

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

2023年1月20日
関西電力送配電株式会社

当社は、本来、非公開とすべきお客さま情報を関西電力株式会社に漏洩させたことが判明したことから、2023年1月11日に、個人情報保護委員会から個人情報等の取扱いに係る報告徴収を受領しました。

(2023年1月11日 お知らせ済み)

本件を受け、当社は、本件が発生した原因と当面の再発防止対策等を取りまとめ、本日、個人情報保護委員会に報告しました。

本件は、お客さま情報を漏洩させたものであり、改めて深くお詫び申し上げます。

今回の報告内容は本日までにできる限りの調査を実施したものであり、今後、監督官庁のご指導を賜りながら適切に対応するとともに、社外弁護士等で構成された関西電力のコンプライアンス委員会主導の下、客観的かつ徹底的な調査、原因究明を実施してまいります。

当社は本件を非常に重く受け止め、再発防止に全力を尽くしてまいります。

以 上

別紙：報告書の概要

別紙の一部を差し替えています。(1/30 プレスリリース)

報告書の概要

1. 事実関係

[関西電力が託送業務システム^{※1}で非公開情報を閲覧できた原因]

- 2016年4月の電力小売全面自由化に向けたシステム対応を行う中で、肥大化・複雑化したシステムの非公開情報掲載箇所の洗い出しが不十分であったことから情報遮断処理に漏れがあり、その後も情報遮断処理の不備に気付くことができなかったことから、処理漏れを是正できなかった。

[関西電力が非公開情報を閲覧できた期間および内容]^{※2}

(閲覧できた期間)

- 2016年4月1日～2022年12月19日

(閲覧できた内容)

- 2022年12月27日に公表した託送業務システムの4画面における情報漏洩については、低圧分野のお客さまの「契約名義」、「連絡先電話番号」、「契約設備電力」、「力率」、「小売電気事業者コード」、「接続送電サービスメニューコード」、「使用電力量」が閲覧可能^{※3}となっていた。

[2022年4月1日から12月12日における関西電力が閲覧した非公開情報の件数]^{※2}

- 上記の4画面において、現在判明している2022年9月12日から12月12日までに閲覧されたお客さま数は14,805契約。
- 2022年4月1日から9月11日までに閲覧されたお客さま数については、現在調査中であり、2023年1月末までに報告を予定。

[その他]

(関係役員および関係部署の職員の認識)

- 社長を含む関係役員および関係部署の役職者・担当者ともに、行為規制の観点から、電力小売全面自由化や分社化等の際に、適切な措置を行うことの重要性は理解していた。その上で、関西電力に対する情報遮断は適切に行われており、情報漏洩の可能性は低いものと認識していた。

(上記4画面以外の不適切な取扱い)[2023年1月13日に公表した内容]

- ①上記4画面に加えて、32画面・4帳票において、低圧と高圧・特別高圧分野のお客さまの非公開情報が閲覧できる状態にあったことが判明。2023年1月13日までに、情報遮断処理を完了。
- ②関西電力において、毎月「電気関係報告規則」に基づき、電力・ガス取引監視等委員会に対し、特定小売供給約款の契約状況の報告を実施している。この際、関西電力内の契約種別変更件数を把握するため、関電システムズ^{※4}にデータ抽出を依頼しているが、その中に、非公開情報(契約名義、小売電気事業者コード)が含まれていることが判明。関電システムズに対して、当該データの提供を行わないよう指示しており、関電システムズ内で周知が完了したことを確認。
- ③他の一般送配電事業者の不適切な取扱いを受けて、2021年11月から関電システムズと共に実施中のプログラム総点検の中で、非公開情報(需要家の名称や契約電力等)を保有しているシステムにおいて、一部関西電力協力会社ユーザ4名にアクセス権限があることが判明。アクセス権限の削除について完了。

2. 今後の対応等

[再発防止対策]

<システム面における対策>

- 託送業務システムのすべての開発・維持運用業務を当社が一括して担当する。 [1月～(速やかに)]
- 託送業務システムの共用状態を解消するため、完全分離を着実に推進する。 [システムの分離の時期は検討中]

<意識面における対策>

- 全従業員に対して、社長からのメッセージを速やかに発信し、eラーニング、行為規制および個人情報保護に係る各種コミュニケーション等の機会を利用して、本件の周知を行うとともに、行為規制違反および個人情報の不適切な取扱いがもたらす社会やお客さまへの影響の重大性に関する教育を充実する。 [2月～](社長メッセージは1月13日実施済)
- システムを所管する部署に属する従業員に対して、非公開情報を漏洩させないことの重要性を改めて認識させ、漏洩するリスクを軽視しない、現状を是としない意識を醸成する教育を充実する。

[1月～]

＜抑止力のある仕組みの構築＞

- 非公開情報を取り扱う情報システムの開発において、非公開情報の漏洩を防止するための機能を確認する項目を社内ルールに追加する。
[1月中]
- リスク管理統括箇所にて、全社の行為規制および個人情報保護に関する更なるリスクの抽出・特定を行い、必要に応じてリスク対策を図る。
[抽出：1月～、対策：3月～]
- 内部統制の強化として、
 - ・ 関電システムズを対象に定期的に監査を行う。
 - ・ 行為規制統括箇所にて、システム所管箇所へのヒアリングにより、適切にアクセス制限およびアクセス識別が実施できていることを定期的に確認する。
 - ・ サンプル的にアクセスログを確認することにより、関西電力からのアクセスがないことを確認する。定期的なログ確認を関西電力に周知することにより、不正利用を抑止する。
[1月～（1回／年）]

[情報漏洩したお客さまへの対応方針]

- 託送業務システム4画面において、2022年9月12日から12月12日までの間に情報漏洩が判明したお客さまへの対応は、2023年3月末までに対象のお客さまへ文書を郵送してお知らせする予定。
- 上記以外で情報漏洩が判明したお客さまへの対応は、今後の調査等も踏まえ、2023年2月末までに対処計画を策定し、適切に対応する。
- 2023年3月末までに、本件に関するお客さまからの問合せ窓口を設置する。

※1：当社の供給エリア管内（大阪府、京都府、兵庫県〔一部除く〕、奈良県、滋賀県、和歌山県、三重県の一部、岐阜県の一部、福井県の一部）で電気を使用されているお客さまの電気の使用量や契約されている小売電気事業者等の情報を管理するシステム。

※2：2022年12月27日に公表した託送業務システムの4画面における情報漏洩分について、現在判明している限りの情報を記載。

※3：画面毎に表示される項目は異なる。

※4：当社の託送業務システムの開発および維持運用を委託しているグループ会社。