概要は以下のとおりである。

PG サービス業務支援システム	新電力からの申込受付、情報照会、SW 申込、契約管理、使用量通知、託送料金請求、情報公開等の機能を有し、託送契約の約 3,000 万件の個別託送料金算定の業務を支援するシステム
本人認証受付システム	使用量情報取得のためのパスワード発行申込受付及びスマートメーターでの情報発信サービス提供の申込受付に加えて、小売事業者からの地点番号照会の受付並びに回答を行うシステム
CCPC	需要者情報、申込内容の進捗状況、過去の受付履歴等の情報を表示する機能を有し、電話による各種問い合わせなど、お客さまのあらゆる用件にワンストップで対応するためのシステム

28 29 2. 電力・ガス取引監視等委員会より実施した緊急点検指示に対する報告について

30 2023 年 1 月 13 日に電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）において実施し
31 た緊急点検指示につき、東京電力 PG 及び東京電力 EP からは、社内での緊急点検の結果、以下の
32 とおり報告がなされた。

33 (1) 東京電力 PG (託送業務で知り得た情報の適切な管理に係る報告)

34 ア 東京電力 PG において、新電力顧客情報を扱う託送業務システムである「PG サービス業務支
35 援システム」、「本人認証受付システム」及び「CCPC」の利用ログの検証を実施。その結果、2023
36 年1月4日から同月10日までの期間にかけて、いずれのシステムにおいても、東京電力 PG 従
37 業員(東京電力 PG 業務の委託先従業員を含む)以外の者による新電力顧客情報へのアクセス
38 がなかったことが確認された。

39 イ 東京電力 PG では、託送業務システムの管理・運用として、新電力顧客情報など非公開情報
40 の管理に供する社内システムをリスト化した上で、システムの新規開発や改良を行う際には、
41 都度、非公開情報を有するシステムか否かを確認し、必要に応じてリストに反映している。ま
42 た、当該リストにおけるシステムについて定期的な棚卸しを行い、電気事業法上求められる要
43 件を満たす仕様になっているかを確認するとともに、同システムに付与されたアクセス権限の
44 適正性について確認がなされているところ、これらの現行運用管理方法に加え、今後、新電力
45 顧客情報など非公開情報の管理に供するシステムについては、サンプル抽出を行った上で、不
46 審なアクセスがないかのログ解析を定期的に行う体制を構築することとする。

47 ウ CCPC は、需要者情報、申込内容の進捗状況、過去の受付履歴等の情報を表示する機能を有
48 し、顧客等からの電話による各種問い合わせなどに対してワンストップ対応を行うためのシス
49 テムであり、PC 端末(以下「CCPC 端末」という。)を用いて業務に使用されているが、東京電
50 力 PG と東京電力 EP の分社化時より、それぞれ業務上必要となる機能に区分したうえで、設置
51 箇所も会社毎に設置する物理的分割を講じている。今回の緊急点検指示を踏まえ、東京電力 PG
52 において、CCPC 端末の管理台帳における照会を行った結果、対象となる CCPC 端末 2,356 台の
53 うち、30 台については、現在の設置場所が台帳に反映されていないことが確認されているが、
54 いずれも同社の執務室内であり、物理的分割は確保されていることが確認された。一方で、第
55 1.1. で既述したとおり、CCPC の所有者は東京電力 EP であり、引き続き保守・メンテナンス
56 を行っていることから、東京電力 EP の執務内に、保守・メンテナンスを目的として東京電力
57 用に機能区分された CCPC 端末が 1 台設置されていることが報告された。

58 エ 東京電力 PG の CCPC 端末については、社内規程上、東京電力 PG 以外の会社への移設は認め
59 られておらず、過去半年間における同社の CCPC 端末の移設状況を確認した結果、誤配布も含
60 め、同社以外に移設された事案はないことが確認された。

61 オ 非常等災害時の対応業務については、東京電力 PG と東京電力 EP にて、非常等災害時の電話
62 受付業務に関する「カスタマーセンター等関係業務委託契約」を締結しているが、非常等災害
63 時の停電受付などの業務においても、東京電力 PG と東京電力 EP はそれぞれが所有する CCPC
64 端末を用いての対応となることから、東京電力 PG の CCPC 端末を通じての非公開情報の漏えい
65 は確認されなかった。なお、非常等災害時対応で使用するシステムは主に以下の 2 つであり、
66 非常等災害時に東京電力 PG 要員で対応困難となった場合に、東京電力 EP に電話受付業務の応
67 援を要請することとされている。もともと、電話受付業務の応援要請の際、東京電力 EP から
68 の応援者は普段の業務環境で対応することになっており、東京電力 EP に対して、東京電力 PG
69 用に機能区分された CCPC 端末を貸与したり、そのアクセス権限を付与したりすることは想定
70 されていない。また、非常等災害対応においては、上記「カスタマーセンター等関係業務委託
71 契約」に基づき、電話受付業務に必要な情報として閲覧できる権限を付与している情報を除き、
72 特別に閲覧できる情報はない。

【1】災害情報システム	設備被害、停電状況、復旧計画、停電中のお客さま情報等を登録。災害対応中のみ情報が登録され、対応後は削除される仕組み。
【2】停電情報公開システム	停電発生日時、地域、軒数、停電理由（いずれも公開情報）を登録。

73 カ 東京電力 PG では、今般の当委員会からの緊急点検指示を踏まえ、2023 年 1 月 18 日付けで
74 同社従業員、1 月 20 日付けで業務委託先子会社、1 月 25 日付けでシステム保守・運用の委託
75 会社(東京電力 HD 子会社)に対してそれぞれ、関係法令・ガイドライン・社内規程の遵守に対
76 する注意喚起、自社作成による行為規制ポイント集を用いた研修等が実施されている。

77 キ 東京電力 PG では、物理的隔絶の具体的方法として、特定関係事業者の用に供する室は、別
78 建物として区分することを原則とし、やむを得ず、同一フロアにそれぞれの業務の用に供する
79 室を配置せざるを得ない場合は、特定関係事業者の者が容易に入退室できないよう、電子的認
80 証装置や電子錠等により入室制限を実施している。

81
82 **(2) 東京電力 EP (他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止に係る報告)**

83 ア 東京電力 EP において、同社従業員、小売業務の委託先関係者に対するアンケート (回答率
84 98.2%) 及びヒアリングを実施した結果、東京電力 PG が管理する託送情報に関するシステムを
85 通じて、新電力顧客情報を閲覧した従業員及び委託先関係者は確認されなかった。(2.(1)
86 東京電力 PG の利用ログの調査でも確認)。

87 イ 東京電力 EP において、PC 端末その他設備の設置について調査した結果、2.(1)ウのとおり
88 新電力顧客情報にアクセス可能な、東京電力 PG 用に機能区分された CCPC 端末が東京電力
89 EP 本社内に設置されていることが確認されているが、これは既述にあるとおり、CCPC を所有
90 する東京電力 EP においてシステム保守・メンテナンス業務を実施するためのものであり、当
91 該業務以外で閲覧情報を利用していないことが確認された。

92 ウ 2023 年 1 月 18 日に、東京電力 EP 従業員に対して、電気事業法第 23 条の 3 に規定する禁止
93 行為 (東京電力 PG へ新電力顧客情報の提供を求めること等) について周知を実施するととも
94 に、同年 2 月 15 日以降、行為規制に係る研修を開始し、同年 3 月 24 日までに、休職中・長期
95 休暇中の者を除く全東京電力 EP 従業員が受講を完了した。

96
97 **(3) CCPC 端末の EP 本社内設置に係る法的評価**

98 ア 上記のとおり、CCPC については、東京電力 EP 所有のシステムであるため、東京電力 EP が東
99 京電力 PG に対してシステム使用に際してライセンス提供を実施しているため、東京電力 EP は
100 CCPC の所有者として保守・メンテナンス業務を実施するものである。電気事業法上、システム
101 の共用自体は認められていることから、このようなシステムの利用形態については電気事業法
102 上の情報遮断に係る要件が担保されている限りにおいて、否定されるものではないと解される。

103 イ この点、東京電力 PG と東京電力 EP の分社化時より、それぞれ業務上必要となる機能に同シ
104 ステムを区分する物理分割の措置が講じられ、保守・メンテナンス業務の実施を除けば、東京
105 電力 PG における CCPC に対する東京電力 EP の販売部門の従業員によるアクセスはできないよ
106 うになっている。また、東京電力 PG と東京電力 EP においては、ライセンス契約締結にあたり、
107 非公開情報の目的外利用がなされないように規定し、また、運用面においても定期的な人事異
108 動の際に権限を見直し、システム部門から販売部門に従業員が異動等した場合にはログインで

109 きないように徹底している。実際に保守・メンテナンス以外の目的での利用は確認されなかつ
110 た。したがって、CCPC の取扱いに関して行為規制上の問題はないものと考えられる。

111 ウ なお、今後は 2023 年度中に新システムに置き換わり、東京電力 EP 側に設置されている東京
112 電力 PG の CCPC 端末（1 台）も撤去予定であることから、こうした状況も解消されるとの報告
113 を受けている。

114 **3. 当委員会より実施した追加調査に対する報告について**

115 2023 年 2 月 3 日に当委員会において実施した追加調査につき、東京電力 PG からは、社内調査
116 の結果、2022 年 10 月 1 日から 12 月 31 日までの期間における同社の「PG サービス業務支援シス
117 テム」の利用ログにつき、ログイン ID の調査を実施し、東京電力 PG 従業員（東京電力 PG 業務
118 の委託先従業員を含む）以外の者による新電力顧客情報へのアクセスがなかったことを確認した
119 旨の報告を受けた。

120 **4. LR 需要家情報の閲覧について**

121 当委員会による追加調査につき、東京電力 EP より、最終保障供給を受けている需要家情報（以
122 下「LR 需要家情報」という。）の不適切な取得に関する社内調査の結果、以下のとおり報告がな
123 された。

- 124 ① 東京電力 EP は、東京電力 PG より、最終保障供給の需要家に関する収納手数料の代行支
125 払業務、請求書送付等のデータセンター業務を受託しているところ、今回、東京電力 EP
126 従業員及び委託先従業員に対するアンケート及びヒアリング調査を実施した結果、東京
127 電力 EP 従業員が利用するシステムを経由して、LR 需要家情報を閲覧していたことを確
128 認。
- 129 ② 具体的には、調査対象者 11,035 人（従業員 2,465 人、委託先従業員 8,570 人）から回
130 答のあった 10,615 人（従業員 2,465 人、委託先従業員 8,150 人）のうち、1,312 人（従
131 業員 351 名、委託先従業員 961 名）が閲覧したことがあるとの回答。
- 132 ③ 閲覧の背景としては、お客さまからの問い合わせ対応、最終保障供給契約から東京電力
133 EP への契約切り替え時に閲覧しており、東京電力 PG からの受託業務の目的外利用にあ
134 たるもの。
- 135 ④ なお、LR 需要家情報を用いて当該需要家に対する勧誘や販売行為を行った事実は、本調
136 査からは確認されなかった。

137 **第 2. 事実関係に係る東京電力 PG 及び東京電力 EP に対する対応**

138 東京電力 PG 及び東京電力 EP については、新電力顧客情報の情報漏えいや閲覧があったもので
139 はないが、LR 需要家情報の閲覧があったことや、一般送配電事業者における一連の情報漏えい事
140 案の発生を踏まえ、更なる情報管理の徹底や内部統制の強化を求めることが適当である。

141 以上

3
4 本書記載の事実認定は、北陸電力送配電株式会社（以下「北陸電力送配電」という。）及び北陸
5 電力株式会社（以下「北陸電力」という。）においてこれまで判明している事案を対象としたもの
6 であり、法的評価及び処分方針はかかる事実関係を前提としたものである。

7 なお、当該事実関係を踏まえた法的評価の前提となる法解釈については、報告書本紙 I. 5（電
8 気事業法の規定との関係）を参照されたい。

11 **第 1. 勧告の原因となる事実関係**

12 **1. 北陸電力送配電株式会社の託送情報に係るシステムについて**

13 北陸電力送配電は、2016 年 4 月の全面自由化以降、新規参入事業者である小売電気事業者（以
14 下「新電力」という。）の顧客情報（以下「新電力顧客情報」という。）を扱う託送業務システム
15 として、「託送システム」、「営業システム」を管理しており、託送契約管理から、計量実績管理、
16 託送料金算定まで対応する「託送システム」については、北陸電力送配電の単独システムであり、
17 同システムの PC 端末起動時に個人 ID カード・パスワードでログインするユーザー情報を読み取
18 り、当該ユーザーの所属に設定したシステムの利用権限をもとにアクセス制限を設定し、北陸電
19 力送配電の従業員以外にはアクセスできない「物理分割」が行われている。一方で、北陸電力送配
20 電において配電業務を行う上で必要となる契約情報に関しては、北陸電力と共用の「営業システ
21 ム」を利用しており、同システムの PC 端末起動時における個人 ID カード・パスワードのログイン
22 情報に基づき、当該ユーザーの所属に設定したシステムの利用権限をもとにアクセス制限を設
23 定することで、北陸電力は自社の顧客以外には閲覧できないよう「論理分割」による運用が行われ
24 ている。

26 **2. 電力・ガス取引監視等委員会より実施した緊急点検指示に対する報告について**

27 2023 年 1 月 13 日に電力・ガス取引監視等委員会（以下「当委員会」という。）において実施し
28 た緊急点検指示につき、北陸電力送配電及び北陸電力からは、社内での緊急点検の結果、以下の
29 とおり報告がなされた。

30 **(1) 北陸電力送配電（託送業務で知り得た情報の適切な管理に係る報告）**

31 ア 北陸電力送配電において、新電力顧客情報を扱う託送業務システムである「託送システム」
32 及び「営業システム」の利用ログの検証を実施。その結果、2022 年 11 月 28 日～12 月 11 日の
33 期間における、「託送システム」の対象ログ数 1,089,543 件、「営業システム」の対象ログ数
34 1,058,010 件のいずれにおいても、北陸電力送配電の従業員（北陸電力送配電業務の委託先の
35 従業員を含む）以外の者による新電力の顧客に係る情報へのアクセスがなかったことが確認さ
36 れた。

37 イ 一方で、2017 年 4 月以降、再生可能エネルギーの固定価格買取制度（以下「FIT」という。）
38 において、買取義務者が、小売電気事業者から送配電事業者に移行する中で、北陸電力送配電
39 と北陸電力が共有する「営業システム」にて、2022 年 11 月 28 日～12 月 11 日の期間で、FIT
40 送配電買取に係る設備等データが北陸電力の顧客情報に混じって 129 契約（うち低圧 111 契約
41 （個人 106 人）、高圧 18 契約）が表示され、北陸電力の従業員 55 名（契約受付センター 42 名、

42 高圧契約担当者 13 名) により閲覧されていたことが利用ログの検証の結果確認されたことから、システム改修を早急に実施し、アクセス制限を完了させたとしている。なお、本閲覧の目的は、電気工事店からの電柱番号を用いた北陸電力契約に係る照会対応などであり、画面上、送配電買取契約の情報が表示されていることを認識していた北陸電力従業員は、55 名中 31 名であり、当該情報を小売業務に利用した実績はないとの報告がなされた。また、表示された FIT 送配電買取に係る設備等データに関し、その詳細画面を閲覧した実績もなかったとの報告がなされた。

49 ウ 北陸電力送配電では、論理分割の上、北陸電力と共有している「営業システム」については、年に 1 回、1 週間分の利用ログのサンプル抽出を行った上で、外部からの不審なアクセスがないかのログ解析を定期的に行う体制を構築するとともに、社内の監視部門により当該ログ解析が適切に行われているかの確認を実施する体制とすることが報告された。その後、北陸電力送配電からは、「営業システム」については、年 2 回、全期間のアクセスログを解析する仕組みを 2023 年度内目途に構築するとともに、北陸電力とは物理分割されている「託送システム」については年 2 回、不特定の 1 か月分の利用ログの抽出を行った上で、外部からの不審なアクセスがないかの解析を定期的に行う体制を構築すること、および「営業システム」も北陸電力との物理分割を今後実施していくことが経済産業省への報告において示されている。

58 エ 北陸電力送配電は、託送業務を行うにあたり、「託送システム」及び「営業システム」を PC 端末により利用しているが、PC 端末起動時における個人 ID カード・パスワードのログイン情報に基づき、PC 端末を起動したユーザーの所属に設定したシステムの利用権限を踏まえアクセス制限を設定していることから、北陸電力の従業員が新電力顧客情報に係る情報にアクセスすることはできない仕組みとなっている。また、北陸電力送配電と北陸電力が同一事業所に入居している支社・配電センター (13 事業所) を対象とし、PC 端末の設置状況確認として、以下の項目の調査を実施。結果として北陸電力送配電の PC 端末については、北陸電力から隔離された区画に設置されており、北陸電力が使用できるエリアに設置された実績はないとしている。

調査項目	①北陸電力との共用スペースでの当社 PC 端末の設置、共用実績。 ②北陸電力従業員の当社施設内における当社 PC 端末の使用状況。 ③その他、北陸電力従業員が当社 PC 端末を通じて新電力の契約情報を閲覧できる状態となっていた実績。 ④その他、北陸電力従業員に新電力の契約情報が漏洩した事実の有無。
------	--

67 オ また、北陸電力送配電と北陸電力の 2 社間の人事異動に際しての PC 端末の管理状況については、異動元で PC 端末を返却し、異動先で新たに PC 端末の増設申請を行う運用が採用されており、2022 年 7 月 15 日～2023 年 1 月 15 日を調査期間として、北陸電力送配電が申請箇所と異なる会社の PC 端末の交付有無について調査をした結果、北陸電力送配電の PC 端末の増設申請数 (17 台) と北陸電力の PC 端末の増設申請数 (59 台) とともに、申請箇所と交付箇所への誤りはなかったとしている。

73 カ 北陸電力送配電では、今般の当委員会からの緊急点検指示を踏まえ、2023 年 1 月 25 日付けで同社の全従業員に対して、社長名にて「行為規制遵守および個人情報保護の徹底について」の周知を実施するとともに、定期的に行っている行為規制に対する e ラーニング研修を、今回、各一般送配電事業者において発生している事例を反映した形で、2023 年 2 月に実施してい

77 る。

78 キ 北陸電力送配電では、物理的隔絶の具体的方法として、北陸電力と同一の建物に入居してい
79 る事業所においては、別フロアを基本とし、別フロア化が困難な場合にあっては、別部屋の設
80 置又は天井までの間仕切り壁を設置することで、執務室を区分するとともに、同社の執務室の
81 出入口は、施錠管理、電子的認証装置や電子錠等により入室制限を実施している。

82 ク 非常災害時のお客さま対応業務については、北陸電力送配電と北陸電力にて、非常災害時の
83 電話受付業務に関する業務委託契約を締結しており、当該契約書において、非常災害時の対応
84 業務にて知り得た情報の適切な取扱いについて明記がなされ、さらに北陸電力は、自社の従業
85 員に対して、対応業務を通じて知り得た情報の目的外利用の禁止についての定期的な社内研修
86 を実施している。なお、北陸電力送配電の非常災害時における原則的な対応として、同社から
87 北陸電力に対する新電力顧客情報の提供を行わない形で、非常災害時に北陸電力送配電への入
88 電を北陸電力のコールセンターに転送することで、北陸電力従業員は、北陸電力のコールセン
89 ターにおいてお客さま対応を行っている。一方で、非常災害規模などに応じて原則運用以外が
90 とられることも想定されており、北陸電力送配電の対応要員に不足が発生する場合は、北陸電
91 力送配電から北陸電力に対して専用 ID カードが付与され、北陸電力の従業員は、北陸電力送
92 配電のコールセンターの空き席において、新電力顧客情報を閲覧可能な北陸電力送配電のシス
93 テムを利用しお客さま対応を行うことになるが、この対応がなされた場合は、同社コールセン
94 ター外へ ID カードの持ち出しを禁止しており、北陸電力からの応援の必要性が解消した時点
95 で、速やかに ID カードを回収し、新電力顧客情報の開放を停止するとしている。なお、これ
96 まで、非常災害時に北陸電力送配電の対応要員に不足が発生することがなかったため、北陸電
97 力従業員が北陸電力送配電のコールセンターの空き席を利用し、お客さま対応を行った実績は
98 なかったとしている。

100 (2) 北陸電力（他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止に係る報告）

101 ア 北陸電力において、北陸電力送配電が管理する「託送システム」及び「営業システム」を通
102 じ、新電力顧客情報を閲覧したことがあるかについて同社従業員及び委託先関係者に聞き取り
103 調査を実施したところ、該当者がなかったとしている。なお、本調査については、2022年7月
104 1日から2023年1月12日までを調査期間とし、電気事業法上認められている委託業務等（非
105 常災害時の対応業務等）における必要範囲内の情報閲覧についての観点も含んだ調査となっ
106 ている。

107 イ なお、「営業システム」において、新電力顧客情報ではないものの、意図せず FIT 送配電買
108 取契約に係る情報が北陸電力の契約情報に混在して表示される場合があったが、制度上買取主
109 体は北陸電力送配電であり、小売業務での利用用途はないとしている。

110 ウ 北陸電力送配電が保有する新電力顧客情報へのアクセスは、PC 端末等の単位ではなく、利用
111 者単位で判別がなされ、北陸電力送配電でアクセス許可を行った利用者のみがアクセス可能と
112 なっていることから、北陸電力より、当該アクセス許可の設定状況を北陸電力送配電に照会し
113 た結果、北陸電力において新電力顧客情報にアクセス可能な PC 端末等の設置・交付がなされ
114 ていないことが確認された。

115 エ 北陸電力では、今般の当委員会からの緊急点検指示を踏まえ、2023年1月27日付けで同社
116 の全従業員に対して、社長名にて「行為規制に関して留意すべき事項について」の周知を実施

117 している。また、役員を含む全従業員を対象として行為規制に関する研修を実施している。

118 119 **3. 当委員会より実施した追加調査に対する報告について**

120 2023年2月3日に当委員会において実施した「営業システム」においてFIT送配電買取契約
121 に係る情報が北陸電力の契約情報に混在して表示される場合があった件に係る追加調査につき、
122 北陸電力送配電及び北陸電力からは、社内調査の結果、以下のとおり報告がなされた。

123 **(1) 北陸電力送配電（追加調査）**

124 ア 2022年8月27日から11月27日までの期間における同社の「営業システム」上で、需要者
125 のFIT送配電買取に係る情報が表示されていた画面のアクセスログを解析した結果、北陸電力
126 送配電以外の者で、当該情報にアクセスした人数は155名であり、表示されていた契約件数の
127 うち当該契約者が北陸電力の顧客ではない契約件数は24件であったことを確認

128 イ 2022年8月27日から11月27日までの期間において、「営業システム」上で、閲覧されて
129 いた24件の契約件数のうち、閲覧時点の契約先小売電気事業者から、契約先が変更となった
130 契約は4件あり、そのうち変更後の契約先が北陸電力となっているケースは、2件であったこ
131 とを確認。

132 133 **(2) 北陸電力（追加調査）**

134 ア 他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止に係る追加調査として、「営業システ
135 ム」においてFIT送配電買取契約に係る情報が北陸電力の契約情報に混在して表示される場合
136 があった件につき、2017年4月1日（送配電買取制度開始）から2023年2月10日までを対象
137 期間として、当該期間において営業部門に在籍していた北陸電力の従業員及び委託先関係者
138 1,077名（従業員841名、委託先関係者236名）に対してアンケート又は聞き取り調査を実施
139 した結果、うち543名がFIT送配電買取契約が北陸電力の契約に混在して表示される可能性の
140 ある「営業システム」画面について閲覧ありと回答がなされた（画面上にFIT送配電買取情報
141 が表示されていない閲覧も含む）。

142 イ 上記調査において、閲覧ありと回答した543名のうち73名は、「営業システム」において
143 FIT送配電買取契約に係る情報が北陸電力の契約情報に混在して表示される場合があることを
144 認識していたと回答した。その認識があった73名は、北陸電力の契約に係るお客さまからの
145 問合せ等により、電柱番号を使用した検索で表示された「お客さま番号」を用いて契約情報を
146 確認する際、契約情報が表示されなかったことをもって、電柱番号を使用した検索画面におい
147 てFIT送配電買取契約に係る情報が表示されていたことを意図せず認識するに至っており、意
148 図的にFIT送配電買取契約を検索し、当該情報を取得・利用したものではないことが確認され
149 たとしている。

150 151 **4. FIT送配電買取に係る顧客情報の表示に係る法的評価**

152 送配電買取契約については、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上、当
153 該契約情報の目的外提供が禁止されており、また当該契約に関して差別的取扱いを行うことが禁
154 じられており、上記不備については北陸電力を有利に扱う目的や当該不備状況に係る故意が認め
155 られるものではないが、同法の趣旨に照らし不適切な事案である。

157
158
159
160
161
162
163

第2. 事実関係に係る北陸電力送配電及び北陸電力に対する対応

北陸電力送配電及び北陸電力については、新電力顧客情報の情報漏えいや閲覧があったものではないが、送配電買取情報の閲覧があったことや、一般送配電事業者における一連の情報漏えい事案の発生を踏まえ、更なる情報管理の徹底や内部統制の強化を求めることが適当である。

以上

参照条文・関係資料等

参考資料 1	参照条文	1
参考資料 2	令和 5 年 1 月 13 日付け 本委員会委員長名での緊急点検依頼	6
参考資料 3	スイッチング支援システムのエラー率	8
参考資料 4	2020 年 4 月以前の状況についての現時点での調査結果	9
参考資料 5	みなし小売電気事業者が行った従業員調査の結果	1 2
参考資料 6	最終保障供給業務の特定関係事業者への業務委託の状況及び LR 需要家情報の閲覧状況についての調査結果	1 4

参照条文

○電気事業法（昭和三十九年法律第七十号）（抄）

（登録の取消し）

第二条の九 経済産業大臣は、小売電気事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、第二条の二の登録を取り消すことができる。

- 一 この法律又はこの法律に基づく命令の規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるとき。
- 二 不正の手段により第二条の二の登録又は第二条の六第一項の変更登録を受けたとき。
- 三 第二条の五第一項第一号又は第三号に該当するに至つたとき。

2 第二条の五第二項の規定は、前項の場合に準用する。

（業務改善命令）

第二条の十七 経済産業大臣は、小売電気事業の運営が適切でないため、電気の使用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、小売電気事業者に対し、電気の使用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、その小売電気事業の運営の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。

- 2 経済産業大臣は、小売電気事業者等が第二条の十三第一項又は第二項の規定に違反したときは、小売電気事業者等に対し、その業務の方法の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。
- 3 経済産業大臣は、小売電気事業者が第二条の十五の規定に違反したときは、小売電気事業者に対し、その業務の方法の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。

（託送供給義務等）

第十七条 1～2（略）

- 3 一般送配電事業者は、正当な理由がなければ、最終保障供給及び離島等供給を拒んではならない。
- 4～5（略）

（一般送配電事業者の禁止行為等）

第二十三条 一般送配電事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の使用に関する情報（電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがない情報として経済産業省令で定めるものを除く。）を当該業務及び再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法（平成二十三年法律第八号。以下「再生可能エネルギー電気特措法」という。）第二条第五項又は第二条の七第一項に規定する特定契約又は一時調達契約に基づき調達する再生可能エネルギー電気特措法第二条第一項に規定する再生可能エネルギー電気の供給に係る業務の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供すること。
- 二 その託送供給及び電力量調整供給の業務その他の変電、送電及び配電に係る業務について、特定の電気供給事業者に対し、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与えること。

三 前二号に掲げるもののほか、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するものとして経済産業省令で定める行為をすること。

- 2 一般送配電事業者は、通常の取引の条件と異なる条件であつて電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれのある条件で、その特定関係事業者その他一般送配電事業者と経済産業省令で定める特殊の関係のある者（第百六条第五項において「一般送配電事業者の特定関係事業者等」という。）と取引を行つてはならない。ただし、当該取引を行うことにつきやむを得ない事情がある場合において、あらかじめ経済産業大臣の承認を受けたときは、この限りでない。
- 3 一般送配電事業者は、その託送供給及び電力量調整供給の業務その他の変電、送電及び配電に係る業務をその特定関係事業者又は当該特定関係事業者の子会社等（特定関係事業者に該当するものを除く。）に委託してはならない。ただし、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として経済産業省令で定める場合は、この限りでない。
- 4 一般送配電事業者は、その最終保障供給又は離島等供給の業務を委託する場合においては、経済産業省令で定めるところにより、これらの業務を受託する者を公募することなく、その特定関係事業者である小売電気事業者、発電事業者又は特定卸供給事業者にこれらの業務を委託してはならない。ただし、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として経済産業省令で定める場合は、この限りでない。
- 5 一般送配電事業者は、その特定関係事業者である小売電気事業者、発電事業者又は特定卸供給事業者からその営む小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業の業務を受託してはならない。ただし、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として経済産業省令で定める場合は、この限りでない。
- 6 経済産業大臣は、前各項の規定に違反する行為があると認めるときは、一般送配電事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。

（一般送配電事業者の特定関係事業者の禁止行為等）

第二十三条の三 一般送配電事業者の特定関係事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 当該一般送配電事業者に対し、第二十三条第一項各号に掲げる行為又は同条第二項本文、第三項本文、第四項本文若しくは第五項本文の行為をするように要求し、又は依頼すること。
 - 二 前号に掲げるもののほか、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するものとして経済産業省令で定める行為をすること。
- 2 経済産業大臣は、前項の規定に違反する行為があると認めるときは、一般送配電事業者の特定関係事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。

（電気供給事業者間の適正な競争関係を確保するための体制整備等）

第二十三条の四 一般送配電事業者は、経済産業省令で定めるところにより、託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た情報その他その一般送配電事業の業務に関する情報を適正に管理し、かつ、託送供給及び電力量調整供給の業務の実施状況を適切に監視するための体制の整備その他電気供給事業者間の適正な競争関係を確保するために必要な措置を講じなければならない。

- 2 一般送配電事業者は、毎年、経済産業省令で定めるところにより、前項の規定により講じた措置を経済産業大臣に報告しなければならない。

（業務改善命令）

第二十七条 経済産業大臣は、一般送配電事業者が第二十六条の二又は前条の規定に違反していると認めるとき、その他一般送配電事業の運営が適切でないため、電気の使用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、一般送配電事業者に対し、電気の使用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、その一般送配電事業の運営の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。

2～3 (略)

(勧告)

第六十六条の十二 委員会は、第百十四条第一項又は第二項の規定により委任された第百五条、第百六条第三項から第五項まで、第八項から第十項まで、第十二項若しくは第十三項又は第百七条第二項、第三項、第六項、第七項、第九項若しくは第十項の規定による権限を行使した場合において、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者又は第百三条の二第二項に規定する届出者に対し、必要な勧告をすることができる。ただし、次条第一項の規定による勧告をした場合は、この限りでない。

2 委員会は、前項の規定による勧告をした場合において、当該勧告を受けた電気事業者又は第百三条の二第二項に規定する届出者が、正当な理由がなく、その勧告に従わなかったときは、その旨を経済産業大臣に報告するものとする。

3 委員会は、前項の規定による報告をした場合には、経済産業大臣に対し、当該報告に基づいてとつた措置について報告を求めることができる。

第六十六条の十三 委員会は、第百十四条第一項又は第二項の規定により委任された第百五条、第百六条第三項から第五項まで、第八項から第十項まで、第十二項若しくは第十三項又は第百七条第二項、第三項、第六項、第七項、第九項若しくは第十項の規定による権限を行使した場合において、電力の適正な取引の確保を図るため特に必要があると認めるときは、経済産業大臣に対し、必要な勧告をすることができる。ただし、前条第一項の規定による勧告をした場合は、この限りでない。

2 委員会は、前項の規定による勧告をしたときは、遅滞なく、その内容を公表しなければならない。

3 委員会は、第一項の規定による勧告をした場合には、経済産業大臣に対し、当該勧告に基づいてとつた措置について報告を求めることができる。

(報告の徴収)

第百六条 主務大臣は、第三十九条、第四十条、第四十七条、第四十九条及び第五十条の規定の施行に必要な限度において、政令で定めるところにより、原子力を原動力とする発電用の電気工作物（以下「原子力発電工作物」という。）を設置する者に対し、その原子力発電工作物の保安に係る業務の状況に関し報告又は資料の提出をさせることができる。

2 (略)

3 経済産業大臣は、第一項の規定によるもののほか、この法律の施行に必要な限度において、政令で定めるところにより、小売電気事業者等、一般送配電事業者、送電事業者、配電事業者、特定送配電事業者、発電事業者又は特定卸供給事業者に対し、その業務又は経理の状況に関し報告又は資料の提出をさせることができる。

4～13 (略)

(立入検査)

第七十七条 主務大臣は、第三十九条、第四十条、第四十七条、第四十九条及び第五十条の規定の施行に必要な限度において、その職員に、原子力発電工作物を設置する者又はボイラー等（原子力発電工作物に係るものに限る。）の溶接をする者の工場又は営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、原子力発電工作物、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

2 経済産業大臣は、前項の規定による立入検査のほか、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、電気事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、業務若しくは経理の状況又は電気工作物、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

3～18 (略)

(権限の委任)

第一百四十四条 経済産業大臣は、第六十六条第三項及び第八項、同条第十二項（卸電力取引所に係るものに限る。）並びに同条第十三項並びに第七十七条第二項及び第六項、同条第九項（卸電力取引所に係るものに限る。）並びに同条第十項の規定による権限（電力の適正な取引の確保に係る規定として政令で定める規定に関するものに限る。）並びに第六十六条第四項及び第五項並びに第七十七条第三項の規定による権限を委員会に委任する。ただし、報告又は資料の提出を命ずる権限は、経済産業大臣が自ら行うことを妨げない。

2～6 (略)

○電気事業法施行規則（平成七年通商産業省令第七十七号）（抄）

(業務委託の禁止の例外)

第三十三条の九 法第二十三条第三項の電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として経済産業省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

一 災害その他非常の場合において、やむを得ない一時的な委託としてする場合

二 業務を受託する者（以下「受託者」という。）が、委託をしようとする一般送配電事業者の子会社（当該一般送配電事業者の特定関係事業者又は当該特定関係事業者の子会社等（当該一般送配電事業者を介在させることなく、その財務及び事業の方針の決定を支配するものに限る。）に該当するものを除く。）である場合

三 前各号に掲げる場合のほか、次に掲げる場合のいずれにも該当しない場合

イ 非公開情報を取り扱う業務を委託する場合

ロ 小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業に影響を及ぼし得る業務を委託する場合であつて、受託者の裁量の余地がない業務であることが明白でない業務を委託するとき

ハ 受託者を公募することなく業務を委託することが、当該委託に係る業務の性質その他の事情に照らして、合理的な理由を欠く場合

(体制の整備等)

第三十三条の十五 法第二十三条の四第一項の規定により一般送配電事業者が講じなければならない体制の整備その他電気供給事業者間の適正な競争関係を確保するために必要な措置は、次に掲げる要件を満たすものでなければならない。

一 (略)

二 託送供給及び電力量調整供給の業務を行う部門（以下この条において「託送供給等部門」という。）に非公開情報の管理の用に供するシステムとして次に掲げる要件（当該システムをその特定関係事業者（認可一般送配電事業者にあつては当該認可一般送配電事業者の小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業に係る業務を営む部門を含む。第十二号において同じ。）と共用しない場合は、イ及びロに掲げる要件を除く。）を満たすことが確保されたものを構築するものであること。

イ 託送供給及び電力量調整供給の業務並びに再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法（平成二十三年法律第百八号。以下「再生可能エネルギー電気特措法」という。）第二条第五項又は第二条の七第一項に規定する特定契約又は一時調達契約に基づき調達する再生可能エネルギー電気の供給に係る業務の用に供する目的以外の目的のために非公開情報を取り扱うことができないものであること。

ロ 必要に応じて区分された非公開情報ごとに、それぞれ当該区分された非公開情報を利用し、又は提供するために入手することができる者として特定された者のみが当該情報を入手することができるものであること。

ハ 当該システムを使用して非公開情報を入手した者を識別することができる事項、当該者が入手した非公開情報の内容及び当該非公開情報を入手した日時を記録し、これを保存するものであること。

三～十五（略）

2 前項第二号ハ及び第八号の規定による記録の保存期間は、五年間とする。

令和 5 年 1 月 13 日付け 本委員会委員長名での緊急点検依頼

経済産業省

20230113電委第3号
令和 5 年 1 月 1 3 日

別記 宛て (各通)

電力・ガス取引監視等委員会委員長 横山 明彦

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)

先般、一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて、新電力の顧客情報が特定関係事業者から閲覧可能な状態に置かれており、実際に特定関係事業者の社員等が閲覧を行っている事案があった件に関し、昨年 12 月 27 日に、電力・ガス取引監視等委員会事務局ネットワーク事業監視課長から、各社における調査を依頼したところです。

この調査依頼を踏まえ、社内調査を実施した一般送配電事業者から、一般送配電事業者が管理する顧客情報を閲覧可能な設定となっている PC 端末が、特定関係事業者の社員によって使用可能な場所に置かれ、あるいは、特定関係事業者の社員に交付されており、実際に特定関係事業者の社員等が当該情報の閲覧を行っていたことが判明しました。

一般送配電事業者は、電気事業法第 23 条の 4 第 1 項に基づき、託送供給業務に関して知り得た情報の適正な管理及び業務の実施状況を適切に監視するための体制の整備が求められています。

以上の状況を踏まえ、社内の体制整備の適切性について網羅的に緊急点検を実施し、下記一から四について対応をとり令和 5 年 1 月 27 日までに対応状況を報告すること、下記五について令和 5 年 1 月 27 日までに内容を報告することを依頼します。

記

- 一、 1 週間以上の期間の託送業務システムの利用ログを解析し、自社の従業員以外の者が、新電力の顧客に係る情報にアクセスしたことがなかったことを確認すること。
- 二、 託送業務システムの利用ログに不審な利用の形跡がなかったか、定期的に解析できる体制を整えること。
- 三、 一般送配電事業者が保有する新電力の顧客に係る情報にアクセス可能な PC 端末その他の設備の管理状況について確認すること。具体的には、設置場所や設置状況について確認し、管理名簿に記載の内容と相違がないことを確認すること。また、設置場所については、自社の従業員以外の者が使用できる場所に置かれたことがなかったかを確認すること。さらに、利用者が変更された際の手続きや業務フローについて確認し、新電力の顧客に係る情報にアクセス可能な状況のまま、自社の従業員以外の者に PC 端末が交付されることがないように適切な手順が取られているか確認するとともに、誤って交付された事案がないか、過去半年に遡って確認すること。
- 四、 一般送配電事業者に求められている体制整備を含む行為規制について、緊急的に社員への周知・研修を実施すること。
- 五、 一般送配電事業者に求められている体制整備のうち、物理的隔離及び情報遮断 (論理的分割の方法であると物理的分割の方法であると問わない。) の具体的方法について報告すること。

以上

経済産業省

20230113電委第4号
令和5年1月13日

別記 宛て（各通）

電力・ガス取引監視等委員会委員長 横山 明彦

他の小売電気事業者の顧客情報の不適切な取得の禁止について（緊急点検依頼）

先般、一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて、新電力の顧客情報が特定関係事業者から閲覧可能な状態に置かれており、実際に特定関係事業者の社員等が閲覧を行っている事案があった旨を周知し、各社における調査を電力・ガス取引監視等委員会事務局ネットワーク事業監視課長から依頼したところです。

この調査を踏まえ、今般、一般送配電事業者が管理する顧客情報を閲覧可能な設定となっているPC端末が、特定関係事業者の社員によって使用可能な場所に置かれ、また、特定関係事業者の社員に交付されており、実際に特定関係事業者の社員等が当該情報の閲覧を行っている事案が判明しました。

特定関係事業者は、電気事業法第23条の3第1項に基づき、一般送配電事業者に対して、第23条第1項各号に掲げる行為を要求し、または依頼することを禁止されています。

以上の状況を踏まえ、下記一ないし三について対応をとり令和5年1月27日までに対応状況を報告すること、及び、下記四について令和5年1月27日までに周知を行った上で、令和5年3月末日までに研修を実施しその方法及び内容につき報告することを依頼します。

記

- 一、一般送配電事業者が管理する託送システムを通じ、新電力の顧客情報を閲覧したことがある社員や委託先関係者の有無を確認すること。
- 二、一般送配電事業者が保有する新電力の顧客に係る情報にアクセス可能なPC端末その他の設備が、物理的隔絶にもかかわらず、自社の者が使用できる場所に置かれたことがなかったかを確認すること。
- 三、一般送配電事業者が保有する新電力の顧客に係る情報にアクセス可能なPC端末その他の設備が、自社の者に対して交付されたことがなかったかを確認すること。
- 四、一般送配電事業者に求められている体制整備を含む行為規制について、特定関係事業者の視点から留意すべき事項について整理した上、当該内容について緊急的に社員への周知を行った上で研修を実施すること。

以上

スイッチング支援システムのエラー率

(出典) 電力広域的運営推進機関

図表 1 みなし小売電気事業者の廃止取次ぎ申し込みのエラー率 (2022 年度)

みなし小売電気事業者	2022 年度 (~2023 年 2 月末)	2022 年 4~12 月	2023 年 1~2 月
北海道電力	18.0%	18.2%	16.3%
東北電力	16.8%	16.7%	17.8%
東京電力 EP	16.8%	16.4%	20.4%
中部電力 MZ	20.0%	20.3%	18.7%
北陸電力	30.4%	30.1%	32.9%
関西電力	20.5%	21.7%	17.4%
中国電力	17.3%	17.1%	19.0%
四国電力	15.0%	16.3%	9.3%
九州電力	18.6%	19.0%	16.8%
沖縄電力	16.7%	17.3%	12.6%
上記 10 社加重平均	18.5%	18.6%	17.9%

図表 2 新電力事業者の廃止取次ぎ申し込みのエラー率 (2022 年度)

新電力	2022 年度 (~2023 年 2 月末)	2022 年 4~12 月	2023 年 1~2 月
新電力 A	21.1%	21.2%	17.0%
新電力 B	16.6%	16.1%	19.6%
新電力 C	20.5%	20.7%	13.6%
新電力 D	17.4%	17.1%	29.9%
新電力 E	14.7%	14.4%	17.1%
新電力 F	10.0%	9.9%	11.7%
新電力 G	16.3%	15.4%	26.3%
新電力 H	28.4%	28.5%	28.1%
新電力 I	16.9%	17.0%	0.0%
新電力 J	17.8%	17.9%	12.4%
上記 10 社加重平均	18.0%	17.7%	21.5%

2020年4月以前の状況についての現時点での調査結果

電力・ガス取引監視等委員会から、2020年4月以前の情報漏えいの状況について各事業者に対して調査を行ったところ、概要は以下のとおり。

2016年4月の小売全面自由化以前の状況について、仕様書上の点検を求めたところ、中部電力PGから、仕様書上、送配電部門が保有する新電力顧客情報の一部情報（お客様名・連絡先・停電通知先）が閲覧可能となっており、一部従業員（調査対象者2,135名中18名）が、顧客対応等（※）のために送配電部門が保有する特別高圧・高圧の新電力顧客情報を閲覧したことがあると回答した。

※18名中1名は、他社から中部電力への供給者変更決定後、契約電力算定のため、ネットワークサービスセンターから過去のデマンド情報を受領と回答。

2016年4月以降2020年3月までの状況としては、関西電力送配電、中部電力PGにおいて、2016年当時から2023年初に至るまでの共用システムの不具合が存在していたほか、東北電力NWにおいては端末管理の不備が当時から存在し、四国電力送配電においては非常災害時以外にも小売部門側から情報の閲覧が可能な状況にあった。また、中国電力においては、「Ⅱ. 事案の概要」に記載したようなカスタマーセンター等における運用が発生しており、また、共用システムのマスキング漏れの不具合は2016年当時から存在していた。

図表 3：調査結果のまとめ

	2016年4月以前 (小売全面自由化以前) ※本委員会が発足した2015年9月以降の 状況を調査	2016年4月から2020年3月(小売全 面自由化以後、第三弾改正電気事業法 施行前)
アクセスログ の解析※ ¹ (アクセスログ の保存義務化は 2020年4月以降)	全社アクセスログ保存なし	関西電力送配電、中国電力NW、四国電 力送配電：アクセスログ解析の結果、 小売部門従業員のアクセスを確認(後 掲) 九州電力送配電※ ² ：コールセンターシ ステム(ログ保存：2017年3月から)、 営業システム(ログ保存：2018年3月 から)小売部門従業員の新電力顧客情 報へのアクセスは存在するが、非公開 情報の遮断を行っていたため、非公開 情報の閲覧なし 北海道電力NW：アクセスログ解析作業 中 北陸電力送配電：2017年8月以降のア クセスログが保存されていたシステ

		<p>ムのログを解析した結果、アクセス記録なし</p> <p>東北電力 NW、東京電力 PG、中部電力 PG、沖縄電力：アクセスログ保存なし</p>
仕様書上の不備の有無の確認	<p>中部電力 PG：一部情報（お客様名・連絡先・停電通知先）が閲覧可能であった。</p> <p>東京電力 PG、関西電力送配電：当時の仕様書が存在せず</p> <p>四国電力送配電：ファイルを個別に作成・管理していたためシステムが不備</p> <p>北海道電力 NW、東北電力 NW、北陸電力送配電、中国電力 NW、九州電力送配電、沖縄電力：不備なし</p>	<p>関西電力送配電、中部電力 PG：報告徴収で回答した不備が当時（2016 年 4 月）から存在。</p> <p>中国電力 NW：報告徴収の回答のとおり。（「Ⅱ. 各事案について」参照）</p> <p>東北電力 NW、四国電力送配電：システムの設計に不備はなかったが、報告徴収で回答した端末管理不備（東北電力 NW）、災害対応（四国電力送配電）の問題は当時から存在。</p> <p>東京電力 PG：当時の仕様書が存在せず</p> <p>北海道電力 NW、北陸電力送配電、九州電力送配電、沖縄電力：不備なし</p>
従業員に対する閲覧有無の調査	<p>中部電力 MZ：調査対象者 2, 135 名中 18 名^{※3}が、顧客対応等のため閲覧した可能性があるとの回答</p> <p>北海道電力、東北電力、東京電力 EP、北陸電力、関西電力、中国電力、四国電力、九州電力、沖縄電力：閲覧したことがあるとの回答した従業員はいなかった。</p>	

※1 2020 年の送配電部門の法的分離以降、電気事業法施行規則において、一般送配電事業者の体制整備義務として、システム管理に係るログ記録の保存期間を 5 年間と規定しているが、それ以前においては、法的な定めはない。

※2 九州電力送配電は、分社化前の 2020 年 1 月に託送料金計算システムで発生した障害に迅速に対応するため、小売部門が送配電部門のシステムを暫定利用するに至った経緯がある。そのため、2016 年 4 月から 2019 年 12 月までの期間に係る調査結果を報告。

※3 18 名中 1 名は、他社から中部電力への供給者変更決定後、契約電力算定のため、ネットワークサービスセンターから過去のデマンド情報を受領と回答。

図表 4 : 2016 年 4 月以降のアクセスログを解析した結果アクセス記録があった事業者

事業者名	調査回答
関西電力 関西電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送システム : 2020 年 2 月 16 日以降のログが保存 ⇒ログ調査の結果、小売部門の従業員によるアクセスは無し ・ 営業／託送 OSS システム : (サーバ系) 2018 年 1 月 1 日以降、(ホスト系) 2019 年 11 月 26 日以降のログが保存 ⇒ログ調査の結果、2019 年 7 月 1 日～2019 年 7 月 31 日に高圧・大口のお客さま情報集約画面、2019 年 11 月 26 日～2020 年 3 月 31 日に口振異動通知を含む 4 画面の閲覧を確認
中国電力 中国電力 NW	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送システム : 2020 年 2 月 27 日以前のログは 3 年保存のため保存無し。2020 年 2 月 28 日以降のログ (5 年間保存) が保存 ⇒ログ調査の結果、小売部門の従業員によるアクセスは無し ・ 営業システム・お客さま台帳検索システム : 2018 年 3 月以降のログが保存 ⇒ログ調査の結果、小売部門の従業員による画面閲覧を確認
四国電力 四国電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送お客さま管理システム : 2019 年 10 月 16 日以降のログが保存 ⇒ログ調査の結果、小売部門の従業員による 5202 件 (新電力等事業者数は 101 社) の情報閲覧を確認

みなし小売電気事業者が行った従業員調査の結果

電力・ガス取引監視等委員会から各みなし小売電気事業者に対して実施した、閲覧した非公開情報の顧客への提案活動等の営業活動への利用有無、非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得るとの認識の有無等に係る調査に対する各みなし小売電気事業者の回答結果は以下のとおり。

図表 5：本調査における回答結果

事業者名	調査回答
北海道電力	・非公開情報を閲覧した者は無し
東北電力	・営業オンラインシステムについて、2,476名（調査対象者の98.0%）から回答があり、うち138名が非公開情報を閲覧したと回答（事故時及び非常災害時等の対応のため閲覧した者を除く） ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は無し ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は59名（その他、閲覧したと回答していないが、一部営業所において閲覧の可能性及び閲覧行為の問題性を認識していた者を含めると73名）
東京電力 EP	・非公開情報を閲覧した者は無し
中部電力 MZ	・顧客管理システムについて、3,735名（調査対象者の95.5%）から回答があり、うち2,064名が非公開情報を閲覧したと回答 ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は無し ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は567名（うち委託先従業員361名） (社内調査期間は2023年2月7日～2月13日)
北陸電力	・非公開情報を閲覧した者は無し
関西電力	・託送システムについて、2022年9月12日から12月12日の期間における非公開情報の閲覧ログを調査し、730名が非公開情報を閲覧したことを確認し、調査を実施（700名が調査に回答） ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は30名（うち委託先従業員0名） ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は118名（うち委託先従業員16名）
中国電力	・営業システム及びお客さま台帳検索システムについて、1,140名（調査対象者の68.7%）から回答があり、うち385名が非公開情報を閲覧したと回答 ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答し

	<p>た者は無し</p> <p>⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した従業員は 38 名（委託先従業員については、本項目は調査対象外）</p>
四国電力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送お客さま管理システムについて、478 名（調査対象者の 98.9%）から回答があり、うち 210 名が非公開情報を閲覧したと回答 ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は無し ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は 48 名
九州電力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 託送コールセンターシステム及びNW オンラインシステムについて、2,504 名（調査対象者の 97.1%）から回答があり、うち 335 名が非公開情報を閲覧したと回答 ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は無し ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は 138 名（うち委託先従業員 83 名）
沖縄電力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 営業システムについて、356 名（調査対象者全員）から回答があり、うち 9 名が非公開情報を閲覧したと回答 ⇒非公開情報を顧客への提案活動等の営業活動に利用したと回答した者は無し ⇒非公開情報の閲覧行為が電気事業法上問題になり得ると認識していたと回答した者は無し

※事業者により、複数のシステムについて、または複数回にわたり社内調査を実施している場合がある。また、社内調査の期間や設問内容等は各事業者において設定しており、事業者間の比較には留意が必要。

最終保障供給業務の特定関係事業者への業務委託の状況及び
LR 需要家情報の閲覧状況についての調査結果

電力・ガス取引監視等委員会から各一般送配電事業者に対して実施した、最終保障供給を受けている需要家の情報の適正な管理に係る調査に対する、最終保障供給業務の特定関係事業者への業務委託の状況及び最終保障供給を受けている需要家の情報（以下「LR 需要家情報」という。）が特定関係事業者から閲覧されていた事案の有無に係る各一般送配電事業者の回答結果は以下のとおり。

図表6：本調査における回答結果

事業者名	調査回答
北海道電力 NW	<ul style="list-style-type: none"> ・料金調定・請求収納等の業務について、北海道電力に委託 ・特定関係事業者の従業員のうち、当該委託業務を実施し得ない従業員による LR 需要家情報の閲覧実績無し
東北電力 NW	<ul style="list-style-type: none"> ・契約申込み等に関わる受付、電気料金の訂正計算等の業務について、東北電力に委託 ・特定関係事業者の従業員のうち、当該委託業務を実施し得ない従業員による LR 需要家情報の閲覧実績無し
東京電力 PG	<ul style="list-style-type: none"> ・収納代行および請求書送付等の業務について、東京電力 EP に委託 ・特定関係事業者の従業員及び特定関係事業者から再委託を受ける事業者の従業員のうち、当該委託業務を実施し得ない従業員による LR 需要家情報の閲覧実績無し（東京電力 EP の従業員が、委託業務とは直接関係しない業務のために閲覧していた事例はあり）
中部電力 PG	<ul style="list-style-type: none"> ・最終保障供給業務の委託はしていない ・他方、他のシステムに含まれる LR 需要家情報について、マスキング等が不十分であったため、特定関係事業者の従業員が、2022年4月1日～2023年1月19日に3,350件のLR 需要家情報を閲覧していた
北陸電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・受付業務、料金調定業務、料金関係業務（請求・収納）等の業務について、北陸電力に委託 ・特定関係事業者の従業員及び特定関係事業者から再委託を受ける事業者の従業員のうち、当該委託業務を実施し得ない従業員による LR 需要家情報の閲覧実績無し
関西電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・最終保障供給業務の委託はしていない ・他方、他のシステムに含まれる LR 需要家情報について、マスキングが不十分であったため、特定関係事業者の従業員が LR 需要家情報を閲覧していた
中国電力 NW	<ul style="list-style-type: none"> ・受付・料金計算・料金振替の業務について、中国電力に委託

	<ul style="list-style-type: none"> ・特定関係事業者の従業員のうち、当該委託業務を実施し得ない従業員が、2022年11月1日～2022年12月31日に173件のLR需要家情報を閲覧していた
四国電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・最終保障供給業務の委託はしていない ・他方、非常災害時対応で用いるシステムに含まれるLR需要家情報について、アクセス権を平時から付与されている特定関係事業者の従業員が、非常災害時対応以外の目的で、2022年10月16日～2023年1月16日に25件のLR需要家情報を閲覧していた
九州電力送配電	<ul style="list-style-type: none"> ・最終保障供給業務の委託はしていない ・他方、非常災害時対応で用いるシステムに含まれるLR需要家情報について、アクセス権を平時から付与されている特定関係事業者の従業員及び特定関係事業者から再委託を受ける事業者の従業員が、非常災害時対応以外の目的で、2022年10月5日～2023年1月5日に51件のLR需要家情報を閲覧していた
沖縄電力	<ul style="list-style-type: none"> ・最終保障供給業務の委託はしていない (最終保障供給需要家情報を管理するシステム・PC端末は不存在) ・特定関係事業者の従業員によるLR需要家情報の閲覧実績無し(最終保障供給契約の締結実績無し)