

一般送配電事業者による非公開情報の漏えい事案について
(報告書の概要)

令和5年3月31日
電力・ガス取引監視等委員会

1. 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23日に関西電力送配電株式会社から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（以下「新電力顧客情報」という。）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その特定関係事業者であ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。）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、電気事業法の規定の権限に基づく報告徴収、立入検査等を実施し、事案の解明作業を行ってきた。新電力顧客情報の漏えいの報告があった電気事業者名、及び関係事業者に対して当委員会から報告徴収等を行った日付は以下のとおりである。

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)
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)
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)

※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。

※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。

※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。

2. 事案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. 各事案について」に記載している。
3. 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事案によってそれぞれ異なるが、概括的な状況をまとめると、以下のとおりである。
 - (1) 論理分割された共用システムからの情報漏えい（共用システムの改修作業において、発注者が改修内容を誤って指示したもの、カスタマーセンターの端末について設計上十分な情報遮断を行わなかったもの）
 - (2) 物理分割されたシステムからの情報漏えい（災害対応業務のために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め、情報漏えいを招いたもの）
 - (3) その他の情報漏えい（①委託先からの情報漏えい、②情報端末の管理の不備による情報漏えい、③ID、パスワードの管理の不備による情報漏えい）
4. 関係小売電気事業者の新電力顧客情報の閲覧状況は事案によってそれぞれ異なるが、概括的な状況をまとめると、以下のとおりである。
 - (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
 - (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存在しないか確認するために閲覧した事例
 - (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
 - (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
 - (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確認するために閲覧した事例
 - (6) 新電力顧客の情報を分析するために閲覧した事例
 - (7) 操作誤りなどによる偶発的閲覧

(1)～(4)は、問合せや契約締結を求めてきた需要者にとっ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を関係小売電気事業者の社員・従業員が契約切り替えや未収金改修などの各種手続きや顧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であった。

(5)～(6)については、関係電気事業者の顧客の拡大に直接的につながり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。なお、(5)～(6)の事例は、関西電力株式会社のみで確認されている。
5. その他の情報漏えいとして、以下の事案があった。
 - (1) 最終保障供給に係る顧客情報の情報漏えい

(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

6. 電気事業法の規定との関係では、電気事業法（以下「法」という。）第 23 条（送配電事業者の禁止行為）、法第 23 条の 3（特定関係事業者の禁止行為）、法第 23 条の 4（情報管理に係る体制整備義務）との関係が問題となる。
7. 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、といった対応策が考えられる。
8. こうした点を踏まえると、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おり、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、③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。
9. 各電気事業者に求めるべき対応については、①経済産業大臣への勧告（法第 66 条の 13）、②当委員会としての電気事業者に対する業務改善勧告（法第 66 条の 12）を行うことが可能。また、当委員会の事務として、③事業者に対する業務改善指導を行うことも考えられる。
10. 各事業者における再発防止に向けた取組みを促進するため、スイッチングシステムの改善などの制度的な対応をとることも考えられる。また、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も、今後検討していくこととなる。
11. 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が、電気の安定供給などの電気の使用者の利益等を勘案した場合に、この時点で事業許可の取消し等をとることが公共の利益に適うとはいえないため、関係事業者に対しては、事業許可や登録の取消しよりも、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求めることが適当。

12. 各電気事業者に対して業務改善を求める内容は、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当委員会が示す一般送配電事業者及び関係小売電気事業者の取り組みについて確認する事項・観点を踏まえて各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、を求めることが適当である。

また、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、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、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。

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。

13. 処分の内容の検討にあたっては、①法令違反の認定の有無と違反態様の重大性、②事業の健全な発達への支障の程度、③行為自体の悪質性、④組織性の有無、⑤初動対応の適切性、⑥経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性などを踏まえて判断することが適当。

14. 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を踏まえると、以下の対応を取ることが妥当であると当委員会として考える。

図表2 各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
関西電力送配電株式会社	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、関西電力株式会社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。 ・関西電力株式会社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、関西電力株式会社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。
関西電力株式会社	業務改善命令	・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。 ・関西電力送配電株式会社の委託会社から新電力顧客情報を入手しており、委託会社を介して関西電力送配電株式会社に差別的取扱いを依頼したと認められる。
九州電力送配電株式会社	業務改善命令	・2020年4月以降にシステムを九州電力株式会社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。
九州電力株式会社	業務改善命令	・システム障害対応のため暫定利用した九州電力送配電株式会社のシステムを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。 ・九州電力送配電株式会社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)
中国電力ネットワーク株式会社	業務改善命令	・中国電力株式会社のカスタマーセンターにおいて中国電力ネットワーク株式会社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、上記カスタマー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。
中国電力株式会社	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ネットワーク株式会社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月以降に中国電力ネットワーク株式会社に対し、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。)
中部電力パワーグリッド株式会社	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、中部電力ミライズ株式会社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。
中部電力ミライズ株式会社	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。)
東北電力ネットワーク株式会社	業務改善勧告	・営業所の共用スペースに東北電力ネットワーク株式会社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。

東北電力株式会社	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。)
四国電力送配電株式会社	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株式会社の従業員に対して託送システムのアクセス権限を付与し、四国電力送配電株式会社に注意義務違反は認められないものの、四国電力株式会社の従業員が平時から情報を閲覧していた。
四国電力株式会社	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。)
沖縄電力株式会社(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。
沖縄電力株式会社(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。(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。)

15. 今後の対応として、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おり、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。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。
16. 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。
17. 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を阻害す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。

以上