

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
(個人情報保護委員会からの報告徴収への報告)

2023年1月20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（以下、本事案）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報告徴収を受領しました。

[[2023年1月11日](#)お知らせ済み]

当社は、本日、新電力顧客情報を閲覧した経緯や利用理由等について調査した結果を、個人情報保護委員会に報告しました。

本事案は、新電力顧客情報を不適切に取り扱っていたものであり、改めて深くお詫び申し上げます。

今回の報告内容は主に2022年9月12日から12月12日の3ヶ月間の閲覧実績について調査したものです。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。

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

[新電力顧客情報を閲覧した期間]

○2016年4月1日～2022年12月19日

[閲覧しはじめた経緯]

- 2016年の電力小売全面自由化に向けて行為規制に対応するべく実施したシステム改修に不備があり、一部の画面において、本来マスキングされるべき情報が閲覧可能な状態となっていた。
- 閲覧方法を認識した経緯については、閲覧者アンケートおよびヒアリングの結果、「同僚から教えてもらった」が最も多く、次に「業務中に自ら使えることに気づいた」であった。

[利用状況、利用理由]

(利用状況)

○730名（当社社員243名、委託先社員487名）

(利用理由)

	社員	委託先社員	合計
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%

[外部流出又はそのおそれの有無]

○現時点においては、当社および委託先からの外部流出の事実は確認されていない。

[閲覧の可否についての認識]

- 今回閲覧していたことが判明した情報は、関西電力送配電またはお客さまへ問い合わせ、確認すべきものであり、当社が閲覧し活用していたことは、電気事業法で定める行為規制（電気事業法第二十三条の三）ならびに個人情報保護（個人情報の保護に関する法律第二十條^{※1}、第十八條^{※2}および第二十三条^{※3}）の観点から不適切であると考えている。
- 不適切と認識しながら活用した理由について、閲覧者アンケートで確認したところ、コンプライアンスに関する理解が不十分であったこと、コンプライアンス上の問題を認識していたものの事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識の徹底が不十分であったことが判明している。

※1：2020年4月～2022年12月の期間の閲覧（適正な取得）

※2：2016年4月～2020年3月の期間の活用（利用目的による制限）

※3：2016年4月～2020年3月の期間のシステムの不備状態（安全管理措置）

今回の報告内容は、主に当初判明した4画面における2022年9月12日から12月12日の3ヶ月間の閲覧実績について調査したものであり、それ以外の期間・画面等については、今後閲覧実績が入手でき次第、調査し報告する予定