

新電力顧客情報の取扱いに係る調査結果の報告について
(電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収への報告)

2023年1月13日
関西電力株式会社

当社は、2022年12月、関西電力送配電株式会社が管理していた当社以外の小売電気事業者のお客さまの情報（以下、新電力顧客情報）を閲覧し活用していたことが判明し、電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委）から報告徴収を受領しました。
[[2022年12月27日](#)お知らせ済み]

当社は、当該報告徴収に指定された2022年9月12日から12月12日の3ヶ月間における新電力顧客情報を閲覧した記録の調査等を行い、本日、調査結果とともに当面の再発防止策等について監視等委に報告しました。

調査結果は別紙の通りですが、730名の当社社員および委託先社員が、14,657契約の新電力顧客情報を閲覧していたことを確認しました。主な閲覧目的は、お客さまからの申し出に対する契約状況の確認や問合せ対応でした。一部、当社からお客さまへの提案活動に利用するために閲覧していたことも確認しています。

本件の原因は、行為規制に関する理解やコンプライアンス意識の徹底が不十分であったことに加え、会社として不適切な業務運用を早期に把握し是正する仕組みが不十分であったことにあると考えています。

また、今回の調査の過程で、監視等委に報告するために委託先に抽出を依頼した統計データの中に、新電力顧客情報が入っていたことが判明し、監視等委に報告するとともに、すみやかにデータ抽出を取りやめる等の対策を実施しています。

行為規制上、新電力顧客情報を不適切に取り扱っていたことについて、改めて深くお詫び申し上げます。

現時点で把握している閲覧可能な新電力顧客情報については、本日までに情報遮断処理が完了しています。加えて、行為規制関係の研修の強化などの当面の再発防止策にすみやかに取り組みます。

今後、監視等委のご指導に真摯に対応するとともに、社外弁護士等で構成されたコンプライアンス委員会による客観的かつ徹底的な調査・原因究明を実施し、二度とこのような事態が起こらないよう再発防止策を徹底してまいります。また、コンプライアンスを最優先にする企業風土の醸成を目指し、引き続き、全力を尽くしてまいります。

以上

別紙：報告書の概要

関西電力送配電から受領した閲覧実績に誤りがあったため、その旨、
[2023年1月30日](#)お知らせ



報告書の概要

関西電力株式会社

2023年1月13日

1. 事実関係等
2. 本事業発生後の対応
3. 関係役員および関係部署の職員の認識
4. 本事業の発生原因および再発防止策

報告徴収への報告にあたり、新電力顧客情報の取扱いにかかる実態把握のため、以下2種類のアンケート調査を実施

- 9/12～12/12に新電力顧客情報の閲覧ログがあった社員および委託先社員向けの「閲覧者アンケート」
- （営業活動等を所管する）ソリューション本部に所属する社員向けの「全体アンケート」

	対象者	回答者	回答率
閲覧者アンケート	730	700	95.9%
(再掲) 社員	243	239	98.4%
(再掲) 委託先社員	487	461	94.7%
全体アンケート（社員のみ）	2,272	2,135	94.0%

実施期間：2023/1/4～6

実施方法：閲覧者アンケートはエクセルにて回答・全体アンケートはWEB上での回答
（一部聞き取り調査を実施）

○9/12～12/12に新電力情報の閲覧ログがあった対象者に「閲覧者アンケート」を実施

<閲覧者アンケートの調査対象>

主な項目		調査対象
閲覧可能であった お客さまの需要種別 (特別高圧・高圧・低圧の別)		低圧のお客さま
閲覧実績 (2022/9/12 ～12/12)	閲覧者数	730名 (関西電力：243名) (委託会社：487名)
	閲覧契約数	14,657契約

主な項目

報告内容

○新電力顧客情報を閲覧していた理由について、お客さまからの申し出に対する契約状況の確認や問合せ対応が約9割（92.7%）、お客さまから具体的な問合せを受けずに当社として提案活動を行うために閲覧したものが約1割（7.3%）であった。

閲覧目的

回答	社員	委託	合計（社員＋委託）
お客さまからの お申し出への対応等	85.6%	100%	92.7%
当社からお客さまへの 提案活動等	14.4%	0	7.3%
合計	100%	100%	100%

※閲覧画面数における比率

主な項目

報告内容

閲覧方法を
認識した経路
および
他者への
伝達の有無

○新電力顧客情報を閲覧していた社員および委託先社員（全面自由化以降に閲覧方法を認識した）627名の内、閲覧方法を知った経路で最も多かったのは、「職場の同僚（部下含む）から」が308名、次に「職場の上司」が137名（社員では3名）。

○閲覧方法を知った後に他者にその旨を伝達したことがある社員および委託者は700名中、183名（26.1%）。

<閲覧方法を認識した経路>

回答	社員	委託	合計
職場の同僚(部下含む)から	166	142	308
職場の上司	3	134	137
職場以外の社員から	12	5	17
業務中に自ら使えることに気づいた	17	12	29
その他	5	131	136
合計	203	424	627

<他者への伝達有無>

回答	社員	委託	合計
ある	93	90	183 (26.1%)
ない	143	371	514 (73.4%)
発覚時の事象確認	3	0	3 (0.4%)
合計	239	461	700 (100%)

主な項目

報告内容

- 新電力顧客情報を閲覧していた社員および委託先社員700名中、118名(16.9%)が、電気事業法上、問題になり得ると認識していた。うち、社員については239名中、102名(42.7%)が認識していた。
- 電気事業法上問題となり得ると認識していながらも、閲覧を行っていた理由については、「お客さまからの申し出に対して親切、丁寧、スムーズに対応するため」が最も多く、次に、「システムでのマスキング等の措置がされていないため」、「自身の業務処理が効率的になるため」が多いという結果。

電気事業法上
問題になり得ると
の認識の有無

回答	社員	委託	合計
認識していた	102(42.7%)	16(3.5%)	118(16.9%)
認識していなかった	134(56.1%)	445(96.5%)	579(82.7%)
12/9 本事案発覚時の確認作業	3(1.3%)	0(-)	3(0.4%)
回答者合計	239(100%)	461(100%)	700(100%)

全体アンケート結果

主な項目	報告内容
2022/9/12 以前の 閲覧状況	○ソリューション本部の全体アンケートの回答者2,135名に対し、2022/9/12以前に新電力顧客情報を閲覧したことがある社員は298名。

主な項目	報告内容
社員に対する 研修	○当社は全従業員に対し、2018年度までは隔年、2020年度以降は毎年eラーニングシステムを活用した研修を実施している。また、ソリューション本部独自の取組みとして、年一回を基本とした職場ディスカッションや新任役職者に対する研修を実施している。
委託先に対する 研修	○当社業務を実施している委託先に対して、マスキング処置がなされていることを前提とした業務運用マニュアルを指定し、それを活用した業務運用研修を実施。 ○なお、行為規制等を題材とした研修等は行っていなかった。

主な項目	報告内容
<p>経緯および 新電力顧客情報 が閲覧可能な 状態にあることを 踏まえて取った 当社措置</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 12/ 9(金) 非公開情報である新電力顧客情報が閲覧できる事が発覚 当社から関電システムズ※に原因の調査を依頼 <small>(※) システム開発・運用を委託しているグループ会社</small> • 12/12(月) 関電システムズから関西電力送配電(以下、「関西送配電」) に本事象報告 • 12/13(火) 当社から関西送配電に照会し、本事象判明 • 12/15(木) 関西送配電にて12/9に判明した不具合1画面に対し、 閲覧制御を行うためのプログラム改修を実施 • 12/16(金) その後の調査で新たな不具合事象(3画面)が判明 • 12/19(月) 関西送配電にて新たに判明した不具合事象(3画面)の 閲覧制御を行うためのプログラム改修実施 • 12/20(火) 関西送配電から電力・ガス取引監視等委員会へ報告 • 12/23(金) 関西送配電から閲覧ログ調査結果を受領 関西送配電から資源エネルギー庁へ本事象を報告 • 12/26(月) 当社から電力・ガス取引監視等委員会に説明 • 12/27(火) 電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収を受領 • 12/28(水) ソリューション本部内にて、同種事象発見時の通報を依頼 • 1/ 3(火) ソリューション本部内にて、4画面の周知と閲覧禁止指示 • 1/ 4(水) 委託会社に対しても同内容を周知・指示 (一部は1/5)

主な項目	報告内容
関係役員および関係部署の職員の認識	<p>○全体アンケート回答者2,135名に対し、託送業務システムからの新電力顧客情報閲覧の認識について調査したところ</p> <ul style="list-style-type: none">・486名※（22.8%）の社員が、閲覧できる可能性を認識していた。・386名※（18.1%）の社員が、実際に閲覧していることを認識していた。 <p>○また、2名の社員が、本来、通常は入手できるはずのない他の新電力顧客情報※を目にしたことがあるとの回答があった。</p> <p>※国（電力・ガス取引監視等委員会）に対して報告（電力取引報）するために委託先に抽出を依頼した統計データの中に、新電力顧客情報が入っていたことが判明し、すみやかにデータ抽出を取りやめる等の対策を実施済</p>

主な項目	報告内容
<p>関西電力送配電が分社化する前に、託送システムに不十分なマスキング措置が実装された原因</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○2016/4の全面自由化を踏まえたシステム開発において、システムを共用する事を前提に、行為規制に基づくシステムの論理的分割に取り組んだ。具体的には、送配電所属とそれ以外の所属を識別して画面制御を行う処理（情報遮断）を組み込む設計を行った。結果、システムの論理的分割は概ね対応できたものの、一部情報遮断の漏れが生じた。 ○原因としては、 <ul style="list-style-type: none"> －継続して電気事業を営むために長年使用した結果、かなり古いシステム言語と新しいシステム言語が混在する複雑なシステムとなっていることなどにより、情報遮断の対象を漏らしてしまい、適正に関電システムズへ着手指示ができなかったこと。 －システム管理を担当するプロジェクトチームにおいても、行為規制に基づくシステムの論理的分割に即したテスト・チェックが十分できていなかったことが考えられる。 ○その後、2020/4の分社化の際にも、システム内容が改められることなく、本事案で判明するまで、情報遮断の漏れを伴ったシステムが引き継がれてきた。 ○関西電力送配電株式会社側が実施する総点検の結果を踏まえ、適切に対応していく。

主な項目	報告内容
新電力顧客情報を、 託送システムを介して 閲覧しながら、 関西電力送配電に 指摘しなかった原因	<ul style="list-style-type: none">○新電力顧客情報を閲覧していた社員および委託先社員700名中、579名(82.7%) が、電気事業法上問題になり得ると認識していなかったと回答しており、そもそも行為規制に関する知識、理解に乏しい社員および委託先社員が多かった。○一方、700名中118名（16.9%）が電気事業法上問題になり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧しているが、その理由としては、行為規制（情報遮断）を遵守する意識よりも、円滑なお客さま対応や、業務効率化を優先する意識の方が強かったこと、マスキング処置がなかったことから問題ないだろうと安易な思い込みがあった。○特に、社員239名中102名(42.7%) が、電気事業法上問題になり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧していたという点について、事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識徹底が不十分であった。

主な項目

報告内容

再発防止策

実施個所		実施項目	実施時期
共通		コンプライアンス委員会による本事案の実態解明	2023/1～
		システムの物理的分割	検討
社 内	全 社	社長によるメッセージ発信	本報告後速やかに
		経営監査室による定期的な業務チェック	検討
	ソ リ ユ ー シ ョ ン 本 部	定期的な業務チェックの実施	1回/半期
		ソリューション本部長によるメッセージ発信	本報告後速やかに
		部門役員等による定期的な現場とのコミュニケーション	都度
		行為規制相談窓口の増設	2023/1
		行為規制研修（eラーニング）の事例に即した内容充実	1回/半期
		行為規制に関する意識調査による研修効果の把握と改善	1回/四半期
		システム利用手順の見直し	2023/1～
		委 託 先	業務指示書の見直し
委託会社への行為規制遵守意識の定着	1回/半期		

○引き続き、コンプライアンスを最優先にする企業風土の醸成を目指し、全力を尽くす。