



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 ビジネスソリューション統括本部
地域共生本部 経営法務グループ長 田代哲也
TEL. (092) 761-3031

九州電力送配電株式会社における個人情報等の取扱いに係る報告について
(個人情報保護委員会からの報告徴収への報告)

当社子会社の九州電力送配電株式会社(以下、九州電力送配電)が管理している当社以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報(以下、新電力顧客情報)について、九州電力の従業員及び九州電力の業務委託先の従業員が目的外に閲覧していた事案が判明し、2023年1月18日に個人情報保護委員会から報告徴収を受領しました。

(2023年1月18日お知らせ済)

これを受け、九州電力送配電は、本事案に係る事実関係、再発防止策を含めた今後の対応を取りまとめ、本日、個人情報保護委員会へ報告いたしました。(別紙参照)

【新電力顧客情報の閲覧に関する調査結果〔注1〕(2022年4月1日～2023年1月9日)】

	コールセンターシステム	ネットワークオンラインシステム
お客さま契約数	44,855契約〔注2〕	387契約

〔注1〕 調査結果は2月7日時点で把握している契約数であり、現在精査中

〔注2〕 上記のほか、九州電力送配電の電気最終保障供給約款をご契約のお客さま(136契約)の実績あり

〔注3〕 2023年2月3日お知らせ済の契約数との差異は、調査対象期間(2022年10月5日～2023年1月5日)が異なることによるもの

本事案については、九州電力送配電ホームページで広くお知らせするとともに、お問合せに対しては適切に対応してまいります。

また、九州電力及び九州電力の業務委託先が情報を閲覧していた事実が判明したお客さまへは、準備出来次第、本事案の内容と閲覧された情報を九州電力送配電より文書にてお知らせする予定です。

今回の一連の事案は、お客さまの個人情報の漏えいにつながるものと重く受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。

九州電力送配電は、引き続き、本事案に関する自主的な調査・点検を進め、二度とこのような事態を引き起こすことがないよう、社長を委員長とするコンプライアンス委員会(全役員、社外弁護士等で構成)のもと、全社員が一丸となって再発防止に取り組むとともに、信頼回復に努めてまいります。

以上

個人情報保護委員会への 個人情報等の取扱いに係る報告について (報告書の概要)



<業務の概要>

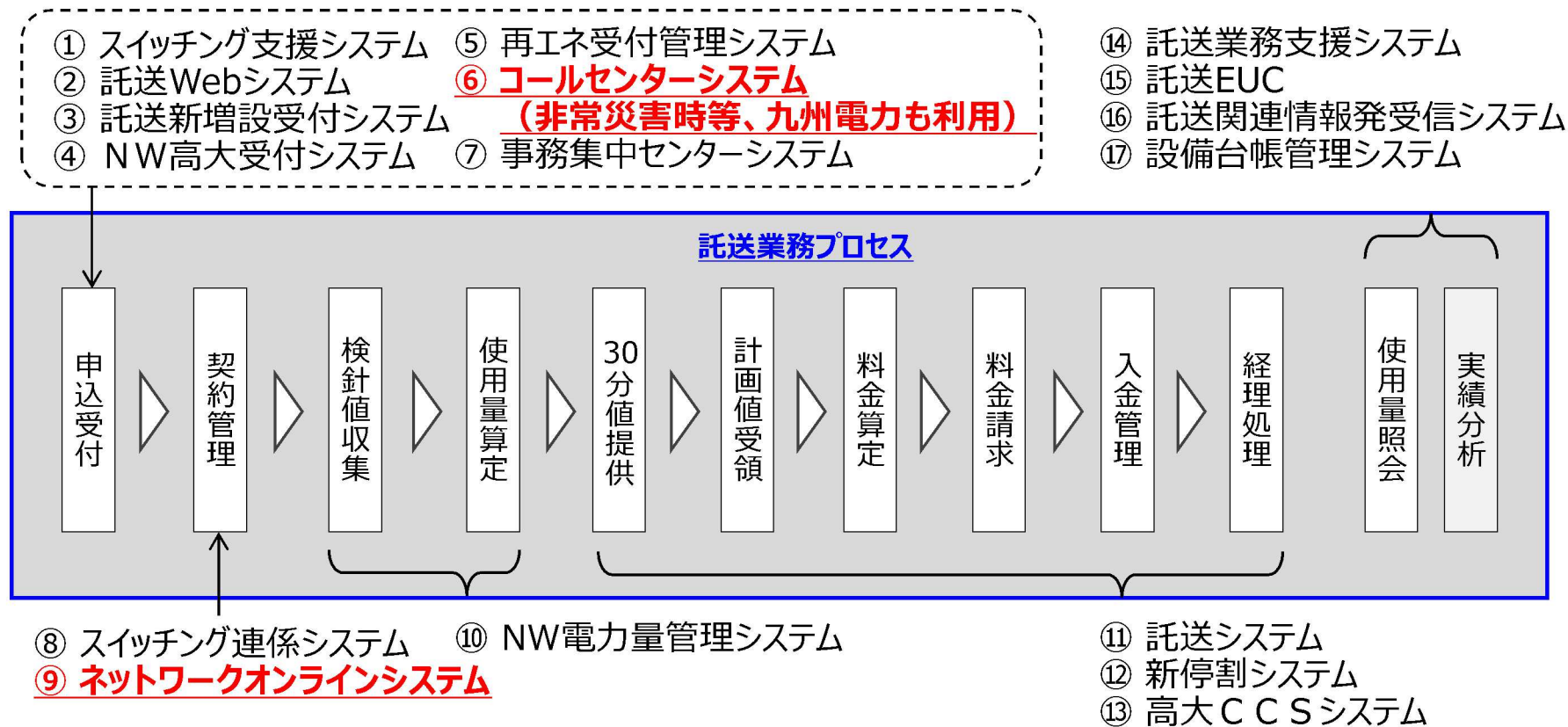
○ コールセンターシステム

- ・ 停電受付や送配電設備に関する申し出対応、離島お客さまの契約に関する申込受付等を行うためのシステム

○ ネットワークオンラインシステム

- ・ 低圧お客さまの新設時の供給地点特定番号の採番（九州エリア全て）、離島お客さまの検針値訂正・電気料金再計算等を行うためのシステム

(参考) 託送業務システム



- ① スwitching支援システム
- ② 託送Webシステム
- ③ 託送新增設受付システム
- ④ NW高大受付システム

- ⑤ 再エネ受付管理システム
- ⑥ **コールセンターシステム (非常災害時等、九州電力も利用)**
- ⑦ 事務集中センターシステム

- ⑭ 託送業務支援システム
- ⑮ 託送EUC
- ⑯ 託送関連情報発受信システム
- ⑰ 設備台帳管理システム

- ⑧ スwitching関係システム
- ⑨ **ネットワークオンラインシステム**
- ⑩ NW電力量管理システム

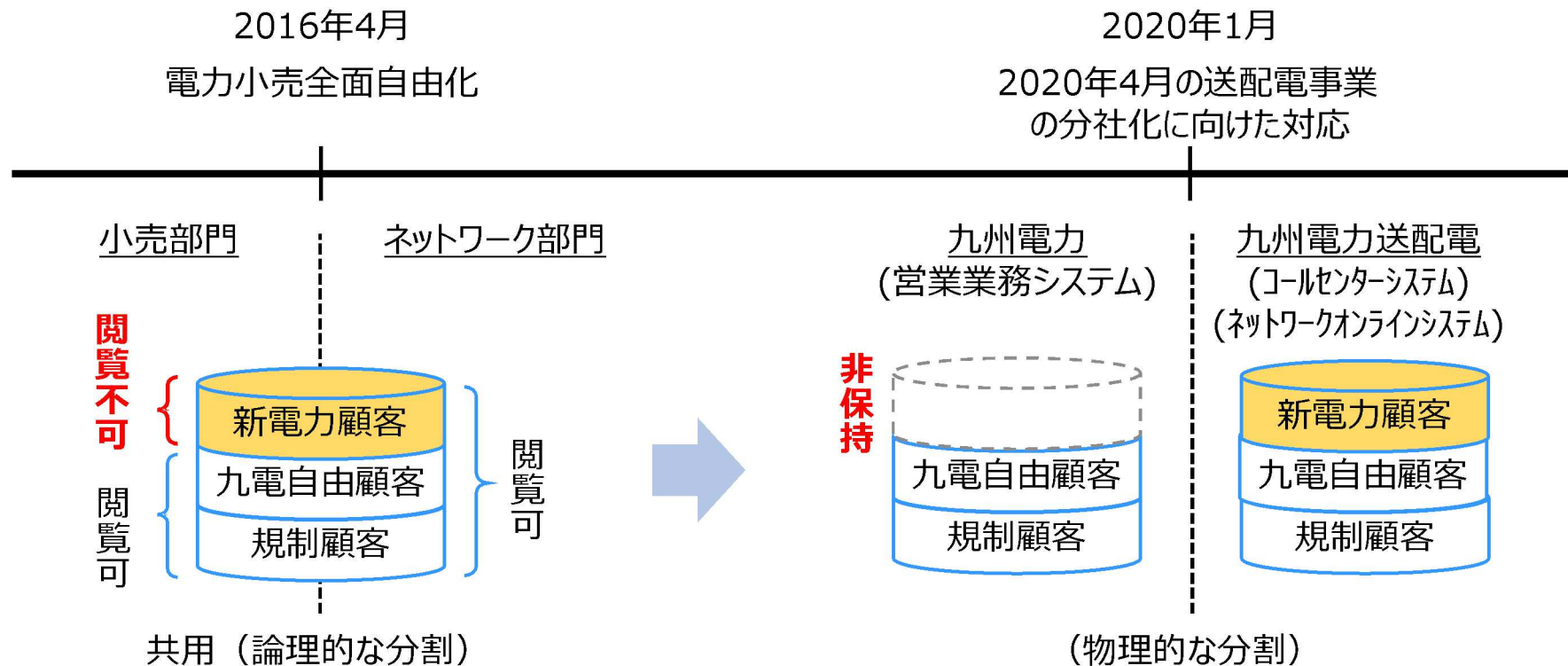
- ⑪ 託送システム
- ⑫ 新停割システム
- ⑬ 高大CCSシステム

○コールセンターシステムおよびネットワークオンラインシステムは、2016年4月の電力小売全面自由化時において、九州電力以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報をマスキングにより非表示とし、小売部門とネットワーク部門で共用していました。

【論理的に分割】

○2020年4月の送配電事業分社化に向け、2020年1月から九州電力が新たな営業業務システムを導入するため、それまで共用していた両システムについて、2020年1月に業務主管箇所をネットワーク部門に変更、同年4月に九州電力送配電へ移管し、単独利用することとしました。

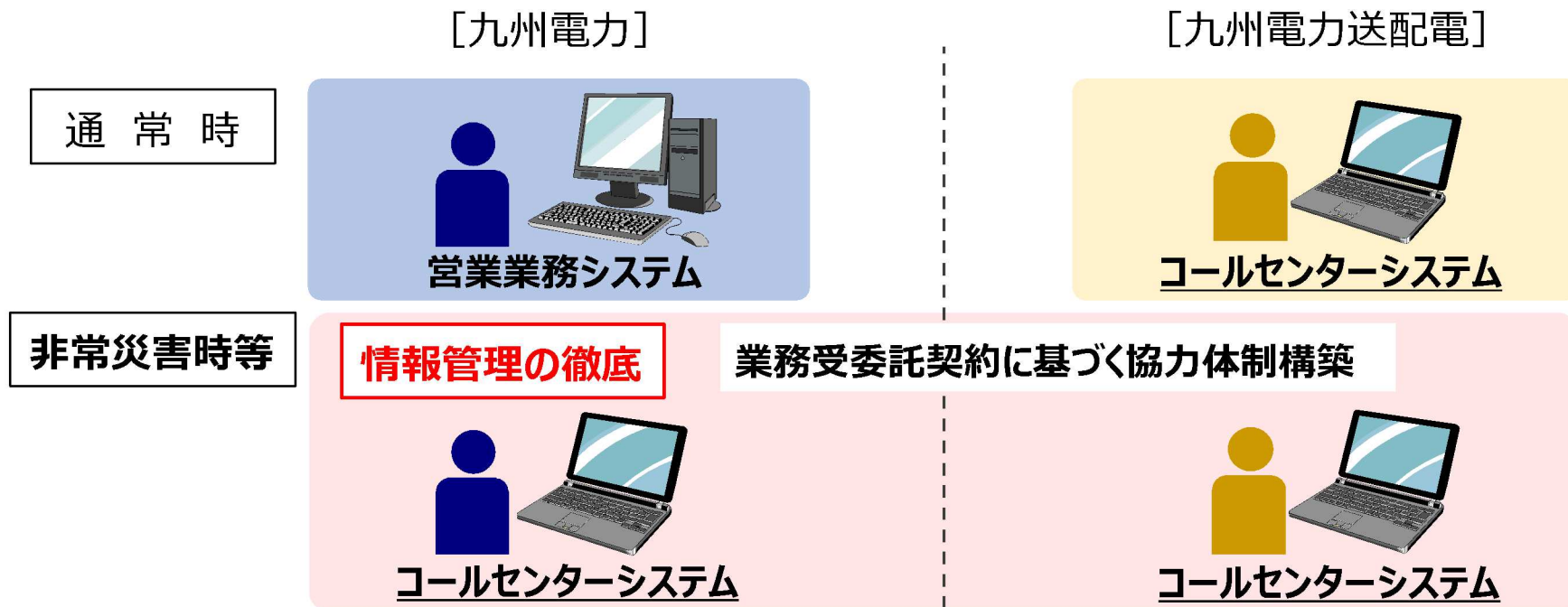
【物理的に分割】



○ 当社は、非常災害時等における停電受付等の対応にあたっては、九州電力とともに当社のコールセンターシステムを使用し、一体的にお客さま対応を行っております。

[電気事業法第23条（一般送配電事業者の禁止行為等）第3項の例外規定]

○ その際、九州電力の従業員等が九州電力以外の新電力顧客情報を一時的に閲覧可能となることから、九州電力との業務受委託契約および社内規程により、知り得た情報を非常災害時等におけるお客さま対応以外の目的で使用することのないよう、情報管理の徹底を取り決めていました。



<コールセンターシステム>

- 2020年1月、九州電力の新たな営業業務システムとコールセンターシステムのデータ関係等の障害が発生し、契約容量変更や設備撤去などの申込受付の際、現場施工者に必要な情報関係等ができず、お客さまへ多大なご迷惑をおかけすることが懸念されたため、コールセンターシステムを九州電力が一時的に利用（暫定運用）することとしました。
- 2020年4月の分社化に向け、九州電力と当社は暫定運用を解消する必要性を認識していましたが、システム障害が長期化したため、暫定運用を継続せざるを得ませんでした。
- 2020年7月、暫定運用を解消しましたが、本来であればこの際に当社が不要なコールセンターシステム端末を撤去し、また、非常災害対応に備え、九州電力で使用するコールセンター端末を当社で保管するなど、平常時に九州電力から新電力顧客情報を閲覧できない対策を行うべきでしたが、このような対応が行われていませんでした。

<ネットワークオンラインシステム>

- 2019年5月、九州電力より、新たな営業業務システム導入の作業上の都合から、ネットワークオンラインシステムを分社化までの一定期間（2020年1～3月）、九州電力顧客の料金に関する業務に限定し、暫定的に利用することについて要請があり、当社としては、やむを得ず受入れました。
- 2020年1月、九州電力の新たな営業業務システムとコールセンターシステムのデータ連係等の障害が発生し、その対応も重なったため、2020年3月末までに、九州電力による未収料金データの業務システムへの移行が完了せず、九州電力によるネットワークオンラインシステムの利用を継続せざるを得ない状況になりました。
- 当社は2020年4月に九州電力と協議し、急ぎシステム改修を行い、2020年5月から九州電力側で直接システム障害の対応にあっていた一部の関係者を除き、新電力顧客情報（契約名義や連絡先電話番号等）をマスキングし、九州電力が該当データを閲覧できない状態にしました。
- 2020年11月、九州電力顧客の未収料金のデータ移行が完了したことを受け、本来であればこの際に、当社は、ID・パスワードを削除し、ネットワークオンラインシステムを九州電力から閲覧できない対策を行うべきでしたが、このような対応が行われていませんでした。

＜各システムにおける新電力顧客情報の閲覧状況＞

○2022年4月1日～2023年1月9日における新電力顧客情報の利用ログ調査結果※1

項目		報告内容	
		コールセンターシステム	ネットワークオンラインシステム
閲覧可能であったお客さま情報	お客さまの需要種別	低圧、高圧、特別高圧のお客さま	低圧のお客さま
	情報の項目※2	契約名義、連絡先電話番号、小売電気事業者コード、設備容量、接続送電サービスメニューコード など (注) 高圧・特高は、「契約名義」、「連絡先」のみ	契約名義、連絡先電話番号、設備容量、接続送電サービスメニューコードなど
	閲覧実績	新電力のお客さま契約数	44,855契約※3
	小売電気事業者数	190事業者	65事業者
閲覧可能となっていた期間		2020年1月6日 ～2023年1月18日	2020年1月6日 ～2023年1月25日

※1 調査結果（閲覧実績）は2月7日時点で把握している契約数および事業者数であり、現在精査中

※2 30分単位の電力量や託送料金などの情報は、システム内に保有しておりません

※3 上記のほか、当社電気最終保障供給約款をご契約のお客さま（136契約）の実績あり、非常災害等のお客さま対応のために閲覧された実績（2,165契約）は、含めておりません

再発防止策	実施時期
<p data-bbox="159 261 517 312"><意識・教育面></p> <ul data-bbox="226 357 1608 544" style="list-style-type: none"><li data-bbox="226 357 696 408">○ 社長メッセージの発信<li data-bbox="226 437 1608 544">○ 本事案に直接関係する部門の全従業員向けの過去事例や他社の具体的事例を踏まえた実践的な教育 <p data-bbox="159 635 495 686"><システム面></p> <ul data-bbox="226 730 1480 1145" style="list-style-type: none"><li data-bbox="226 730 1480 837">○ コールセンターシステムにおける新電力顧客情報のマスキング※ ※非常災害時等に必要な情報項目に絞り込み<li data-bbox="226 882 976 933">○ I D・パスワード管理の厳格な運用<li data-bbox="226 962 831 1013">○ アクセスログの定期的な解析<li data-bbox="226 1042 1541 1145">○ システム開発時のチェック強化・情報管理に関する担当箇所のチェックをルール化 <p data-bbox="159 1236 495 1287"><業務運用面></p> <ul data-bbox="226 1332 1615 1460" style="list-style-type: none"><li data-bbox="226 1332 1032 1383">○ 非常災害時等の運用ルールの明確化<li data-bbox="226 1412 1615 1460">○ 情報機器に関する管理ルールの見直し、現品照合の定期的な実施	<p data-bbox="1715 357 2051 480">2023年2月8日 2023年2月</p> <p data-bbox="1760 743 2007 850">速やかに (2023年中)</p> <p data-bbox="1760 882 2007 933">2023年2月</p> <p data-bbox="1760 962 2007 1013">2023年4月</p> <p data-bbox="1760 1042 2007 1093">2023年2月</p> <p data-bbox="1760 1332 2007 1383">2023年2月</p> <p data-bbox="1760 1412 2007 1460">2023年3月</p>

<九州電力が閲覧した事実が判明したお客さまへの対応>

- 本事案については、当社ホームページで広くお知らせするとともに、お問合せに対しては適切に対応してまいります。
- 「コールセンターシステム」、「ネットワークオンラインシステム」において、九州電力および九州電力の業務委託先が閲覧していた事実が判明したお客さまへは、準備出来次第、本事案の内容と閲覧された情報を文書にてお知らせする予定です。
- 小売電気事業者さま向けの託送ホームページにてお詫びとお知らせを行ったうえで、九州電力および九州電力の業務委託先からの情報の閲覧が確認された小売電気事業者さまについては、個別にご説明を行います。