



2023年2月17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)

新電力等のお客さま情報の取り扱いに関する調査結果の 個人情報保護委員会への報告について

中部電力ミライズ株式会社(以下「中部電力ミライズ」)は、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」)と共用する顧客管理システムを通じて、中部電力ミライズ以外の小売電気事業者(以下「新電力等」)とご契約されているお客さま情報を閲覧・使用していた事案が判明したため、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27日お知らせ済み)

その後、中部電力ミライズは、同社および委託先従業員を対象としたアンケートや聞き取り等、報告徴収に基づく調査を実施し、本日、調査結果を同委員会に報告いたしました。

中部電力ミライズは、2016年4月の電力小売全面自由化に向けて、行為規制の観点から、顧客管理システムの改修を実施いたしました。一方、改修業務の委託先に提示した仕様に不備があったこと、また、システム改修の各工程において仕様の不備を検出できなかったことにより、全面自由化以降も一部の新電力等のお客さま情報が閲覧可能な状態となっております。また、中部電力ミライズおよび委託先の従業員は、システム上情報遮断が適切に実施されていると考えていたことや、お客さまからの申込みや問い合わせに円滑、迅速かつ確実に回答したいとの思い等があり、新電力等のお客さま情報を閲覧しておりました。

今回の調査で判明した、2022年4月1日から2023年1月19日の約10カ月間における新電力等のお客さま情報を閲覧した契約数は399,376件、閲覧していた中部電力ミライズおよび委託先の従業員の合計は5,043人となります。なお、新電力等のお客さま情報の外部流出については、現時点において確認されておりません。

判明した事案		閲覧契約件数	閲覧者数
新電力等のお客さま情報	顧客管理システム等のマスキング不備・アクセス制限不備	373,584件	4,871人
	中部電力ミライズ社員による中部電力パワーグリッド社員のID・パスワードの不適切な使用	1件	1人
最終保障供給のお客さま情報		3,350件	1,258人
FIT制度に基づく中部電力パワーグリッド買取分のお客さま情報		22,441件	3,623人
合計		399,376件	5,043人 [※]

※ 閲覧者数の合計は、各事案の閲覧者の重複分を除いた人数です。

当社は、今回の事案を重く受け止めるとともに、本来は閲覧してはならない新電力等のお客さまの情報等を閲覧・使用していたことについて、深くお詫び申し上げます。今後、中部電力3社が連携し、再発防止に努めてまいります。

別紙：新電力等のお客さま情報の取り扱いに関する調査結果の個人情報保護委員会への報告の概要

以上



中部電力ミライズ

別紙

新電力等のお客さま情報の取り扱いに関する 調査結果の個人情報保護委員会への報告の概要

2023年2月17日
中部電力ミライズ株式会社

報告内容（1）

- 当社は、中部電力パワーグリッド株式会社（以下「中電PG」）と共用する顧客管理システムを通じた、当社以外の小売電気事業者（以下「新電力等」）のお客さま情報を閲覧・使用していた事案について、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27日お知らせ済み）
- 本日、報告徴収に基づく調査結果を個人情報保護委員会に報告いたしました。

<報告内容>

項目	報告内容
閲覧していた期間	<p>【新電力等のお客さま情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2016年4月～システム処置完了まで。 ・2023年1月における事象発覚以降、対象となる30画面について、段階的にシステム処置を実施しており、<u>2023年2月末までにすべての画面のシステム処置が完了する予定※1</u>です。（本日時点において20画面に対するシステム処置が完了済み。） <p>【最終保障供給のお客さま情報※2】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年1月～システム処置完了（2023年2月末予定※1）まで。 ・名前・電話番号・契約種別・契約容量等の基本的な情報を対象に、使用頻度の高い画面について2023年2月9日にシステム処置を実施済みです。 <p>【送配電買取FITの情報※3】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017年4月～システム処置完了（2023年2月末予定※1）まで。 ・名前・電話番号・契約種別・契約容量等の基本的な情報を対象に、使用頻度の高い機能について2023年2月9日にシステム処置を実施済みです。 <p>※1 システム処置完了に2023年2月末までの期間を要する画面については、当社内のシステム利用者に対して、閲覧を制限するよう周知済みです。</p> <p>※2 中電PGから最終保障供給を受けるお客さまの情報をいいます。</p> <p>※3 再生可能エネルギーの固定価格買取制度にもとづき中電PGが再生可能エネルギーの電気を買っているお客さまの情報をいいます。</p>

<報告内容>（続き）

項目	報告内容
閲覧し始めた経緯	<ul style="list-style-type: none">・ 2016年の電力小売全面自由化に向けて、行為規制の観点から必要となるシステム改修を行いました。当該改修において、委託先へ提示した仕様に不備があったこと、また、システム改修の各工程において仕様の不備が検出できなかったことから、システムで非公開情報の閲覧が可能な状態となりました。・ 加えて、システムを使用する当社および当社の委託先の従業員においては、システム上情報遮断が適切に実行されているものと考えていたことや、お客さまからの契約申込みや問い合わせに円滑かつ迅速に、また確実に回答したい思いがありました。・ これらの理由により、非公開情報の閲覧が始まりました。
閲覧の利用状況 および利用の理由	<p>【利用状況（2022/4/1～2023/1/19）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 閲覧者数：当社および委託先従業員 5,043名・ 閲覧契約件数：399,376件 <p>【利用の理由】</p> <ul style="list-style-type: none">・ お客さまからの契約申込みや問い合わせ対応時に閲覧している。 <p>(主な理由)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 契約申込み手続きや、問い合わせの回答に必要な情報を確認するため。・ お客さま情報を閲覧する意図はなかったものの、業務処理（画面展開）をする際、お客さま情報が表示されていたため。

報告内容（3）

<報告内容>（続き）

項目	報告内容
外部流出の事実 またはおそれ	・当社および委託先から非公開情報が外部流出した事実は、現在のところ確認されておりません。
閲覧の可否に ついての当社認識	・当社および委託先の従業員が、中電PGと共用する顧客管理システムにおいて、非公開情報を閲覧・使用していたことは、個人情報の適正な取得（個人情報の保護に関する法律第20条）等の観点から不適切であったと認識しております。