

アクセス権限登録の不備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3月28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（以下、関西電力送配電）が管理していた他の小売電気事業者等のお客さまの情報（以下、新電力顧客情報※¹）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2022年12月27日に報告徴収を、2023年1月13日に緊急点検依頼を受領し、調査結果等を報告しました。

[2022年12月27日、2023年1月13日、27日、30日お知らせ済み]

当社は3月24日に、監視等委から顧客情報管理システム※²におけるアクセス権限登録不備に係る報告徴収を受領し、本日、調査結果を報告しました。

調査の結果、3月16日時点で、5名の当社社員に関西電力送配電の権限（以下、当該権限）を付与しており、2022年11月17日から2023年3月16日の間に、4名が69契約の新電力顧客情報を閲覧していましたことを確認しました。

閲覧者および権限付与者にヒアリングした結果、当社から提案活動を行うための閲覧や悪意を持った意図的な権限付与等がなかったことを確認しています。

3月17日までに当該権限および当該権限登録機能の削除が完了しています。

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。

引き続き、監督官庁のご指導に真摯に対応するとともに、緊急対策本部およびコンプライアンス委員会による徹底的な調査、原因究明を実施し、再発防止にグループ一丸となって、全力を尽くしてまいります。

※1：他の小売電気事業者等のお客さまの情報。最終保障供給を受けるお客さま情報や当社以外の受給契約情報を含む。

※2：自由化部門の託送関連情報を扱うシステム。2005年から運用を開始し、法的分離後は、関西電力送配電がシステムを所管。

以上

別紙：電力・ガス取引監視等委員会への報告概要

別紙



電力・ガス取引監視等委員会への報告概要

2023年3月28日

関西電力株式会社

本事案の概要

- 営業部門への人事異動時（営業部門内の所属間異動含む）、特別管理職（課長級）が転入してきた所属員の業務に応じて、顧客情報管理システムへのアクセス権限を付与している。
- アクセス権限の付与対象の一つに、全面自由化時に小規模事業所向けに設定した配電部門のアクセス権限（以下、当該権限）*が残っており、今回、その権限が付与されていたことが当社社員の報告により判明。 *全面自由化時に一定の営配連携が認められていたもの

<アクセス権限登録のイメージ>

No.	セキュリティ画面名	現	新	No.	セキュリティ画面名	現	新
●	権限A		1	●	権限D		
83	当該権限		1	●	権限E		1
●	権限C		1	●	権限F		
・	…			・	…		

- ・120ある権限項目から必要な項目を従業員ごとに個別に登録
- ・「新」の枠に「1」を入れて登録

<本事案の経緯（判明～是正措置）>

3/16(木)	<ul style="list-style-type: none"> ・法人営業（現場拠点）から法人営業（本店）に対して、「マスキングされているはずの顧客情報が確認できる」との情報提供あり。本店の調査で「アクセス権限登録の不備」が判明。
3/17(金)	<ul style="list-style-type: none"> ・当該権限および当該権限登録機能の削除が完了。 ・3/16時点で不適切なアクセス権限登録が行われていた当社社員は5名と判明。

本事案の概要（当該権限付与の理由）

○当該権限を付与した理由について、権限付与を行った上司等へのヒアリングをした結果、「権限付与できる項目は全て付与しても問題ないと認識から権限付与」、「誤って権限付与」と回答しており、当社からお客さまに提案活動に利用するために権限付与したケースは確認されていない。

＜当該権限の付与状況＞

権限が付与された者	権限を付与した者	付与時期
担当者	直属上司	2022.7
一般役職者		2021.7
担当者	直属上司	2022.7
担当者		2021.7
特別管理職	自身※	2022.7
5名	3名	—

※他所属の特別管理職に確認して、アクセス権限登録を実施

＜当該権限を付与した理由＞

- ・権限付与できる項目は、全て付与しても問題ないと認識のもと営業部門で権限付与が可能な全てのアクセス権限を付与していた
- ・当該権限が配電部門の権限であるとの認識がなかった
- ・アクセス権限の付与誤り

本事案の概要（閲覧件数と閲覧理由）

- 当該権限が付与された5名における2022年11月17日～2023年3月16日の間の新電力顧客情報を閲覧できる全ての画面の閲覧実績を抽出した。
- 閲覧実績をもとにヒアリングをした結果、主な閲覧理由は、お客さまからの契約切り替えのお申し出に伴い閲覧したものであり、当社からお客さまへの提案活動を行うために閲覧したものではないことを確認した。

＜新電力顧客閲覧実績＞

- ・5名のうち、1名については閲覧実績がなかった
- ・4名については、69契約の新電力顧客情報の閲覧があった

＜閲覧者へのヒアリング結果概要＞

- ・新電力と契約する法人のお客さまから当社への契約切替申し出に対応するため、具体的には主に以下の利用方法で活用していた
 - ・申込書作成のサポートのため、供給地点特定番号等の必要事項を確認
 - ・お客さまからの申込み内容（負荷設備や契約電力等）について、過去当社と契約していた時に比べ、大きな乖離がないか確認
- ・当該閲覧者は新電力顧客情報を閲覧できる状態である認識はなく、閲覧しているという認識もなかった

【参考】当該権限付与による閲覧可能範囲について

- 当該権限で閲覧可能となる画面は、関西電力が関西電力送配電と共に用いている顧客情報管理システムのうち、配電に関する範囲の画面（112画面）。
- 当該権限を付与されていても、顧客情報管理システムの営業部門および配電部門以外の画面（約300画面）の閲覧や関西電力送配電の独自システムへのアクセスは出来ない。

