



2023年2月10日

各 位

上場会社名 中部電力株式会社
代表者 代表取締役社長 林 欣吾
(コード番号 9502)
問合せ先責任者
経営管理本部法務グループ長 伊藤 慎
(TEL 052-951-8211)

託送業務で知り得た情報の漏えいに係る報告徴収の報告について (電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収に対する報告)

中部電力パワーグリッド株式会社(以下、中部電力パワーグリッド)が管理している中部電力ミライズ株式会社(以下、中部電力ミライズ)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)が、中部電力ミライズの従業員に閲覧可能となっていた事案が判明したため、中部電力パワーグリッドは2023年1月27日に電力・ガス取引監視等委員会(以下、電取委)から託送業務で知り得た情報の漏えいにかかる報告徴収を受領いたしました。

(2023年1月27日お知らせ済み)

これを受けて、中部電力パワーグリッドは、託送業務システムの2022年11月20日から2023年1月20日のアクセス実績の解析等の調査を実施し、事案発生の原因および再発防止策等を取りまとめ、本日電取委へ報告いたしました。

また、このたびの調査で新たに判明した事案について、事実関係および再発防止策等を報告いたしました。

詳細は別紙にて記載いたしますが、報告等の概要は以下の通りです。

1 前回公表した事案に関する報告

(1) 託送業務システムにおけるマスキング制限の不備関連

2022年11月20日から2023年1月20日のアクセス実績を解析したところ、追加でマスキング制限の不備が判明したほか、新たにアクセス権限の設定不備があったことが分かりました。

また、託送業務システムからデータを参照している中部電力ミライズのコールセンター支援システムにおいて、新電力顧客情報の一部にマスキング不備があり、閲覧可能な状態になっていたことが分かりました。

この結果、中部電力ミライズの従業員および中部電力ミライズの委託先従業員3,393人が85,783件の契約(1月27日に公表した893人、3,600件を含む)を閲覧していたことを確認しました。

(2) 中部電力パワーグリッド社員の ID・パスワードを使用した中部電力ミライズ社員による新電力顧客情報の閲覧関連

中部電力パワーグリッドが同社の全社員に対するアンケート調査および聞き取り調査を実施したところ、非常災害時を除いて、中部電力ミライズ社員に ID・パスワードを貸与した新たな事例は確認されませんでした。

2 新たに判明した事案

最終保障供給契約および送配電買取 FIT 受給契約に関するアクセス権限の設定不備

最終保障供給契約については中部電力パワーグリッドと需要者、送配電買取 FIT 受給契約については同社と発電事業者が直接契約する形態となっておりますが、これらの契約を管理している託送業務システムのアクセス権限に設定不備がありました。この結果、最終保障契約の需要者情報 1,602 件と送配電買取 FIT 受給契約の発電者情報 7,335 件が閲覧可能な状態になっていたことを確認いたしました。

これらの事案は、お客さま情報の漏えいと小売事業者間の公正な競争を阻害するおそれのあ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。

中部電力パワーグリッドは、コンプライアンス推進会議のもとに調査検討委員会を設置して、引き続き、担当部署にとどまらない総合的な視点からの調査・検証を進めてまいります。そのうえで、実効性のある再発防止策を策定・実施することで二度とこのような事態を引き起こすことのないように努めてまいります。

別紙 調査結果および再発防止策について

以 上



中部電力パワーグリッド

別紙

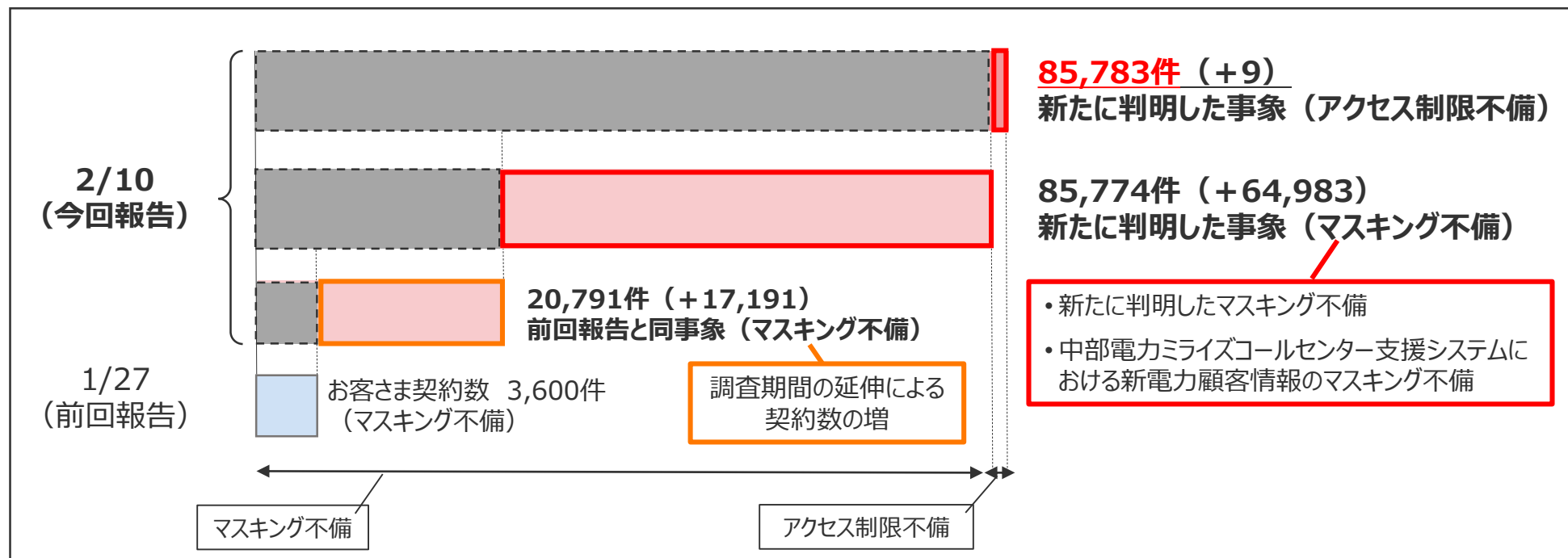


調査結果および再発防止策について

2023年2月10日

中部電力パワーグリッド株式会社

1 託送業務システムにおけるマスキング制限の不備関連の調査結果 (1)



中部電力ミライズのアクセス実績

合計 **94,720件**

(参考) その他のアクセス制限不備による実績 (報告対象外)

- 最終保障供給契約 **1,602件**
- 送配電買取FIT受給契約 **7,335件**

2 託送業務システムにおけるマスキング制限の不備関連の調査結果 (2)

| 項目 | | 前回報告 | 今回報告 (赤字は追加項目) |
|---------------------|--------------|---|--|
| 閲覧可能な お客さま 情報 | 需要家の 需要種別 | 低圧、高圧 | 低圧、高圧、 特別高圧 |
| | 情報の項目 | お客さま名、託送契約種別、契約電力、電話番号、お客さま対応内容 | お客さま名、託送契約種別、契約電力、電話番号、 受付情報、供給検討結果、お客さま対応内容、停電連絡先、ネガワット情報 |
| アクセス 実績 | 閲覧者 | 893名 中部電力ミライズ従業員：104人 委託先従業員：789人 | 3,393名 中部電力ミライズ従業員：883人 委託先従業員：2,510人 |
| | お客さま数 | 3,600件 | 85,783件 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・電話番号 + 停電連絡先 46,238件 ・電話番号 + 名前 16,513件 ・電話番号 + お客さま名 + 停電連絡先 + 託送契約種別 22,002件 <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※アクセス実績 上位3項目を記載</p> </div> |
| 閲覧可能であった原因 | | マスキング不備 | マスキング不備、 アクセス制限不備 |

※1 調査期間：(前回) 2022/12/4~2022/12/10、(今回) 2022/11/20~2023/1/20

※2 閲覧可能であった期間：2016/4/1~

3 託送業務システムにおける

マスキング制限の不備関連の原因・再発防止策



原因

社内規程類において、業務で取り扱う情報遮断の対象について一部は指定していたが、具体的な情報まで指定しておらず分かりづらい状態となっていたため、開発工程において、解釈の齟齬や仕様への反映誤りが発生した。また、情報閲覧に対するモニタリング・管理ができていなかった。

分類

再発防止策

共通事項

当社、中部電力、委託会社に情報遮断運用の管理責任者を設置する

体制 ・プロセス

当社、中部電力ミライズ、中部電力、委託会社が託送業務システム保有データの情報遮断要否を一元的に把握し共通認識を持つため、「整理表」「判定表」を作成する

中部電力ミライズによる既存のデータアクセス方法を「整理表」「判定表」に基づき点検、新たな方法でアクセスする場合には同 2 表に基づき情報遮断を適切に実施させる

仕様作成 工程

「整理表」「判定表」に基づき情報遮断要否を具体化し仕様書に反映、管理責任者が仕様書の記載を確認する

設計 ・テスト工程

当社の指示のもと情報遮断が適切に実施されていることを整理表・判定表を用いて当社、中部電力、委託会社が確認、結果をレビュー結果報告書等へ記録する

運用工程

当社、中部電力、委託先の管理責任者が、委託作業において情報遮断が適切に実施されていることをレビュー結果報告書等により定期的に確認する（月 1 回）

知識・意識 (従業員)

行為規制にかかる既存の教育を再実施する（済）

社長（CCO）による全従業員へのメッセージを発信する（済）

既存の行為規制対応事例集を見直し、社員へ周知する

コンプライアンス推進活動の一環として小集団活動を実施する

4 当社社員のID・パスワードを使用した中部電力ミライズ社員による新電力顧客情報の閲覧関連の発生原因

| 分類 | 原因 |
|----------------|--|
| システム ・体制 | 託送業務システムで利用するPC端末のブラウザ環境設定およびシステム起動用アプリケーションが当社と中部電力ミライズで共通のため、中部電力ミライズ社員が利用するPC端末から当社社員のID・パスワードを用いてログインし、システムを利用することが可能であった。 |
| 知識・意識 (従業員) | ID・パスワードを他者に教えることにより、個人情報漏えいおよび行為規制違反等が発生しうることの認識が不足していた。ID・パスワード管理の重要性に対する認識、意識が浸透していなかった。 |

5 当社社員のID・パスワードを使用した中部電力ミライズ社員による新電力顧客情報の閲覧関連の再発防止策

| 分類 | 再発防止策 |
|-------------|---|
| システム ・体制 | 中部電力ミライズ社員専用のシステム起動用アプリケーションを作成し、中部電力ミライズ社員が利用するPC端末から当社社員のID・パスワードによるシステム利用を防止する。 |
| 知識・意識 | ID・パスワード厳正管理について社員の意識向上を図るため、以下を実施する。 <ul style="list-style-type: none">・情報管理教育等にID・パスワードの厳格管理に関する事項を追加・コンプライアンス推進活動の一環として各職場で小集団活動を実施 |

6 総合的な再発防止策

当社は、各事案にかかる再発防止策を進めていくことに加え、二度とこのような事態を引き起こすことのないよう、担当部署にとどまらない総合的な視点からの検証により、対策の実効性を高めるため、以下の体制をとることとする。

| 項目 | 内容 |
|----------|---|
| コンプライアンス | コンプライアンス推進会議のもとに託送業務システム調査検討委員会を立ち上げ、再発防止策を検討するとともに遂行状況を検証 |
| 社内監査 | 「緊急点検報告書」におけるアクセスログ実績調査状況の監査に加え、再発防止策の確実な実施を監査により確認 |
| 体制整備 | 社長以下、本社各室部門長・各支社長および所属長を責任者とする体制を構築し、各部門・各職場の業務実態により即した行為規制の遵守体制を整備 |

7 託送業務システム調査検討委員会の設置について(1)

○託送業務システム調査検討委員会の概要は以下のとおり

ア 委員会構成

コンプライアンス推進会議 議長：社長（CCO）、弁護士等

報告



審議・指導

託送業務システム調査検討委員会

委員長 : 取締役

構成員 : 企画室長（リスク管理部署）
総務部長（情報管理・行為規制部署、コンプライアンス推進会議事務局）
パワーグリッド営業部長（業務主管部署）
システム部長（システム主管部署）

オブザーバ : 考査グループ長（内部監査部署）

事務局 : 総務部 法務グループ

イ 委員会実施事項

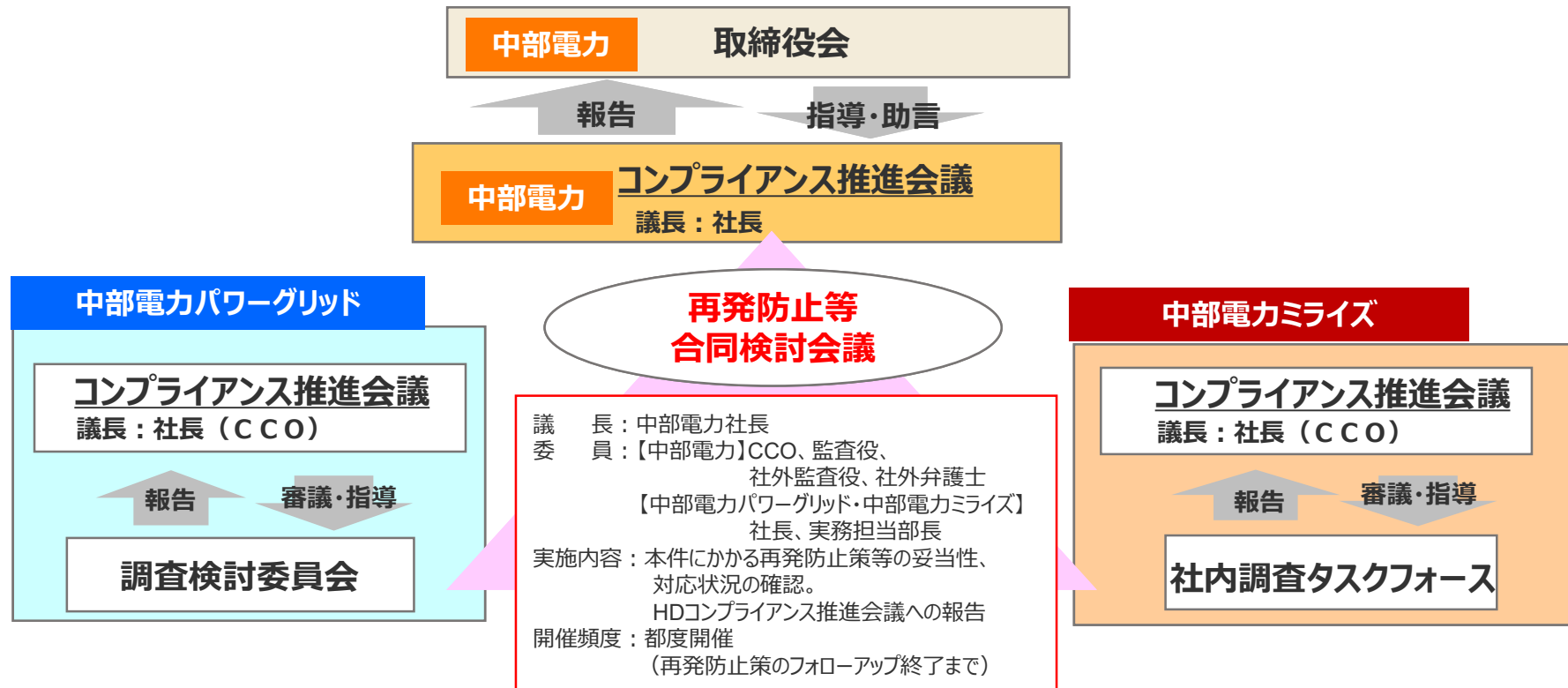
- ・託送業務で知り得た情報漏えいの調査およびこれを踏まえた再発防止策の策定・精査・進捗確認
- ・上記の各結果のコンプライアンス推進会議への報告
- ・その他上記に付随、関連する必要な対応

8 託送業務システム調査検討委員会の設置について(2)

○中部電力コンプライアンス推進会議との連携

コンプライアンス推進体制

- 事業会社各社（中部電力パワーグリッド、中部電力ミライズ）にて、関係する部署の責任者をメンバーとする社内調査体制を構築。社外弁護士を委員に含む各コンプライアンス推進会議の助言等を受けながら原因調査および再発防止策を樹立。
- 中部電力、中部電力パワーグリッドおよび中部電力ミライズの3社で、本件にかかる「再発防止等合同検討会議」を設置し、情報遮断を講じながら、再発防止対策等の妥当性、対応状況を確認。





中部電力パワーグリッド