



2023年2月8日

各 位

会社名 九州電力株式会社  
代表者名 代表取締役社長執行役員 池辺 和弘  
(コード番号: 9508 東証プライム・福証)  
問合せ先 エネルギーサービス事業統括本部  
営業本部 副部長兼戦略統括グループ長 安枝 拓  
T E L . ( 0 9 2 ) 7 6 1 - 3 0 3 1

## 他の小売電気事業者のお客さま情報の取扱いに係る調査結果の報告について (個人情報保護委員会からの報告徴収への報告)

当社は、九州電力送配電株式会社から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外の目的で、ネットワーク（以下、NW）設定端末<sup>\*</sup>を使用し、他の小売電気事業者のお客さま情報（以下、新電力顧客情報）を閲覧していたことから、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18日お知らせ済み）

※ 九州電力送配電株式会社が保有する新電力顧客情報が閲覧可能な端末

<参考>電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委）からも同日報告徴収を受領しており、2023年2月3日に調査結果を同委員会に報告済  
(2023年1月18日、2月3日お知らせ済み)

当社は、本日、個人情報保護委員会からの報告徴収に基づき、新電力顧客情報を閲覧した期間、経緯及び利用理由等について、2023年2月3日の監視等委への報告と同様の内容で報告いたしました。また、「新電力顧客情報の外部流出又はそのおそれの有無」について、当社営業部門及び委託会社の従業員等に対してアンケート調査を実施した結果、現時点において、外部への流出は確認しておりません。

当社といたしましては、新電力顧客情報を不適切に取り扱っていたものであり、大変重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

今後も個人情報保護委員会のご指導に真摯に対応するとともに、社外有識者を含むコンプライアンス委員会及び監査等委員会による検証を行い、徹底的な原因究明を実施することで、二度とこのような事象を発生させないよう、再発防止に全力で努めてまいります。

以 上

## 個人情報保護委員会からの報告徴収に伴う調査結果の概要について

### ○ 新電力顧客情報を閲覧した期間

- ・ 当社営業部門及び委託会社の従業員等へのアンケート調査の結果、判明した閲覧時期は、以下のとおり。

2020年1月 ～ 2023年1月

### ○ 閲覧し始めた経緯

- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、一時的な対応としてNW設定端末を平常業務に使用していたが、システム障害解消後も一部の平常業務で使用を継続していたもの。

### ○ 利用状況及び理由

#### ① 託送コールセンターシステム

- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、システム関係の不具合によるお客さまへの影響を最大限抑制するため、平常業務等に使用。
- ・ 同年7月のシステム関係の不具合解消後も、お客さま対応を優先し、一部の平常業務において使用を継続。端末の使用禁止指示及び九州電力送配電株式会社への物理的遮断の依頼なし。

#### ② NWオンラインシステム

- ・ 2020年3月末までの過渡期業務終了時期がシステム障害の影響により、同年11月まで延期となり、使用継続。
- ・ 2020年1月に発生したシステム障害対応を行うなかで、九州電力送配電株式会社との契約内容相違の調査に使用し、その後も一部の平常業務において使用継続。
- ・ 過渡期業務終了後も、端末の使用禁止指示及び九州電力送配電株式会社への物理的遮断の依頼なし。

### ○ 外部流出又はそのおそれの有無

- ・ 2020年1月以降において外部流出したことがあるかのアンケート調査を実施した結果、現時点で外部への流出は確認していない。
  - ※ 監視等委の報告徴収への報告にあたって実施したアンケート調査と合わせて実施

## ○ 閲覧の可否についての認識

- ・ 当社及び委託会社の従業員等が、九州電力送配電株式会社が管理するNW設定端末を利用して、新電力顧客情報を閲覧したことは、個人情報の保護（個人情報保護に関する法律第二十条及び第二十三条）の観点から不適切であったと認識している。

以 上