

## 小売顧客情報の漏洩等に係る報告について

2023年1月13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関西電力株式会社の従業員等に漏洩していたことが判明し、2022年12月27日に電力・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）

本件を受け、当社は、託送業務システム<sup>※1</sup>における2022年9月12日から12月12日の間のアクセスログ実績を調査した結果と、本件が発生した原因および当面の再発防止対策、新たに判明した不適切な取扱い等を取りまとめ、本日、監視等委に報告しました。

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たものであり、改めて深くお詫び申し上げます。

前回公表した不適切な取扱いについて、2022年9月12日から12月12日の間のアクセスログ実績を今回調査した結果、

- ・非公開情報を閲覧した関西電力の従業員等の人数は730名（社員243名、委託会社社員487名）<sup>※2</sup>
- ・閲覧されたお客さま数は14,657契約<sup>※2</sup>
- ・上記お客さまが契約していた小売電気事業者数は136事業者
- ・閲覧後に関西電力以外の事業者から関西電力に契約切替があったお客さま数は3,538契約

であることが確認されました。

また、同様の不適切な取扱いが発生していないかを調査した際に、前回公表した低圧分野の4画面以外にも、高圧・特別高圧を含む32画面・4帳票において、非公開情報が掲載されていることが判明しました。本件に係る情報遮断処理は本日までに完了しています。

加えて、関西電力が法令に基づき監視等委に報告している統計データ（電力取引報）を取りまとめる際に、当社から託送業務システムの開発および維持・運用を受託している関電システムズ株式会社が関西電力からの依頼に基づき、非公開情報を含むお客さま情報を提供していたことが判明しました。また、当社が配電業務で使用しているシステム（配電関係システム）におけるアクセス権限の設定不備等も判明しました。

前回公表した不適切な取扱いの発生原因としては、2016年4月の電力小売全面自由化対応において、肥大化・複雑化したシステムの非公開情報掲載箇所の洗い出しが不十分であったこと等と考えています。

今回の報告内容は本日までにできる限りの調査を実施したものであり、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関西電力のコンプライアンス委員会主導の下、客観的かつ徹底的な調査、原因究明を実施してまいります。

当社は本件を非常に重く受け止め、再発防止に全力を尽くしてまいります。

※1：当社の供給エリア管内（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）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管理するシステム。

※2：数値については、2022年12月27日公表分を含む。

以 上

別紙1：報告書の概要

# 報告書の概要

関西電力送配電株式会社

2023年1月13日

# 1. 事実関係等 ① – 前回公表分（2022.12.27）の調査結果 –

主な項目		報告内容
閲覧可能 であった お客さま情報	需要家の 需要種別	低圧の需要家
	情報の項目※1	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「契約設備電力」、 「力率」、「小売電気事業者コード」、 「接続送電サービスメニューコード」、「使用電力量」
閲覧実績  (2022/9/12 ～12/12)	閲覧者数	730名※2 (関西電力：243名) (委託会社：487名)
	お客さま数	14,657契約※2
	小売電気 事業者数	136事業者
閲覧時点の小売電気事業者から 契約変更のあったお客さま数		3,718契約 (関西電力以外⇒関西電力：3,538契約) (関西電力以外⇒関西電力以外：180契約)
閲覧可能となっていた期間		2016/4/1～2022/12/19

※1：画面毎に表示される項目は異なる

※2：2022.12.27に公表した閲覧者数329名、お客さま数1,327契約を含む。（調査期間：2022/12/6～12）

# 1. 事実関係等 ② – 新たに判明した不適切な取扱い –

主な項目	報告内容										
<p>現在の本事案の状況</p>	<p>○本件の調査を進める中で、新たに不適切な取扱いが判明。</p> <p>＜託送業務システムにおける新たな不適切な取扱い＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・託送業務システムにおいて、前回公表分（4画面）以外にも新たに32画面・4帳票において、非公開情報が閲覧できる状態にあったことが判明。このうち、13画面・2帳票は高圧・特別高圧分野（低圧分野との重複あり）のお客さま情報を含む。</li> </ul> <p>[閲覧可能であったお客さまと情報の項目※]</p> <table border="1" data-bbox="608 626 1887 971"> <tbody> <tr> <td rowspan="2">低圧</td> <td>需要家</td> <td>「契約名義」、「連絡先電話番号」、「小売電気事業者コード」、「接続送電サービスメニューコード」、「使用電力量」、「契約設備電力」、「力率」、「深夜機器情報」、「系統連系発電機情報」</td> </tr> <tr> <td>発電者</td> <td>「契約名義」、「連絡先電話番号」、「余剰購入種類」、「固定買取単価適用開始年月日」、「購入単価」、「認定設備情報」</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">高圧 ・ 特高</td> <td>需要家</td> <td>「契約名義」、「連絡先電話番号」、「契約設備電力」、「供給電圧」</td> </tr> <tr> <td>発電者</td> <td>「契約名義」、「余剰購入種類」</td> </tr> </tbody> </table> <p>・本日、情報遮断処理を完了。</p>	低圧	需要家	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「小売電気事業者コード」、「接続送電サービスメニューコード」、「使用電力量」、「契約設備電力」、「力率」、「深夜機器情報」、「系統連系発電機情報」	発電者	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「余剰購入種類」、「固定買取単価適用開始年月日」、「購入単価」、「認定設備情報」	高圧 ・ 特高	需要家	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「契約設備電力」、「供給電圧」	発電者	「契約名義」、「余剰購入種類」
低圧	需要家		「契約名義」、「連絡先電話番号」、「小売電気事業者コード」、「接続送電サービスメニューコード」、「使用電力量」、「契約設備電力」、「力率」、「深夜機器情報」、「系統連系発電機情報」								
	発電者	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「余剰購入種類」、「固定買取単価適用開始年月日」、「購入単価」、「認定設備情報」									
高圧 ・ 特高	需要家	「契約名義」、「連絡先電話番号」、「契約設備電力」、「供給電圧」									
	発電者	「契約名義」、「余剰購入種類」									

※：画面毎に表示される項目は異なる

主な項目	報告内容
<p>(続き) 現在の本事案の状況</p>	<p>&lt;電力取引報における不適切な取扱い&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関西電力において、毎月「電気関係報告規則」に基づき、電力・ガス取引監視等委員会に対し、特定小売供給約款の契約状況の報告を実施している。</li> <li>・この際、関西電力内の契約種別変更件数を把握するため、関電システムズにデータ抽出を依頼しているが、その中に、非公開情報（契約名義、小売電気事業者コード）が含まれていることが判明したものの。</li> <li>・関電システムズに対して、当該データの提供を行わないよう指示しており、関電システムズ内で周知が完了したことを確認。</li> </ul> <p>&lt;配電関係システムにおける不適切な取扱い&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の一般送配電事業者の不適切な取扱いを受けて、2021年11月から関電システムズと共にプログラム総点検を実施中であるが、現時点で、非公開情報（需要家の名称や契約電力等）を保有しているシステムにおいて、一部関西電力ユーザ4名（関西電力協力会社ユーザ）にアクセス権限があること、およびアクセスログの一部保管不足があることが判明したものの。</li> <li>・アクセス権限の削除について完了。</li> </ul>

# 1. 事実関係等 ④ – その他 –

主な項目	報告内容
2016年4月以降、 行為規制に抵触すると 考えられる事案 (託送業務システム以外)	<p>①関西電力商標の保安帽（ヘルメット）の発見について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・2021年度の社内監査により、一事業所において関西電力商標の保安帽の使用を発見した。（2020年4月～2021年12月の間、1名が使用）</li></ul> <p>②入室記録データの欠落について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・2022年度の社内監査により、一部の事業所で入室記録の欠落を確認した。（対象84事業所中、31事業所で欠落あり）</li></ul>

## 2. 本事案発生後の対応

主な項目	報告内容
報告までに時間を要した理由	<ul style="list-style-type: none"><li>○影響調査を含む事実確認に時間を要したため。</li> <li>＜報告までの経緯＞</li><li>○2022/12/13（本件判明）</li> <li>○2022/12/14<ul style="list-style-type: none"><li>・12/6～12におけるアクセスログのサンプル調査を開始</li></ul></li> <li>○2022/12/19<ul style="list-style-type: none"><li>・システム改修完了（アクセス制限実施）</li></ul></li> <li>○2022/12/20<ul style="list-style-type: none"><li>・電力・ガス取引監視等委員会へ報告（第一報）</li></ul></li> <li>○2022/12/22<ul style="list-style-type: none"><li>・アクセスログのサンプル調査が完了</li></ul></li> <li>○2022/12/23<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報保護委員会へ報告</li><li>・電力・ガス取引監視等委員会へ報告（第二報）</li><li>・資源エネルギー庁へ報告</li></ul></li></ul>



### 3. 関係役員及び関係部署の職員の認識

主な項目	報告内容
関係役員及び 関係部署の 職員の認識	<p>○社長を含む関係役員および関係部署の役職者・担当者ともに以下のとおり認識。</p> <p>&lt;託送業務システムからの情報漏洩の可能性&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・行為規制の観点から、電力小売全面自由化や分社化等の際に、適切な措置を行うことの重要性は理解していた。その上で、関西電力に対する情報遮断は適切に行われており、情報漏洩の可能性は低いものと認識していた。</li></ul> <p>&lt;情報漏洩が小売電気事業者及びお客さまに与える影響&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今回、託送業務システムの不適切な取扱い等により情報漏洩があったことに対して、公平であるべき小売電気事業者間の競争を阻害し、小売電気事業者および電気を使用されるお客さまに不利益が生じる可能性があるものと非常に重く受け止めている。</li></ul>

## 4. 本事案の発生原因及び再発防止策等 ①

主な項目	報告内容
発生原因	<p>○2016年4月の電力小売全面自由化に向けたシステム対応を行う中で、肥大化・複雑化したシステムの非公開情報掲載箇所の洗い出しが不十分であったことから情報遮断処理に漏れがあり、その後も情報遮断処理の不備に気付くことができなかったことから、処理漏れを是正できなかった。</p>
再発防止策	<p>&lt;システム面における対策&gt;</p> <p>○託送業務システムのすべての開発・維持運用業務を当社が一括して担当する。 [1月～(速やかに)]</p> <p>○託送業務システムの共用状態を解消するため、完全分離を着実に推進する。 [システムの分離の時期は検討中]</p> <p>&lt;意識面における対策&gt;</p> <p>○全従業員に対して、社長からのメッセージを速やかに発信し、eラーニングや行為規制に係る各種コミュニケーション等の機会を利用して、本件の周知を行うとともに、行為規制違反がもたらす社会やお客さまへの影響の重大性に関する教育を充実する。 [2月～] (社長メッセージは本日実施)</p> <p>○システムを所管する部署に属する従業員に対して、行為規制に関わる非公開情報を漏洩させないことの重要性を改めて認識させ、漏洩するリスクを軽視しない、現状を是としない意識を醸成する教育を充実する。 [1月～]</p>

## 4. 本事案の発生原因及び再発防止策等 ②

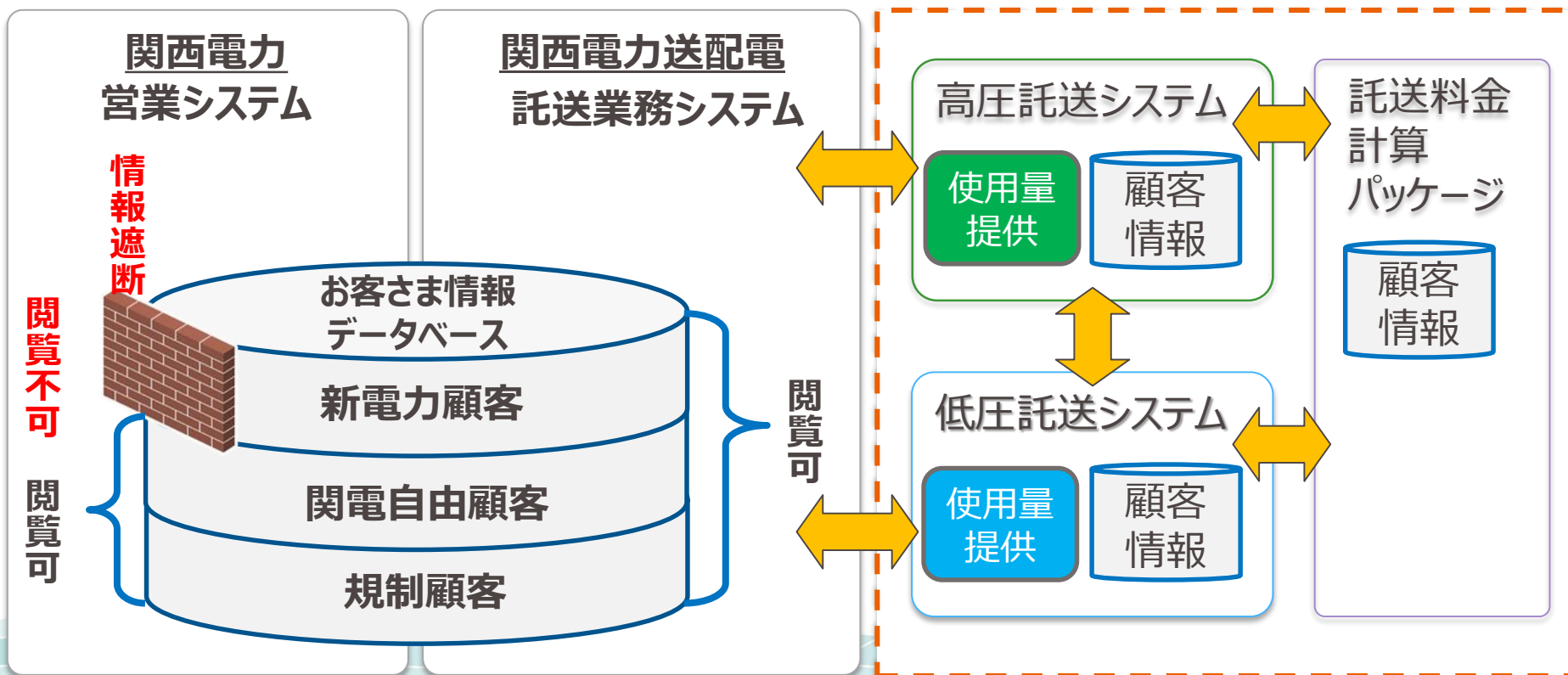
主な項目	報告内容
(続き) 再発防止策	<p>＜抑止力のある仕組みの構築＞</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○非公開情報を取り扱う情報システムの開発において、非公開情報の漏洩を防止するための機能を確認する項目を社内ルールに追加する。 [1月中]</li><li>○リスク管理統括箇所にて、全社の行為規制に関する更なるリスクの抽出・特定を行い、必要に応じてリスク対策を図る。 [抽出：1月～、対策：3月～]</li><li>○内部統制の強化として、<ul style="list-style-type: none"><li>・関電システムズを対象に定期的に監査を行う（1回／年）。</li><li>・行為規制統括箇所にて、システム所管箇所へのヒアリングにより、適切にアクセス制限およびアクセス識別が実施できていることを定期的に確認する。</li><li>・サンプル的にアクセスログを確認することにより、関西電力からのアクセスがないことを確認する。定期的なログ確認を関西電力に周知することにより、不正利用を抑止する。 [1月～（1回／年）]</li></ul></li></ul>

# 【参考】 託送業務システムの概要等

■ 託送業務システムは、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報遮断対応 (マスキング、権限設定)</li> <li>・供給者変更対応</li> <li>・新電力と関電顧客の判別</li> </ul>
2020.4	分社化対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送配電コンタクトセンター 発足対応</li> </ul>

## ▼ 託送業務システム



- 託送業務システムにおいて、前回公表分の4画面（低圧分野）以外にも、新たに32画面・4帳票※において、非公開情報が閲覧できる状態にあったことが判明。このうち、13画面・4帳票については特別高圧・高圧分野（低圧分野との重複含む）のお客さまの非公開情報が含まれている。
- 1月13日までに、今回判明した全ての画面・帳票について、情報遮断処理を完了。
- 今後も引き続き、前回公表分および今回判明した不適切な取扱いの追加調査（ログ調査）を行うとともに、システムプログラムによる全体網羅的な点検等を実施していく。  
※オンライン画面ではなくリストとして出力されるもの。

## ＜不適切な取扱いのイメージ＞



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

「口振異動通知画面」他



× 情報遮断なし  
(計36画面※・4帳票)

「お客さま情報Ⅱ画面」他



※お客さま情報が掲載されている画面は全体で719画面