

# お知らせ

2023年2月28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自主点検結果の報告について

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たことから、事案の発生原因および再発防止策を取りまとめ、1月27日に電力・ガス取引監視等委員会（以下、「監視等委員会」）へ報告いたしました。

（2023年1月27日お知らせ済み）

本件は、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。

当社といたしましては、本件を重く受け止め、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する「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、監視等委員会への報告以降も、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てまいりました。

点検の結果、非公開として取り扱うべきお客さま情報について、東北電力の従業員が閲覧可能となっていた事案を新たに確認し、これまでに判明している事案の追加調査結果等について取りまとめ、本日、監視等委員会へ報告いたしました。

当社は、実効性のある再発防止策を策定・実施することで、同様の事案を発生させることのないよう全力を尽くしてまいります。また、資源エネルギー庁電力・ガス事業部より中立性の確保に向けた対策の実施に係る指示文書を受領していることから、引き続き厳正に対処してまいります。

以上

（別紙）小売顧客情報の取り扱いに係る自主点検結果報告の概要について

# 小売顧客情報の取り扱いに係る自主点検結果報告の 概要について

東北電力ネットワーク株式会社

2023年2月28日

## 1. 自主点検結果報告の概要

- 当社は電力・ガス取引監視等委員会より受領した報告徴収に基づき、1月27日に調査結果と再発防止策を取りまとめ、同委員会に報告しております。
- 以降も、「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、自主的な点検を進め、本日、点検結果および再発防止策の実施状況・追加内容を報告いたしました。

事案	前回（1月27日）報告内容	今回(2月28日)更新・追加内容	ｽﾗｲﾄﾞ
<p>NW用設定端末が過去に誤って配備されていた事案</p> <p>※1月27日に&lt;新たな事案1&gt;として報告したもの</p>	<p>人事異動時の設定更新処理に不備が発見され、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）が、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</p>	<p>○<b>端末（計96台）の配備先の調査結果を報告</b></p> <p>・配備先は計30個所</p>	P 3
<p>委託会社の研修室において、東北電力の従業員がNW用設定端末を使用していた事案</p> <p>※1月27日に&lt;新たな事案2&gt;として報告したもの</p>	<p>委託会社の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</p>	<p>○<b>東北電力によるNW用設定端末の使用状況等の調査結果を追加報告</b></p> <p>・東北電力社員および東北電力委託会社によるNW用設定端末の使用事案を確認</p> <p>・利用ログより15,829件（26事業者）の閲覧履歴を確認</p>	P 4

この他、新たに2事案が判明しており、今回追加で報告しております。（P5）

## 【NW用設定端末が過去に誤って配備されていた事案】

- 今回報告した 96 台の端末の配備個所および配備台数は以下のとおりです

	青森県	岩手県	秋田県	宮城県 (再掲：本店)	山形県	福島県	新潟県	合計
配備個所	3	2	4	13 (7)	1	4	3	30
配備台数	4	3	7	62 (49)	2	8	10	96
内訳※	青森県：むつ営業所、八戸営業所、弘前営業所 岩手県：岩手支店（法人営業）、岩手三陸営業所 秋田県：秋田支店（法人営業、総務）、秋田県南営業所、秋田県北営業所 宮城県：本店（販売推進部、販売戦略部、事業戦略部、生活提案部、お客さまセンター、法人営業部、水力部） 宮城支店（法人営業、リビング営業）、仙台南営業所、仙台北営業所、宮城県北営業所、石巻営業所 山形県：最上村山営業所 福島県：郡山営業所、会津若松支社、白河営業所、いわき営業所 新潟県：新潟支店（生活提案）、長岡営業所、柏崎営業所							

※記載した内訳は配備当時の組織名称です。

## 2. 今回(2月28日)更新・追加内容

### 【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用設定端末を使用していた事案（A）】

- 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おります。
  - 上記の対応にあたっては、委託会社の研修室を使用しておりますが、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いたしました。
  - 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ております。
- ・ **今回報告した、追加事案および閲覧状況の確認結果は以下のとおり。**

追加で確認された事案		状況および調査結果
東北電力社員が、停電用に配備されたNW用設定端末を利用した事案（B）		業務繁忙期の東北電力社員による委託会社への業務応援等で、自社顧客の申込受付を目的に、委託会社へ貸与したNW用設定端末を利用した。
東北電力が委託する会社が、停電用に配備されたNW用設定端末を利用した事案（C）		東北電力の委託業務遂行のため、意図せずNW用設定端末を利用した。
閲覧状況の確認結果		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	お客さま数	計15,829件（特別高圧：0件、高圧：3件、低圧：15,826件） ※Aが15,700件（低圧のみ）、Bが129件（高圧3件、低圧126件）。Cについて、利用した端末は停電の受付も行なっており、委託会社が東北電力の委託業務遂行のため利用したログとの切り分けが困難であることから特定不可。
	小売電気事業者数	計26事業者（重複除く） ※Aが1事業者、Bが26事業者、Cは特定不可

### ＜新たに判明した事案Ⅰ＞ 送配電買取FIT受給契約のマスキング不備

- 当社で管理する「再生可能エネルギー発電設備からの電力受給契約（送配電買取）※」の情報について、本来は当社従業員以外に非公開として取り扱うべきところ、システムの対応漏れによるマスキング不備があったため、当社が管理する営業オンラインシステムの一部画面において東北電力従業員も閲覧可能となっており、2022年11月21日以降において117台、682件（受給契約者数）の閲覧が確認されました。
- なお、本システムは現在既に不備を解消し、東北電力従業員は閲覧できない状況になっております。

※「再生可能エネルギー電気利用に関する特別措置法」に基づき、当社と電力受給に関する契約を締結しているもの。

### ＜新たに判明した事案Ⅱ＞ 再エネ発電設備の出力制御予告システムのアクセス制限不備

- 再生可能エネルギー発電設備の出力制御予告を連絡するシステムにアクセス制限不備があり、東北電力従業員が利用できる状態となっておりました。
- 本システムは、現在閲覧できないようアクセスを遮断しており、あわせて本システムの改修に向けた対応を実施中です。

## 4. 再発防止策の実施状況等

- ・ 前回（1月27日）報告した内容から、実施状況を更新、内容を追加して報告しております。  
（アンダーラインが今回の追加内容）

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"> <li>・ 行為規制（体制整備）における緊急点検を実施した。（対応済：1月19日）</li> <li>・ 社内基準の記載内容について明確化する。（実施中：2023年3月まで）</li> </ul>
b. 内容理解・教育に関する要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社長による緊急指示を発信した。（対応済：1月16日、27日）</li> <li>・ 行為規制に関する緊急教育を実施した。（対応済：1月23日）</li> <li>・ 情報機器等の管理ルールの継続的な周知を行った。（対応済：1月20日 ※以降も継続的に実施）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ <u>委託会社に対し、情報管理の徹底に関する指示の実施および定期的な点検（監査）体制を強化する。</u> <u>（指示は1月20日実施済、定期的な点検の体制強化2023年度開始）</u></li> </ul>
c. 組織・業務運営に関する要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。（実施中：2023年4月まで）</li> <li>・ 情報管理に関する運営状況を再確認する。（実施中：2023年6月まで）</li> <li>・ 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。（実施中：2023年3月まで）</li> <li>・ 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。（実施中：2023年度実施）</li> </ul>
d. システムに関する要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。（対応済：1月16日）</li> <li>・ 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。（構築中：2023年6月までに開発としていたが、可能な限り前倒し予定）</li> <li>・ 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。（構築中：年内の開発に向けて着手）</li> <li>・ 長期的には、共同利用の解消に向け、システムの物理的な分割・刷新を検討する。（実施中）</li> <li>・ システム開発における行為規制に関する点検項目を拡充する。（実施中：2023年3月まで）</li> </ul>