

# お 知 ら せ

2023年1月13日  
東北電力ネットワーク株式会社

## 小売顧客情報の取り扱いに係る報告徴収の受領について

当社は、本来、非公開として取り扱うべきお客さま情報について、東北電力株式会社（以下、「東北電力」）の従業員が閲覧可能となっていた事案が判明し、本日、電力・ガス取引監視等委員会（以下、「監視等委員会」）および個人情報保護委員会から報告徴収を受領いたしました。

本事案は、他の一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて、新電力等のお客さま情報が特定関係事業者<sup>※1</sup>から閲覧可能な状態に置かれており、その特定関係事業者の社員等が閲覧を行っていた事案が発生したことを受け、2022年12月27日付で監視等委員会から各一般送配電事業者に対し調査依頼があり、調査を進める中で判明したものです。

当社は、当社の供給エリア（東北6県および新潟県）で電気を使用されているお客さまの契約名義や契約容量等の情報をシステム管理しております。また、本システムは、閲覧制限<sup>※2</sup>を行ったうえで、その一部を東北電力も使用しています。

このたび、監視等委員会からの依頼を踏まえ調査を行ったところ、システム上の閲覧制限については正しく機能していたものの、当社の業務端末管理が不適切であり、東北電力の従業員も遮断すべき情報を閲覧できる状態になっていた事案（計3カ所：青森県、岩手県、宮城県内の各1カ所）が判明したものです。

本件は非公開とすべきお客さま情報の漏洩につながるほか、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねない事態を発生させたものであり、深くお詫び申し上げます。

当社は、本件を重く受け止め、本日受領した報告徴収に基づき早急に事実確認を進めるとともに、原因究明と再発防止対策を検討・策定してまいります。

以 上

※1 一般送配電事業者と同一グループ内の小売電気事業者

※2 小売電気事業者間の公正な競争の観点から、東北電力以外の小売電気事業者と契約しているお客さま情報については、東北電力が閲覧できないよう情報遮断している。

（別紙）小売顧客情報の取り扱いに係る事案の概要について

# 小売顧客情報の取り扱いに係る事案の概要について

東北電力ネットワーク株式会社

2023年1月13日

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

東北電力NW  
(NW用)

東北電力  
(小売用)



システムへログイン



端末情報判別

【参考】閲覧制限項目と閲覧範囲のイメージ

閲覧制限項目：東北電力以外の小売電気事業者とご契約いただいているお客さまの契約名義、電話番号、契約容量 等

当該システム全体

新電力顧客情報

閲覧制限

東北電力自由顧客、規制顧客情報

東北電力ネットワーク

東北電力

※小売電気事業者名、託送契約情報、託送料金等は別のシステムで管理しており、当該システムでは把握できない。

【画面イメージ】

(NW用の場合)

(小売用の場合)

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

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

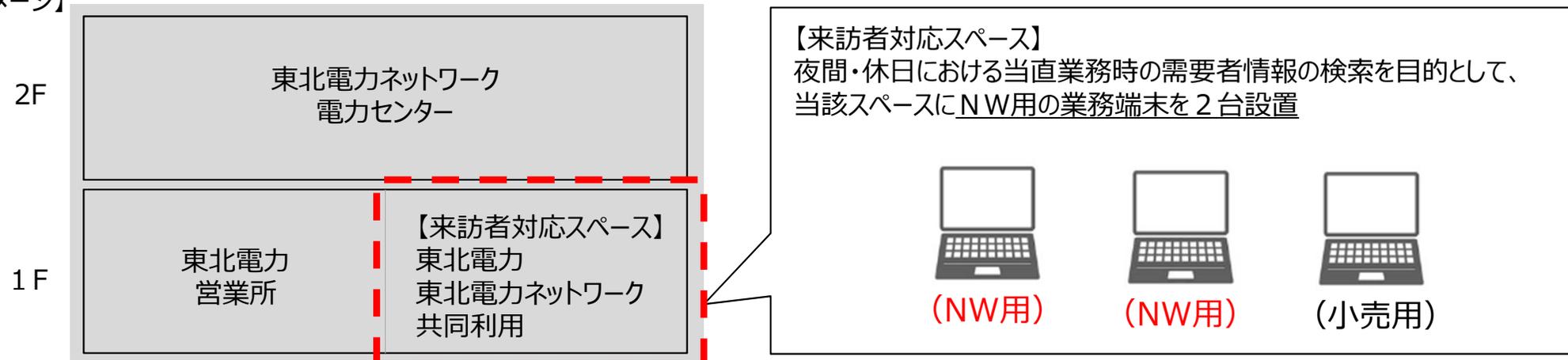
■ 電力・ガス取引監視等委員会からの依頼（2022年12月27日）を踏まえ調査を行ったところ、当該システム上の閲覧制限は正しく機能していたものの、次の2つの小売顧客情報の取り扱いに係る不適切な事案が判明いたしました。

**（事案①：1月4日判明）**

業務端末の設置場所が不適切であり、小売業務を行う東北電力従業員がNW用業務端末を使用できる状況にあった

- 当社の電力センターと東北電力の営業所は同一の建物に入居している場合があり、その執務スペースは、フロアを分割することなどで物理的に隔離しております。
- このうち、青森県内の1建物において、建物1階入口の来訪者対応スペースを両社で共同利用しておりましたが、当該スペースに、当社の夜間・休日における当直業務時の需要者情報の検索を目的として、2018年7月より、NW用の業務端末を2台設置しておりました。
- そのため、東北電力の従業員は、当社が設置しているNW用の業務端末を使用することで、東北電力以外の小売電気事業者とご契約いただいているお客さまの情報を閲覧できる状態となっております。 ※小売電気事業者名等は当該システムで把握できない
- 事案①の判明後、来訪者対応スペースのNW用業務端末は全て当社電力センター執務スペースへ移設しております。また、他の電力センターにおいて、同様の事案がないことを確認しております。
- その後の東北電力への聞き取りによると、実際にNW用業務端末を使用し、閲覧していた事実を確認しております。今後、システムのログを確認する等、調査を進めてまいります。

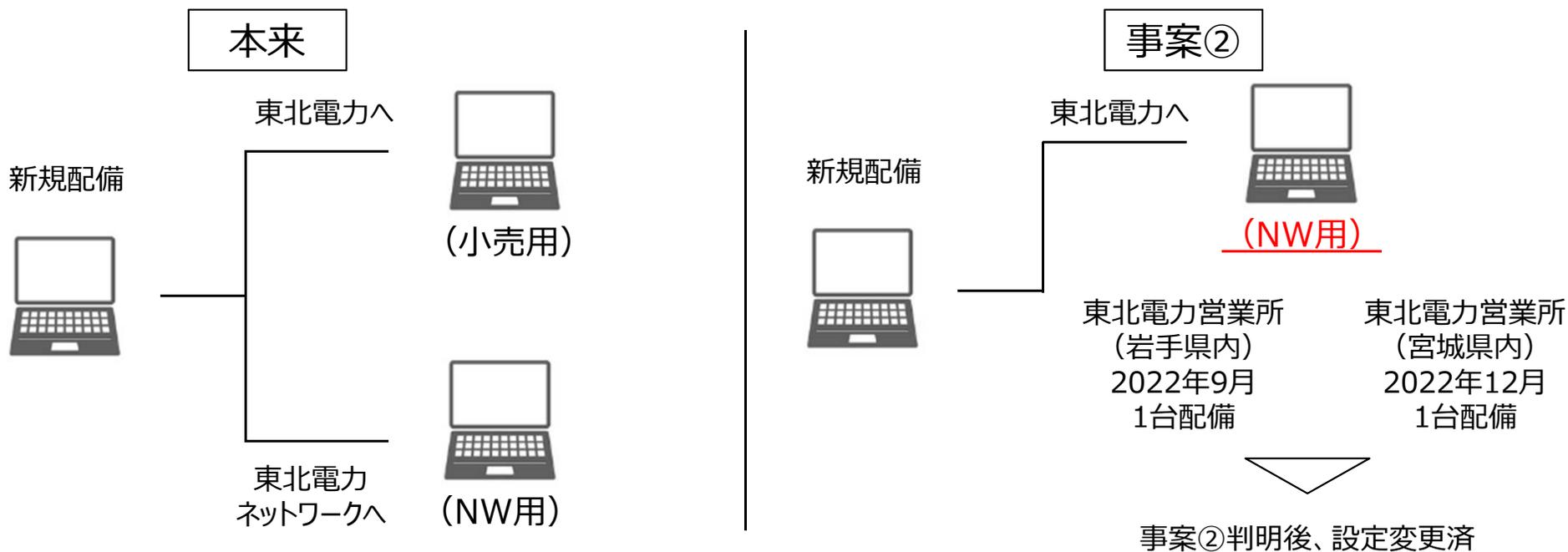
【建物イメージ】



(事案②：1月6日判明)

NW用として設定された端末を、誤って東北電力へ配備していた

- 業務端末の新規配備時は、端末情報を「NW用」または「小売用」のいずれかに設定したうえで当社または東北電力へ配備しておりますが、東北電力へ配備する業務端末について、「NW用」と設定された端末を誤って配備（東北電力の岩手県・宮城県内の2営業所、各1台）してあります。
- そのため、東北電力の従業員等は、当該業務端末を使用することで、東北電力以外の小売電気事業者とご契約いただいているお客さまの情報を閲覧できる状態となっております。※小売電気事業者名等は当該システムで把握できない
- 事案②の判明後、当該業務端末2台の設定を「小売用」に変更しております。また、他の東北電力の営業所において、同様の事案がないことを確認しております。
- その後の東北電力への聞き取りによると、岩手県内の営業所で実際に当該業務端末を使用し、閲覧していた事実を確認しております。今後、システムのログを確認する等、調査を進めてまいります。



日付	内容
2022年12月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力・ガス取引監視等委員会から「託送業務で知り得た情報の適正な管理について(調査依頼)」を受領。</li> </ul>
2023年 1月 4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社の電力センターと東北電力の営業所の共同利用スペースにNW用端末が設置されていることを確認。(事案①判明)</li> <li>同端末は当社電力センター執務スペースへ移設済。(移設完了は1月5日)</li> </ul>
1月 6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>東北電力の2営業所にNW用端末が設置されていることを確認。(事案②判明)</li> <li>同日、同端末のNW用設定を解除済。</li> <li>電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室に第一報を報告。</li> </ul>
1月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力・ガス取引監視等委員会ならびに資源エネルギー庁電力産業・市場室に第二報を報告。</li> </ul>
1月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護委員会へ第一報を報告。</li> </ul>
1月13日	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力・ガス取引監視等委員会および個人情報保護委員会より報告徴収を受領。</li> </ul>