

## 新電力顧客情報の取扱いに係る調査結果について

2023年4月19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※）を当社が閲覧し活用していたことが判明しました。本事案に関する事実調査や原因特定、改善策に速やかに取り組むため1月31日に緊急対策本部を設置し、2月24日に同本部の体制を強化しています。

[[2023年1月31日](#)、[2月24日](#)お知らせ済み]

当社は、関西電力送配電から受領した低圧、高圧および特別高圧の新電力顧客情報の閲覧実績を基に、閲覧時の認識や具体的な閲覧行為に関するアンケートやヒアリング等の調査を実施しました。

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おいて本調査結果を踏まえた原因究明を実施し、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。

※当社以外の小売電気事業者等のお客さま契約情報。最終保障供給を受けるお客さま契約情報含む。

以 上

別紙：新電力顧客情報の取扱いに係る調査結果の概要

# 新電力顧客情報の取扱いに係る調査結果の概要

2023年4月19日

関西電力株式会社

- 
1. 特別高圧・高圧の閲覧実績のアンケート調査結果 : P. 2 ~ 5
  2. 低圧の閲覧実績のアンケート調査結果 : P. 6 ~ 9
  3. 低圧の閲覧者・上司等に対するヒアリング結果 : P. 10 ~ 12
  4. システム総点検等により判明した事案 : P. 13

## 特別高圧・高圧の閲覧実績調査結果

- 閲覧可能な状態であった特別高圧・高圧の13画面2帳票のうち、関西電力送配電から受領した閲覧実績のある9画面1帳票について、調査を実施。（4画面・1帳票は閲覧履歴なし）
- 閲覧者2,010名に対し、閲覧目的等に関するアンケートを実施。

### <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)		特別高圧・高圧のお客さま ※最終保障供給を受けるお客さま情報を含む
閲覧実績※ (2022.4 ～ 2023.1)	閲覧者数	2,010名（回答者：1,740名、回答率：86.6%） (関西電力：464名／回答者：442名、回答率：95.3%) (委託会社：1,546名／回答者：1,298名、回答率：84.0%)
※画面・帳票によって、 調査対象期間が異なる 一部3年分の閲覧実績含む		閲覧契約数
		10,940契約

実施期間：2023年3月9日～13日、4月10日～12日

実施方法：アンケート方式（一部聞き取り調査を実施）

### <閲覧可能であった新電力顧客情報>

「契約者名義」、「電圧」、「契約電力」、「電話番号」の4項目※

※画面によって項目が異なる

## <調査対象・新電力顧客情報との認識の有無>

○閲覧者へのアンケートの結果、当社からお客さまへの提案活動を目的とする新電力顧客情報の閲覧はなかった。

（いずれも、当社への契約切替を希望するお客さまからの問合せ対応等のための閲覧）

○閲覧者の多く（1,740名中1,694名）は、既にシステム上情報遮断が実施されているものとの思い込み等から、新電力顧客情報が表示されていると認識していなかった。

（当社との契約時点の情報であると思い込んでいた）

## <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	442名	1,298名	1,740名
当社からお客さまへの提案活動等	0名	0名	0名
<b>合計</b>	<b>442名</b>	<b>1,298名</b>	<b>1,740名</b>

## <新電力顧客情報との認識の有無>

回答	社員	委託	合計
認識あり	18名	28名	46名
認識なし	424名	1,270名	1,694名
<b>合計</b>	<b>442名</b>	<b>1,298名</b>	<b>1,740名</b>

## <閲覧方法を認識した経路・他者への伝達有無>

○新電力顧客情報が表示されていると認識していた閲覧者46名のうち、閲覧方法を認識した経路で最も多かったのは、「職場の上司から」が20名（社員では0名）、次に「業務中に自ら使えることに気づいた」が14名（社員では10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者は46名中、20名（社員では3名）。

※新電力顧客情報との認識のなかった1,694名（社員では424名）は本調査の対象外

### <閲覧方法を認識した経路>

### <他者への伝達有無>

回答	社員	委託	合計
職場の同僚(部下含む)	6名	3名	9名
職場の上司	0名	20名	20名
職場以外の社員から	0名	0名	0名
業務中に自ら使えることに気づいた	10名	4名	14名
その他	2名	1名	3名
<b>合計</b>	<b>18名</b>	<b>28名</b>	<b>46名</b>

回答	社員	委託	合計
ある	3名	17名	20名
ない	14名	11名	25名
発覚時の事象確認	1名	0名	1名
<b>合計</b>	<b>18名</b>	<b>28名</b>	<b>46名</b>

## <電気事業法上問題になり得るとの認識の有無>

- 新電力顧客情報が画面に表示されていると認識していた当社社員および委託先社員46名中、電気事業法上、問題になり得ると認識していたのは5名。（社員では4名）。
- 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、「会社の業務効率化につながるから」、「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」、「自身の業務処理が効率的になるため」という結果。

回答	社員	委託	合計
認識していた	4名	1名	5名
認識していなかった	13名	27名	40名
本事案発覚以降の確認作業	1名	0名	1名
<b>合計</b>	18名	28名	46名

## 低圧4画面の閲覧実績調査結果

- 当社はこれまでに、顧客情報管理システムの4画面の閲覧実績について、関西電力送配電による調査の結果をもとに、2度の調査を実施。（2023年1月13日、2月17日公表済）
- 今回、過去3年分の閲覧実績について、閲覧者1,606名に対し、閲覧目的等に関するアンケートを実施。

### <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 ※当初判明した託送業務システムの4画面
閲覧実績 (2019.11 ～ 2022.12)	閲覧者数	1,606名（回答者：1,289名、回答率：80.3%） (関西電力：511名／回答者：456名、回答率：89.2%) (委託会社：1,095名／回答者：833名、回答率：76.1%)
	閲覧契約数	153,095契約

実施期間：2023年3月28日～4月3日  
実施方法：アンケート方式（一部聞き取り調査を実施）



# 低圧の閲覧実績のアンケート調査結果（2）

## <閲覧目的>

- アンケートに回答した当社社員456名のうち、閲覧目的が当社からお客さまへの提案活動等と回答したものは62名。
- 当社からお客さまへの提案活動の主な内容としては、ガス・電気のメニューの提案活動（電化提案含む）であった。

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	394名	833名	1,227名
当社からお客さまへの提案活動等	62名	0名	62名
合計	456名	833名	1,289名

## <閲覧方法を認識した経路・他者への伝達有無>

○閲覧実績のあった1,289名のうち、閲覧方法を認識した経路で最も多かったのは、「職場の同僚（部下含む）から」が480名、次に「職場の上司」が268名（社員では4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当社社員および委託先社員は1,289名中、230名。

### <閲覧方法を認識した経路>

### <他者への伝達有無>

回答	社員	委託	合計
職場の同僚(部下含む)	255名	225名	480名
職場の上司	4名	264名	268名
職場以外の社員から	15名	6名	21名
業務中に自ら使えることに気づいた	33名	28名	61名
全面自由化以前から知っていた	113名	84名	197名
その他	36名	226名	262名
<b>合計</b>	<b>456名</b>	<b>833名</b>	<b>1,289名</b>

回答	社員	委託	合計
ある	113名	117名	230名
ない	337名	711名	1,048名
発覚時の事象確認	3名	0名	3名
その他	3名	5名	8名
<b>合計</b>	<b>456名</b>	<b>833名</b>	<b>1,289名</b>

## <電気事業法上問題になり得るとの認識の有無>

○アンケートに回答した当社社員および委託先社員1,289名中、電気事業法上、問題になり得ると認識していたのは172名（社員では150名）。

○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（システムが間違っているはずがないという認識）」、「自身の業務処理が効率的になるため」が多いという結果。

回答	社員	委託	合計
認識していた	150名	22名	172名
認識していなかった	300名	810名	1,110名
本事案発覚時の確認作業	3名	0名	3名
その他	3名	1名	4名
回答者合計	456名	833名	1,289名

## <ヒアリング対象者>

対象者	閲覧者120名、上司38名
内訳	a. 営業部門（リビング営業） 155名：閲覧者※117名全員とその上司38名 b. CRM部門（コンタクトセンター） 3名：閲覧者※（上司の立場の者1名を含む）

※低圧当初4画面における2022年4月1日～12月19日の閲覧者

## <閲覧行為の事例>

### a. 営業部門（リビング営業）の閲覧者117名

○閲覧行為の主な類型は、以下の通り。※システムの操作方法の確認など意図しない閲覧除く

- ①お客さまからの当社への契約切替え要望があった際、使用量等を閲覧
- ②お客さまからのコンサル要望があった際、使用量等を閲覧
- ③スーパー等の店頭でのガスPRイベントの来場者にコンサルするにあたり契約名義や使用量等を閲覧
- ④エリア単位での電化提案活動を行う際、対象エリアや提案先の選定のために使用量等を閲覧
- ⑤ガス・電気のメニュー提案活動（電化提案含む）を行う際、架電・訪問準備として使用量等を閲覧
- ⑥当社と契約していた時点の顧客情報をもとに作成したリスト手入れのために契約名義等を閲覧
- ⑦その他事務手続きのための閲覧

### b. CRM部門（コンタクトセンター）の閲覧者3名

○当社からお客さまへの提案活動による閲覧行為は確認されなかった。

## <閲覧方法を認識した経路>

○閲覧方法を知った経路の大半は、「職場の同僚（部下含む）から」であったが、一部、上司、役職者から閲覧方法について教えられたケースも確認された。

## <上司の認識>

○閲覧者上司38名のうち35名は、本件が判明するまで部下の閲覧行為を認識していなかった。残り3名は部下の閲覧行為を認識していたが、うち2名はシステム上で閲覧できる以上問題ないと考えており、1名は閲覧が問題となりうることを認識していた。

## <閲覧行為への認識>

○閲覧行為への主な認識は以下の通り。①～③のいずれかまたは複数を選択した者が大半であり、特に「①システムが間違っているはずがない」と考えていた者は全体の約6割以上いた。

- ①システムが間違っているはずがない
- ②常態化しており問題意識が希薄化していた
- ③閲覧情報を直に用いて提案活動をしなければ良い

○上記以外には、コンプライアンスが大事ということは理解していたが、自分の業務に具体的に落とし込めていなかった、内部通報制度もあることは知っていたが、匿名が必ず確保されるのかといった不安や、顔の見えない通報窓口に直接連絡することに対する抵抗感があったなどの声があった。

# ソリューション本部担当役員および本店管理職に対するヒアリング結果<sup>12</sup>

## <ヒアリング対象者>

### 対象者

ソリューション本部担当役員・準役員（OB含む。以下「役員等」）、  
部長・チーフマネジャー・マネジャー（以下「本店管理職」）計18名

## <リスク認識>

- 低圧分野における第一線職場での提案活動においては、特別高圧・高圧分野ほど、行為規制に対するリスク認識が十分ではなかった。（役員等）
- 行為規制については全社研修（eラーニング）が実施されていることもあり、低圧分野でのコンプライアンス研修では、日常業務で関わることの多い特定商取引法や景品表示法等を主に取り扱っていた。（本店管理職）

## <システム不備に対する認識>

- マスキングできているという認識だったので、見える状態が続いていたとは思ってもよらなかった。（役員等）
- 6年も経過しており、最早システム上の不備はないと思っていた。（本店管理職）

## <統制環境の問題>

- お客さまの多種多様なニーズやお問合せに対応する第一線職場のやり方を尊重しつつも、本店として、第一線職場の仕事の中身をより詳細に把握しておけば、今回の事案は防げたのではないかと反省している。（役員等）
- 競争環境におけるルールを遵守することに関するメッセージ発信が弱かった。（本店管理職）
- 業務効率化に伴い、「仕事の仕方が正しいか」等を、じっくり考える機会が足りなかったことや、本店と第一線職場とのコミュニケーション・連携不足も一因。（本店管理職）

## システム総点検等により判明した事案

○システム総点検等の結果、以下の4つの事案が新たに判明。（当社のシステム総点検は完了）  
 ○いずれの事案についても、電力・ガス取引監視等委員会に報告済みであり、当社で調査をした結果、営業目的の利用がなかったことを確認している。

案件	閲覧可能であった新電力顧客情報	是正措置	営業目的での利用	備考
データ連携条件の設定誤りによる当社以外の受給契約情報※の抽出	受給開始年月日、 受給最大出力、購入種類	3月23日 措置完了	なし	
データ連携条件の設定誤りによる新電力顧客情報の抽出	契約名義、使用量、 契約電力、力率	3月22日 措置完了	なし	
条件設定誤りによる当社以外の受給契約情報※の抽出 (システム委託会社)	契約名義、設備ID、 購入種類、買取終了年月、 連絡先住所	3月17日 措置完了	なし	関西電力送配電 3月17日プレス済
電子帳票の仕分け先誤りによる当社以外の受給契約情報※の閲覧	契約名義、連絡先住所、 電話番号等	3月3日 措置完了	なし	関西電力送配電 3月17日プレス済

※新電力および送配電買取の契約情報