



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)

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 (個人情報保護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)および個人情報保護委員会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し、(2023年1月27日お知らせ済み)このうち、電取委に対しては、2月10日に調査結果を報告しております。(2023年2月10日お知らせ済み)

本日、中部電力パワーグリッドは本事案について、これまでに実施した2022年4月1日から2023年1月19日までのアクセス実績などを調査した内容を取りまとめ、発生原因、再発防止策等と合わせて、個人情報保護委員会に報告いたしました。

同社は今後、専用の問い合わせ窓口を設け、丁寧に対応するとともに、漏えいが確認されたお客さまに対しては、事実関係を確認の上、準備ができ次第、文書にてお知らせいたします。

【新電力顧客情報および当社契約情報の閲覧に関する調査結果】

	2022年11月20日 ～2023年1月20日の閲覧件数 (2023年2月10日お知らせ済み)	2022年4月1日 ～2023年1月19日の閲覧件数 (本日、個人情報保護委員会へ報告)
託送業務システムのマスキング 不備・アクセス権限不備	85,783件	373,584件
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閲覧	1件	1件
最終保障契約のアクセス権限不備	1,602件	3,350件
送配電買取FIT受給契約のアクセス 権限不備	7,335件	22,441件

本事案は、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、新たに設置した調査検討委員会のもと、総合的な視点からの調査・検証を進めてまいります。その上で、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 個人情報保護委員会への報告の概要

以上



中部電力パワーグリッド

別紙



個人情報保護委員会への報告の概要

2023年2月17日

中部電力パワーグリッド株式会社

01 事案について

当社は、以下の4事案について、事実関係（調査結果）、今後の対応（再発防止策およびお客さまへの対応方針）等を個人情報保護委員会に報告いたしました。

事案		内容
①	託送業務システムのマスキング不備・アクセス権限不備	新規参入事業者である小売電気事業者の需要家の顧客に係る託送業務で知り得た情報を、当社が管理運営する託送業務システムの画面を通じ、特定関係事業者である中部電力ミライズ株式会社（以下、「中部電力ミライズ」という）による閲覧が可能な状態に置いていた
②	当社社員のID・パスワードを使用した閲覧	中部電力ミライズの社員1名が、過去に当社に在籍していた際に入手したID・パスワードを用いて当社の託送業務システムにログインし、新電力顧客情報を閲覧していた
③	最終保障契約のアクセス権限不備	当社と最終保障供給契約を締結している需要者の顧客情報を、当社が管理運営する託送業務システムの画面を通じ、中部電力ミライズによる閲覧が可能な状態に置いていた
④	送配電買取FIT受給契約のアクセス権限不備	「再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法」に基づき、当社と電力受給契約を締結している発電者の顧客情報を、当社が管理運営する託送業務システムの画面を通じ、中部電力ミライズによる閲覧が可能な状態に置いていた

※①と②は、2023年1月27日「託送業務で知り得た情報の漏えいに係る報告徴収の受領について」の中で公表済み。

③と④は、2023年2月10日「託送業務で知り得た情報の漏えいに係る調査結果の報告について」の中で公表済み。

02 事実関係（調査結果〈事案①・②〉）

項目		今回報告	
事案①	閲覧可能な お客さま情報	需要家の 需要種別	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、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	4,871名
		お客さま数	373,584件
	閲覧可能であった原因		マスキング不備、アクセス制限不備
事案②	閲覧可能な お客さま情報	需要家の 需要種別	低圧、高圧、特別高圧
		情報の項目	お客さま名、託送契約種別他、託送業務システムで閲覧可能な情報すべて
	アクセス実績	閲覧者	1名
		お客さま数	1件
	閲覧可能であった原因		当社社員のID・パスワードを使用した閲覧

・電話番号 + 停電連絡先	214,083件
・電話番号 + お客さま名	82,836件
・電話番号 + お客さま名 + 停電連絡先 + 託送契約種別	59,976件
※アクセス実績、上位3項目を記載	

※1 調査期間：（2/10公表時）2022/11/20～2023/1/20、（今回）2022/4/1～2023/1/19

※2 閲覧可能であった期間：2016/4/1～

03 事実関係（調査結果〈事案③・④〉）

項目		今回報告	
事案③	閲覧可能な お客さま情報	需要家の 需要種別	高圧、特別高圧
		情報の項目	お客さま名、契約種別、連絡先、30分電力量、契約電力、受電設備、発電設備、各種指示数、託送異動履歴、お客さま対応内容、停電通知先、検針票送付先
	アクセス実績	閲覧者	1,258名
		お客さま数	3,350件
	閲覧可能であった原因		マスキング不備、アクセス制限不備
事案④	閲覧可能な お客さま情報	需要家の 需要種別	低圧、高圧、特別高圧
		情報の項目	お客さま名、契約種別、連絡先、30分電力量、最大受電電力、発電設備、各種指示数、BGコード、お客さま対応内容、振込先情報、託送異動履歴、停電通知先、検針票送付先、購入電力量料金
	アクセス実績	閲覧者	3,623名
		お客さま数	22,441件
	閲覧可能であった原因		マスキング不備、アクセス制限不備

※1 調査期間：（2/10公表時）2022/11/20～2023/1/20、（今回）2022/4/1～2023/1/19

※2 閲覧可能であった期間：事案③2020/4/1～（契約が開始されたのは2021年1月～）、事案④2017年4月～

※3 事案①～④のアクセス実績：閲覧者数の合計は5,043名

04 原因・再発防止策（事案①・③・④） ※2月10日公表と同内容

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

05 原因・再発防止策（事案②） ※2月10日公表と同内容

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。
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	<p>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。</p> <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

06 総合的な再発防止策 ※2月10日公表と同内容

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

07 託送業務システム調査検討委員会の設置（1） ※2月10日公表と同内容

○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

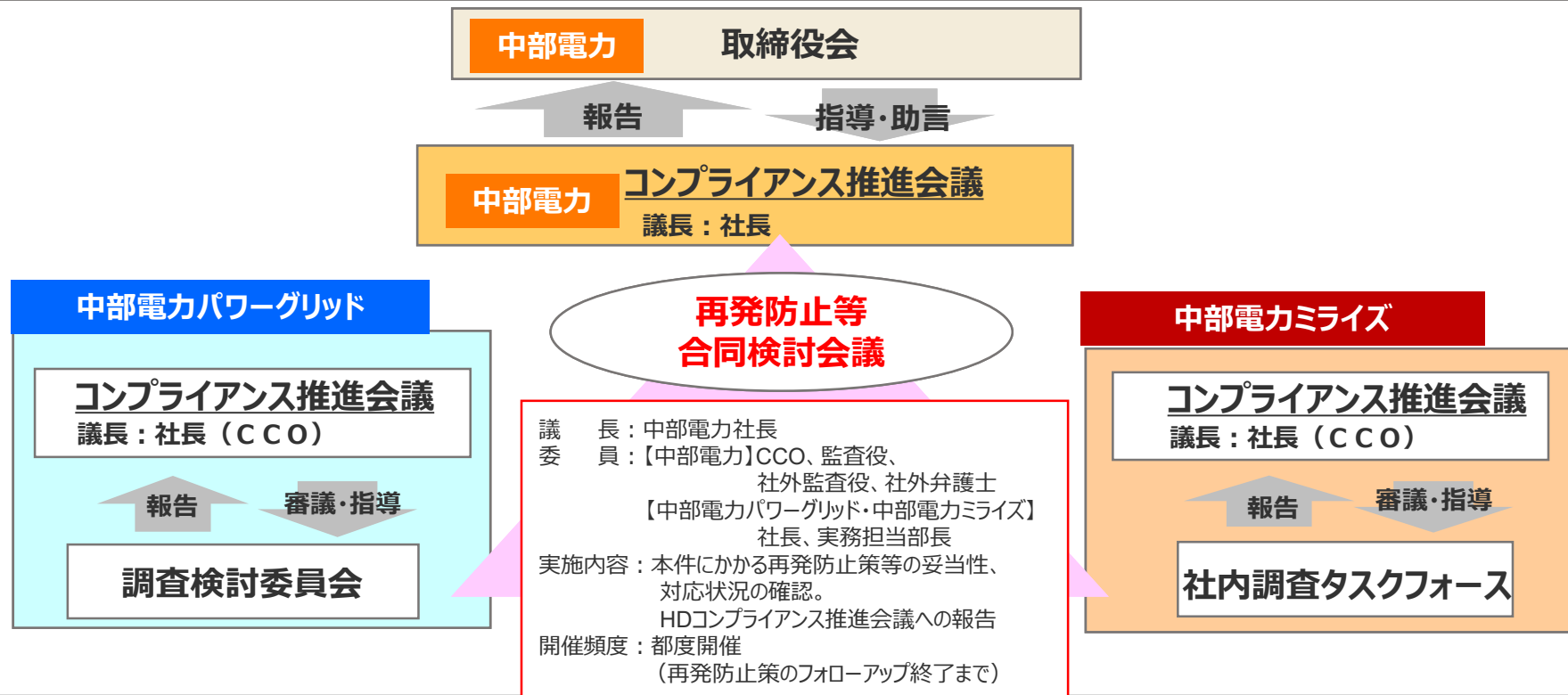
- ・託送業務で知り得た情報漏えいの調査およびこれを踏まえた再発防止策の策定・精査・進捗確認
- ・上記の各結果のコンプライアンス推進会議への報告
- ・その他上記に付随、関連する必要な対応

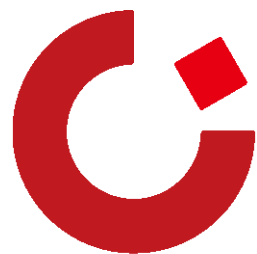
08 託送業務システム調査検討委員会の設置（2） ※2月10日公表と同内容

○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