

お 知 ら せ

2023年1月27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、2023年1月13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。

（2023年1月13日お知らせ済み）

これを受け、当社は、閲覧された情報や端末管理に関する事実関係、今回問題が発生したお客さま情報を管理するシステム[※]における東北電力従業員の利用状況記録（ログ）の調査を行い、事案の発生原因および再発防止策を取りまとめ、本日、監視等委員会へ報告いたしました。

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、改めて深くお詫び申し上げます。

調査結果および再発防止策は別紙のとおりですが、2022年11月21日から2023年1月6日までの間のログを調査した結果、東北電力の従業員が、計42小売電気事業者、154件のお客さまに係る情報を閲覧していたことを確認いたしました。

また、調査の過程において、非公開として取り扱うべきお客さま情報等について、東北電力の従業員が閲覧可能となっていた事案を新たに3事案確認しており、引き続き、調査してまいります。

今回の報告内容は、本日までにできる限りの調査を行い、再発防止策を取りまとめたものであり、当社は、法令遵守責任者兼コンプライアンス推進担当の副社長をトップとした「お客さま情報の不適切管理に関する調査検討委員会」のもと、報告徴収の範囲にとどまることなく、引き続き自主的に点検を進めることとしております。

当社は、本件を重く受け止め、再発防止に全力を尽くしてまいります。

以 上

※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。なお、当該システムではお客さまが契約されている小売電気事業者名や託送契約内容は管理していない。

（別紙）調査結果および再発防止策について

調査結果および再発防止策について

東北電力ネットワーク株式会社

2023年1月27日

1. 事案①の調査概要

(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（ネットワーク）用業務端末を使用できる状況にあった事案（青森）

調査方法	<p>①-1 2022年11月21日から2023年1月6日までの期間を対象に、設置場所が不適切だった業務端末2台について、お客さま情報を管理するシステム（営業オンラインシステム）の利用状況記録（ログ）を確認した。</p> <p>①-2 設置の経緯については、青森の当該事業所の所員および2018年7月に所属していた所員に対し、ネットワークサービス部門※の本社社員が面談等で聞き取りを実施し、原因の特定を行った。</p>
------	---

①-1 利用状況記録（ログ）の確認結果

主な項目		報告内容
閲覧されていたお客さま情報	需要家の種別	高圧および低圧の需要家
	主な情報項目	「契約名義」、「契約容量」、「電話番号」、「負荷設備容量」
ログ調査期間 2022年11月21日 ～ 2023年1月6日	閲覧状況	1枚の東北電力共用IDカードによるログインを確認
	お客さま数	計99件（特別高圧：0件、高圧：5件、低圧：94件）
	小売電気事業者数	30事業者
閲覧可能となっていた期間		2018年7月1日～2023年1月4日

①-2 聞き取りにより判明した主な原因

- 設置の経緯として、当該個所は、共用スペースに当直者用NW用端末を配置することについて、盗難防止（ワイヤーロック）を行うことで、情報機器の管理が充分だと判断した。
- 当該個所は、業務システムの多くはIDカードに基づきアクセス制限されていることから、営業オンラインシステムも小売IDカードでは閲覧制限され、行為規制上問題が無いと誤認していた。

※お客さまの電気設備の新增設工事の申し込み等の受け付けや、引っ越しなどに伴い新たに電気をお届けするための業務や電気のご利用廃止に関わる業務などを担う部署

2. 事案②の調査概要

(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事案（岩手、宮城）

調査方法	<p>②-1 2022年11月21日から2023年1月6日までの期間を対象に、東北電力に誤って配備していた業務端末2台について、お客さま情報を管理するシステム（営業オンラインシステム）の利用状況記録（ログ）を確認した。</p> <p>②-2 端末配備の業務フロー等について、関係者へ聞き取りを実施し、原因の特定を行った。</p>
------	--

②-1 利用状況記録（ログ）の確認結果

主な項目		報告内容
閲覧されていたお客さま情報	需要家の種別	高圧および低圧の需要家
	主な情報項目	「契約名義」、「契約容量」、「電話番号」、「負荷設備容量」、「主開閉器容量」
ログ調査期間 2022年11月21日 ～ 2023年1月6日	閲覧状況	2枚の東北電力IDカードによるログインを確認
	お客さま数	計55件（特別高圧：0件、高圧：9件、低圧：46件）
	小売電気事業者数	24事業者
閲覧可能となっていた期間		岩手：2022年 9月12日～2023年1月6日 宮城：2022年12月15日～2023年1月6日

②-2 聞き取りにより判明した主な原因

<p>■ 端末配備や端末返却の際の業務フローにおいて、端末管理個所とアクセス制限の管理個所との間に情報連携不足があり、過去に使用終了していた端末のNW用のアクセス情報が、新規に配備される端末に残ったまま東北電力に配備されていた。</p>
--

注) 小売電気事業者数について、事案①と事案②を合計すると54事業者となりますが、重複を除くと42事業者となります。

3. 再発防止策

事案①②の発生原因を踏まえ、以下の4点を解決すべき要因として分析し、再発防止策を実施してまいります。

要因 a. 基準・マニュアルに関する要因

要因 c. 組織・業務運営に関する要因

要因 b. 内容理解・教育に関する要因

要因 d. システムに関する要因

発生要因	再発防止策（対応状況）
a. 基準・マニュアルに関する要因	<ul style="list-style-type: none"> ・行為規制（体制整備）における緊急点検を実施した。（1月19日実施） ・社内基準の記載内容について明確化する。（2023年3月まで）
b. 内容理解・教育に関する要因	<ul style="list-style-type: none"> ・社長による緊急指示を発信した。（1月16日、27日実施） ・行為規制に関する緊急教育を実施した。（1月23日実施） ・情報機器等の管理ルールの継続的な周知を行った。（1月20日実施。以降も継続的に実施） ・本事案に関する継続的な教育・周知を実施する。（人事異動の都度実施）
c. 組織・業務運営に関する要因	<ul style="list-style-type: none"> ・行為規制点検の充実や定期的な従業員アンケートを実施する。（2023年4月まで） ・情報管理に関する運営状況を再確認する。（2023年6月まで） ・法令遵守体制における行為規制の遵守に向けた実効力の強化を行う。（2023年3月まで） ・特別考査の実施による再発防止策の実施状況ならびに有効性を確認する。（2024年3月まで）
d. システムに関する要因	<ul style="list-style-type: none"> ・端末返却時における営業オンラインシステムの利用 L Uデータ削除ルールを制定し、関係個所に通知した。（1月16日実施） ・端末配備先情報と営業オンラインシステムの端末情報の整合性チェック処理を追加する。（2023年6月目途） ・営業オンラインシステムに新規システムを追加構築し、端末にログインした I Dカード情報に基づくアクセス制御を自動で行うことにより、不適切な閲覧を技術的に不可能とする。（2023年12月目途）なお、長期的には、共同利用の解消に向け、システム刷新を検討する。

4. 新たに判明した事案

調査の過程において、非公開として取り扱うべきお客さま情報等について、東北電力の従業員が閲覧可能となっていた事案を新たに3事案確認しており、引き続き、調査してまいります。

<新たな事案1>

事案②に関して、NW用設定端末が過去に誤って配備されていた事案

- 端末情報の設定個所および端末の管理個所（外部委託先）の関係者に確認したところ、人事異動時の設定更新処理に不備が発見された。過去にさかのぼって調査したところ、販売部門の社員および委託員の端末（計96台）において一定期間、NW用設定となっており、お客さまに係る情報が閲覧可能な状態となっていたことが確認された。
- 人事異動のタイミングにあわせて都度設置更新しているため、現在は全て閲覧不可となっている。

<新たな事案2>

当社と東北電力の双方により業務委託を受けている委託会社の研修室において、東北電力の従業員が当該研修室に入室し、NW用端末を使用していた事案

- 台風や地震、雪害等による大規模停電発生時等における停電受付にあたっては、当社と東北電力で協力体制を構築のうえ、一体となって対応している。
- 上記の対応にあたっては、委託会社の研修室を使用しているが、当該研修室への入退室の記録と端末利用記録から東北電力従業員による非公開情報の閲覧が判明した。
- なお、本事案判明後、東北電力従業員の入室制限と当社社員および委託先への情報管理を徹底した。

<新たな事案3>

東北電力の従業員が給電システムにアクセスできる状態になっていた事案

- 一部非公開情報（個々の発電者の発電実績やその時点での電力系統の状況等）を取り扱っている給電システムではパスワード等により利用者の管理を実施しているが、当社から東北電力等に人事異動した従業員が当社在籍時に知り得たパスワード等でアクセスできる状態になっていたことが判明したもの。
- 現在、当社在籍時に知り得たパスワード等でアクセスできないよう、定期的なパスワードの変更を実施するとともに、恒久対策について検討中。

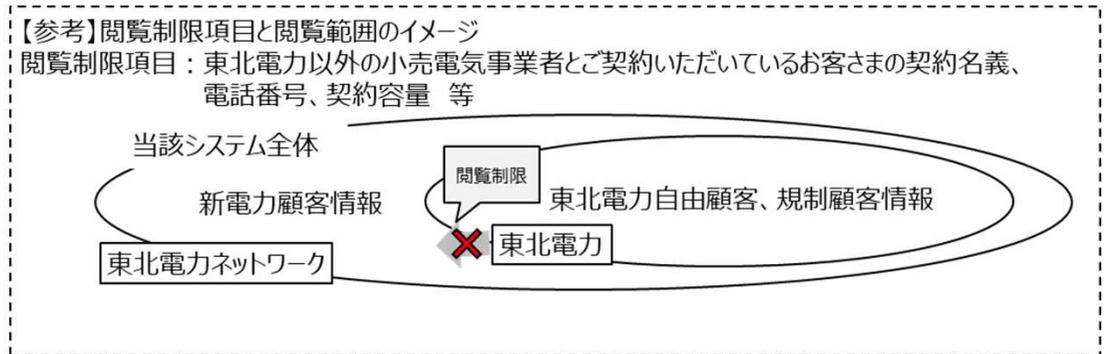
参考1：閲覧可能となっていた主な項目

- 当社および東北電力が共同利用している「営業オンラインシステム」で閲覧可能な主な項目は以下のとおりであり、今回の事案では東北電力が自社分のみ閲覧可能であった契約名義、電話番号、契約容量等が閲覧可能であった。

主な項目	営業オンラインシステム		(参考) スイッチング支援システム
	当社	東北電力	
供給地点特定番号	○	○	○
契約名義	○	○ (自社分のみ) ※1	○ (自社分のみ)
供給地点住所	○	○	○
電話番号	○	○ (自社分のみ) ※1	○ (自社分のみ)
契約容量・負荷設備容量・ 主開閉器容量	○	○ (自社分のみ) ※1	○
契約先小売電気事業者※2	×	×	×
託送契約情報※2	×	×	○ (自社分のみ)

※1：業務端末を「NW（ネットワーク）用」、「小売用」と設定し、営業オンラインシステムへのログイン時に端末情報を判別することで閲覧制限を行っている。

※2：託送契約に関する情報は営業オンラインシステムとは別のシステムで管理している。



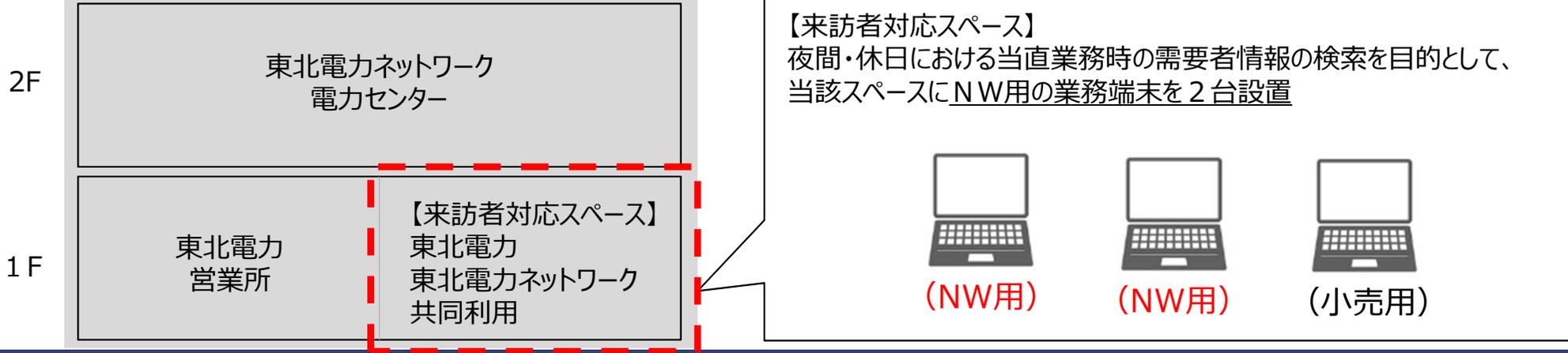
■ 電力・ガス取引監視等委員会からの依頼（2022年12月27日）を踏まえ調査を行ったところ、当該システム上の閲覧制限は正しく機能していたものの、次の2つの小売顧客情報の取り扱いに係る不適切な事案が判明いたしました。

（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絶しております。
- 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。

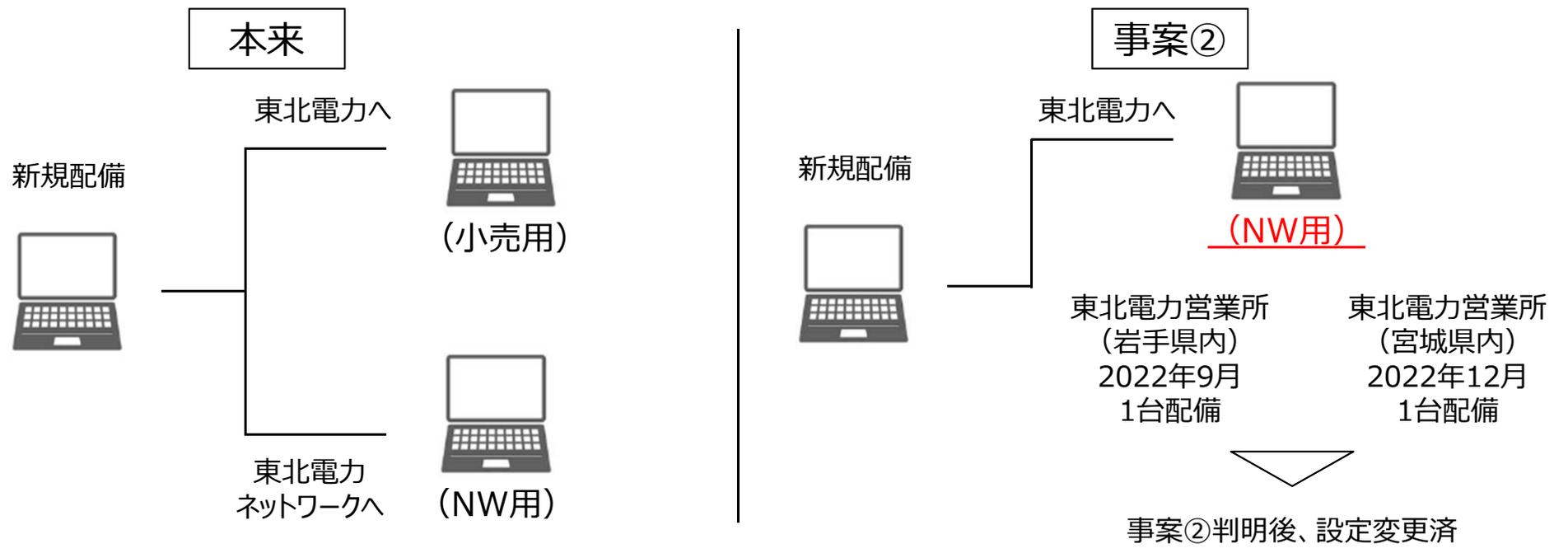
【建物イメージ】



（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）しておりました。
- 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。



参考4：全体像

■ 当社は、報告徴収を受領（2023年1月13日）以降、閲覧された情報や端末管理に関する事実関係、今回問題が発生したシステムにおける利用状況記録（ログ）の調査を行い、事案の発生原因および当面の再発防止策等を取りまとめ、本日監視等委員会へ報告した。

- 報告徴収の受領（1月13日）
- 監視等委員会
報告期日：1月27日
報告項目：
1. 本事案の漏洩事象に関する事実関係等
2. 本事案の端末管理に関する事実関係等
3. 本事案発生後の対応
4. 関係役員および関係部署の職員の認識
5. 本事案の発生原因及び再発防止策等
 - 個人情報保護委員会
報告期日：2月3日
報告項目：
第1 事実関係
第2 今後の対応等

