

個人情報保護委員会からの指導に対する報告の概要

東北電力ネットワーク株式会社

2023年9月29日

- 当社において、本来、非公開として取り扱うべきお客さま情報を、当社が保有する営業オンラインシステムおよび経済産業省 資源エネルギー庁が保有する再エネ業務管理システムにおいて、不適切な取り扱いの事案が確認されていることについて、6月29日付で個人情報保護委員会より指導・報告等の求めに関する文書※を受領いたしました。
- これまでの一連の事案について、当社では以下の4点を解決すべき要因として分析し、再発防止策を検討・整理してまいりました。

※ 営業オンラインシステムに関する事項に対し、「個人情報等の取扱いについて（指導及び報告等の求め）」および再エネ業務管理システムに関する事項に対し、「個人情報等の取扱いについて（指導・報告等の求め）」

a. 基準・マニュアルに関する要因	✓ 端末の取り扱いをはじめとした行為規制の観点に基づく情報管理体制に関する規定が不十分だった
b. 内容理解・教育に関する要因	✓ 従業員の情報管理に関する理解や意識が不足していた
c. 組織・業務運営に関する要因	✓ 行為規制に係る体制整備や情報管理に関するチェック体制が不十分だった
d. システムに関する要因	✓ 端末管理やシステムのアクセス制御の運用に不備があった

- 本日、個人情報保護委員会からの指導及び報告等の求めに対し、現在実行中の再発防止策の状況等を取りまとめのうえ、その内容を報告いたしました。
- 今後、報告した再発防止策について、P D C Aサイクルを継続的に回し、実行してまいります。

- 指導および報告等の求めの概要および報告の概要は以下のとおり。

1. 営業オンラインシステムに関する事項

指導の内容	報告概要	実施状況
(1) 安全管理措置		
東北電力従業者のIDカードでNW用設定端末にログインしても、新電力顧客情報が画面に表示されないよう、必要かつ適切な措置を講ずること。	NW用設定端末が誤って東北電力へ配備されないようにするための運用見直し	実施済み
	営業オンラインのID認証化の実施	2023年10月 実施予定
	システムの物理的分割の実施	2029年1月までに実施予定
東北電力及びその委託会社の従業者がNW用設定端末を使用できないよう、同端末を物理的に隔離すること。	端末の管理等に関する教育の実施	実施済み
	当社および東北電力双方から受託している委託会社の業務スペースについて、委託会社ごとに物理的隔離の実施	実施済み
個人データの取扱いに関する組織体制を整備するとともに、個人データの取扱状況を把握するために十分な監査を行うこと。	3線ディフェンスの強化や行為規制に係るモニタリング体制の整備	2023年10月 完了予定
	監査内容の充実化	継続実施
営業オンラインシステムにおける個人データの適正な取扱いに関する周知徹底や適切な教育を従業者に対して行うこと。	非公開情報等の適切な管理および情報セキュリティに関する教育の実施	実施済み
	システムに関する利用設定などの通知の定期的な発信	継続実施

指導の内容	報告概要	実施状況
(2) 当社において策定した再発防止策を確実に実施すること。	事案の発生要因を4分類に整理・計画した再発防止策の実施	実施済
(3) 今般の事案を踏まえ、個人情報の適切な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること。	全事業所を対象に個人情報の取扱い状況について点検を実施	実施済
	社員等を対象に個人情報の取扱いに関する「ルールの遵守」および「ルールの理解」に関するアンケートを実施	実施済

2. 再エネ業務管理システムに関する事項

指導の内容	報告概要	実施状況
(1) 安全管理措置 適切なアクセス制御が実施できるよう、定期的に監査を行う等して個人データの取扱状況を適切に把握すること。	事案の発生要因を整理・計画した再発防止策の実施	実施済
	監査内容の充実化	継続実施