

小売顧客情報の漏洩に係る報告徴収の受領について

2022年12月27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が漏洩していたことが判明し、本日、電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収を受領しました。

当社は、当社の供給エリア*管内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託送システム（以下、当該システム）で管理しており、情報遮断を行ったうえで、一部を関西電力株式会社も使用しています。

当該システムは、関西電力以外の小売電気事業者と契約しているお客さま情報について、情報遮断する必要がありますが、このたび、一部の画面について関西電力の従業員等がアクセスできる状態になっていました。

本件が判明以降、当社にてアクセスログ実績についてサンプル調査をした結果、関西電力の従業員等がアクセスしている実績を確認しました。

現在、その他の期間のアクセスログ実績について、調査を進めているところです。

本件はお客さま情報の漏洩と小売電気事業者間の公正な競争を揺るがす事態を発生させかねないものであり、深くお詫び申し上げます。

当社は、本件を重く受け止め、早急に事実確認を進めるとともに、原因究明と再発防止対策を検討・策定してまいります。

※：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

以 上

別 紙：小売顧客情報の漏洩に係る報告徴収の受領の概要について

小売顧客情報の漏洩に係る 報告徴収の受領について

関西電力送配電株式会社

2022年12月27日



託送システムの概要①

- 託送システム※¹において、関西電力送配電が保有する非公開情報は関西電力の従業員等に対して閲覧不可としているが、一部条件により、非公開情報の閲覧が可能となっていた。
- 対象顧客：関西電力以外で契約されている低圧のお客さま ※1：(小売/託送) 需要家情報管理システム
- 対象期間：2016年4月1日から2022年12月19日
- 閲覧件数：調査中

<不具合事象イメージ>



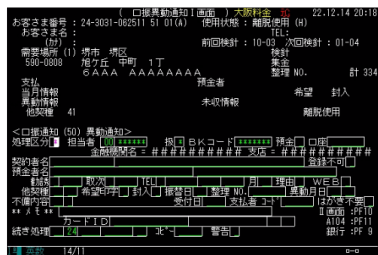
関西電力従業員等
メニュー画面



画面・お客さまコードを入力

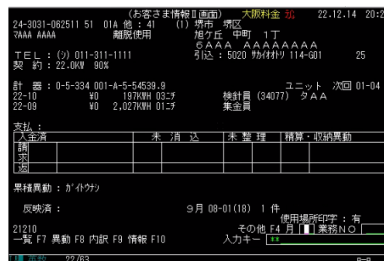
○ 情報遮断あり

①「口振異動通知画面」

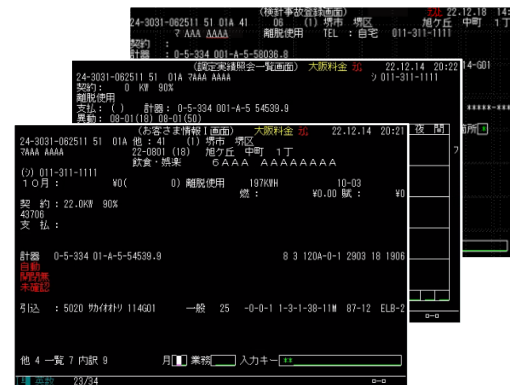


✕ 情報遮断なし

②「お客さま情報Ⅱ画面」



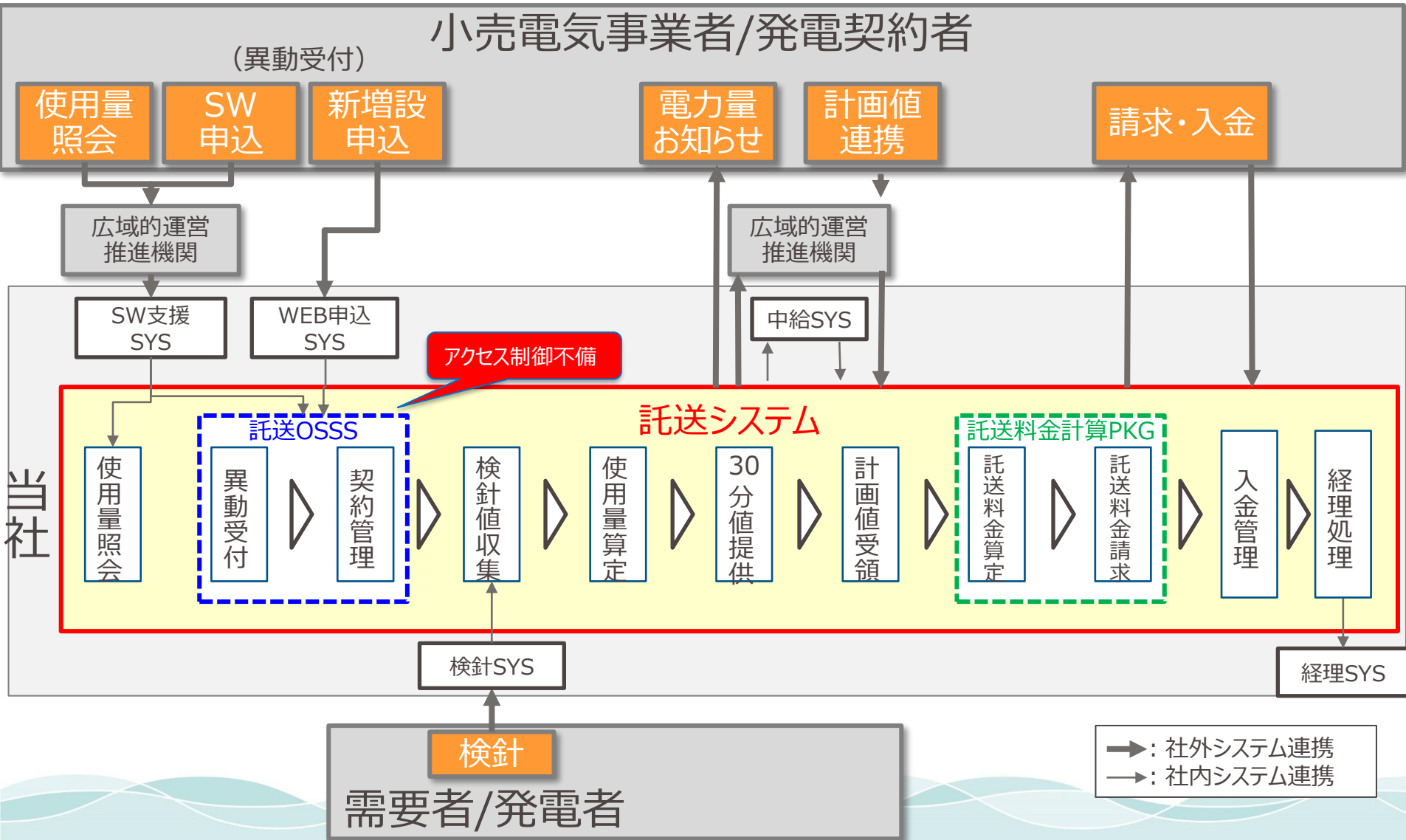
「お客さま情報Ⅰ画面」他



<✕：関西電力以外の小売電気事業者のお客さま情報を含む>

託送システムの概要②

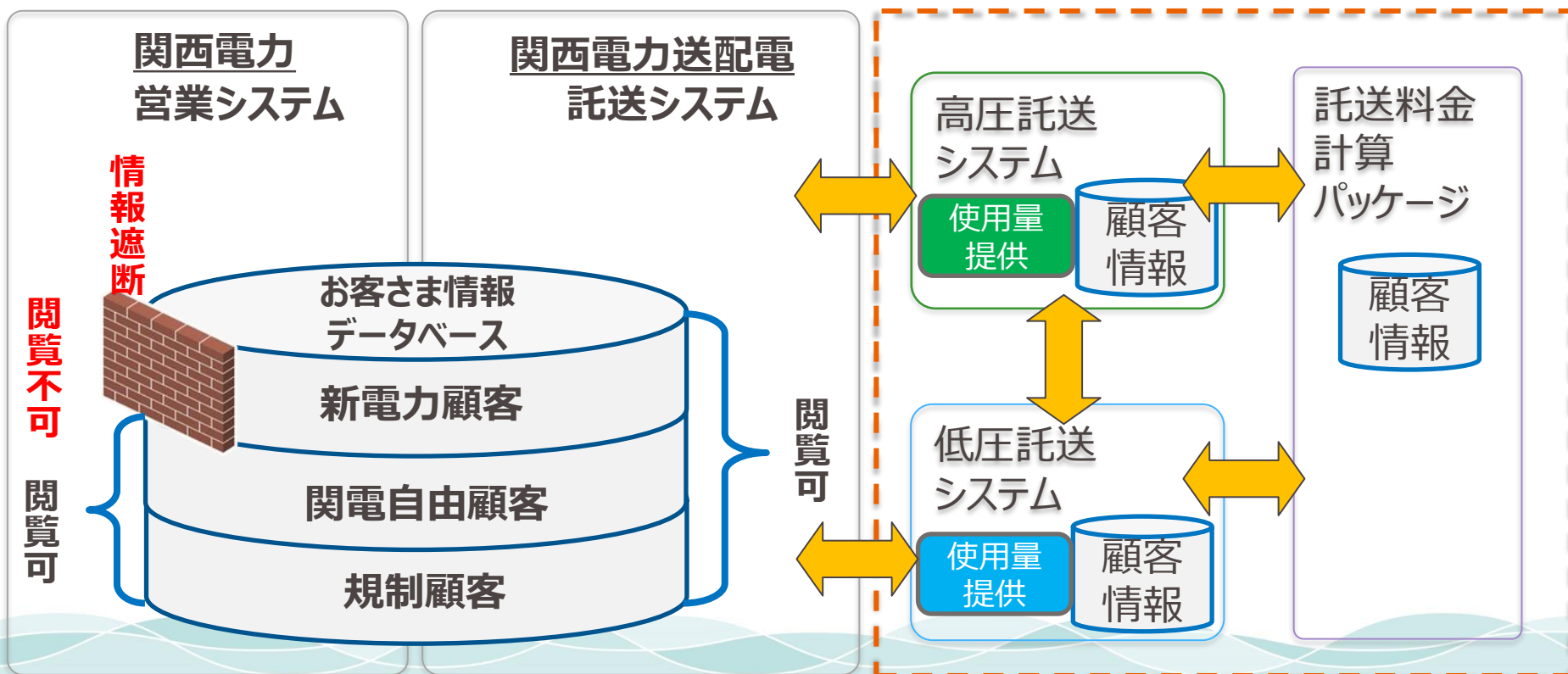
- 託送業務の全般にわたる異動受付から経理処理までシステムにて対応。



- 託送システムは、分社化前のシステムを流用して顧客管理を行っている。

実施年月	制度変更等	システム対応概要
2016.4	低圧小売 全面自由化	・情報遮断対応 (マスキング、権限設定) ・供給者変更対応 ・新電力と関電顧客の判別
2020.4	分社化対応	・送配電コンタクトセンター 発足対応


託送システム



サンプル調査結果について

- 「口振異動通知画面」からの遷移を対象にログ調査を実施。
- 調査期間：2022/12/6 ～ 2022/12/12
- 調査結果
関西電力の閲覧者数：**329人**
閲覧されたお客さま数：**1,327契約**

○ログの抽出プロセス

抽出プロセス		対象ログ数
1	ログの全数抽出（業務上適切なログを含む）	9,660,899
2	<ul style="list-style-type: none">●口振異動通知画面とお客さま情報Ⅱ画面のログを抽出●閲覧者を関西電力所属に限定●閲覧された時点で新電力顧客であるお客さまに限定●その他画面のログを抽出	
3	閲覧されたお客さま数を特定	<u>1,327</u>

- 2022/12/13（火） 関西電力の情報システム部門より、当社の情報システム部門へ本件の報告あり（発覚）。
- 2022/12/19（月） システム改修完了（アクセス制限実施）。
- 2022/12/20（火） 電力・ガス取引監視等委員会へ報告（第一報）。
- 2022/12/22（木） 12/6～12の期間におけるサンプル調査結果が終了。
- 2022/12/23（金） 個人情報保護委員会へ報告。
電力・ガス取引監視等委員会へ報告（第二報）。
資源エネルギー庁へ報告。
- 2022/12/27（火） 報告徴収を受領。