

一般送配電事業者による情報漏えい事案 に関する調査状況について

第82回 制度設計専門会合
事務局提出資料

2023年2月20日

- 1. これまでの経緯**
2. 電気事業法の関係規定
3. 一般送配電事業者の事案に関する類型
4. 関係小売電気事業者の事案に関する類型
5. 非公開情報以外の情報管理
6. 議論いただきたい事項

一般送配電事業者による非公開情報の情報漏えい事案（経緯）

- 2000年3月の特別高圧の自由化後、自由化範囲を段階的に拡大。2016年4月から低圧部門も含めた小売全面自由化を実施。さらに、小売部門の公平な競争を促進するため、2003年以降、送配電部門への規制を導入。
- 送配電部門の中立性確保を更に徹底するため、2020年4月に、送配電部門の発電・小売部門からの分社化（法的分離）を義務づけるとともに、行為規制遵守のための体制整備を義務づけ。
- こうした中、昨年末、関西電力送配電から託送業務で知り得た新電力の顧客情報が関西電力側から閲覧可能になっており、多数の関西電力社員・委託先から閲覧可能になっているとの一報があった。
- 情報漏えい事案を受け、1月13日、一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者に対して、電力・ガス取引監視等委員会委員長名にて情報管理体制等の緊急点検を求め、1月27日までの状況報告を求めた。^{※1}
- 電力・ガス取引監視等委員会から、各情報漏えい事案の発覚を受け、一般送配電事業者及び関係するみなし小売電気事業者に対して、電気事業法に基づく報告徴収・立入検査等を実施。
- 2月3日には、漏えいした情報が営業活動に利用された実態を調べるため、一般需要家、新電力、一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者等の関係者に対して情報提供受付フォームを設置。
- 事実関係の調査や電力・ガス取引監視等委員会（電取委）としての対応は、電取委の本委員会の検討・指示を踏まえて対応。並行して、制度面での示唆を得るため、制度設計専門会合においても議論することと整理された。

※1 2022年12月27日には、電力・ガス取引監視等委員会事務局から、関西電力送配電・関西電力以外の一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者に対して、利用ログの解析や新電力顧客情報を閲覧したことがある社員の有無の確認を含む、類似案件の調査を求めた。

電力・ガス取引監視等委員会からの緊急点検指示

- 情報漏えい事案を受け、1月13日、一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者に対して、電力・ガス取引監視等委員会委員長名にて情報管理体制等の緊急点検を求め、1月27日までの状況報告を求めた。

1 一般送配電事業者に対する緊急点検指示（概要）

- 託送業務システムの利用ログの解析、利用ログを定期的に解析できる体制の構築
- 新電力の顧客に係る情報にアクセス可能なPC端末の管理状況の確認
- 行為規制に対する社員周知・研修の緊急実施
- 物理的隔離及び情報遮断の具体的方法の報告
- 非常災害時対応業務の委託に関する対応 等

2 関連みなし小売電気事業者に対する緊急点検指示（概要）

- 一般送配電事業者が管理する託送システムを通じて新電力の顧客情報を閲覧したことがある社員等の有無についての確認
- 行為規制について、みなし小売電気事業者の視点から留意すべき事項を整理し、社員に対する周知・研修の緊急実施
- 非常災害時対応業務の受託に関する対応 等

※12月27日には、電力・ガス取引監視等委員会事務局から、関西電力送配電・関西電力以外の一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者に対して、利用ログの解析や新電力顧客情報を閲覧したことがある社員の有無の確認を含む、類似案件の調査を求めた。

※2月3日、全社に対して最終保障供給に関する情報管理状況の確認を追加指示。また、沖縄電力に対して事実関係確認のための報告徴収を実施するとともに、北海道電力ネットワーク、東京電力パワーグリッド、北陸電力送配電に対してログ解析の期間を拡大するなどの追加調査を指示。

情報提供受付フォーム

- 2月3日、一般の方からの情報提供を受け付けるため、電力・ガス取引監視等委員会のウェブサイト一般送配電事業者からの非公開情報の情報漏えい事案に関し、情報提供受付フォームの設置を公表。[※]
※従来から、電力・ガス取引監視等委員会には相談窓口（情報提供受付窓口）を設置。今回の情報提供受付フォームは、調査に資するような質問項目を含む専用フォームとした。
- 主たる情報提供の呼びかけ対象は、①（関係小売電気事業者からの営業を受けた）需要家、②新電力関係者、③大手電力関係者。
- 2月17日現在、22件の情報が寄せられている。



電力・ガス取引監視等委員会から関係事業者への対応の概要①

- これまで、以下事業者と沖縄電力（次頁）に対して報告徴収等を実施。

		事案概要	報告徴収※1等※2
関西電力送配電 関西電力(小売部門)	<p>・両社併用の託送システム上、マスキングや特定の画面間の遷移時におけるアクセス制限の不備等により、新電力の顧客に係る非公開情報が、関西電力社員により閲覧され、電化のための提案活動の準備や顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2022年12月27日（火）：報告徴収実施 ・ 2023年1月13日（金）：報告受領 ・ 2023年1月24日～25日に立入検査を実施（関西電力送配電本店及び関西電力本店（大阪市）） 	
東北電力NW 東北電力(小売部門)	<p>・東北電力NWの端末が東北電力の一部事業所内において閲覧可能な状態に置かれる、また、同端末が東北電力の一部社員に誤配布される、といった端末管理の不備により、新電力の顧客に係る非公開情報を、東北電力の社員から閲覧され、少なくとも顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年1月13日（金）：報告徴収実施 ・ 2023年1月18日（水）：1月16日の現地調査を踏まえ、追加報告徴収実施 ・ 2023年1月27日（金）：報告受領 	
九州電力送配電 九州電力(小売部門)	<p>・非常災害時に顧客対応を行うために九州電力送配電が九州電力に貸与していた端末や、過去のシステム障害に対応するために九州電力送配電が九州電力に利用可能な状況としたままになっていた端末又はシステムから、新電力の顧客に係る非公開情報が、九州電力の社員から閲覧され、少なくとも顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年1月18日（水）：報告徴収実施 ・ 2023年2月3日（金）：報告受領 ・ 2023年2月15日～16日に立入検査を実施（九州電力送配電本店及び九州電力本店（福岡市）） 	
四国電力送配電 四国電力(小売部門)	<p>・非常災害時に顧客対応等を行うために四国電力送配電が四国電力に付与しているアクセス権限を用いて、四国電力が、非常災害時以外で新電力の顧客に係る情報（使用電力量や小売電気事業者名等は含まない）を閲覧し、少なくとも顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年1月20日（金）：報告徴収実施 ・ 2023年2月3日（金）：報告受領 	
中部電力PG 中部電力ミライズ	<p>・中部電力PGと中部電力ミライズが共用している託送業務システムにおける一部画面のマスキング処理／アクセス制限の不備により、新電力の顧客に係る非公開情報が、中部電力ミライズの社員から閲覧可能となり、実際に閲覧されていたもの。 ・中部電力ミライズの1名の社員により、過去に中部電力PGに所属していた際に知った他の中部電力PG社員のID・パスワードを用いることで、新電力の顧客情報に係る非公開情報を閲覧され、少なくとも顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年1月27日（金）：報告徴収実施 ・ 2023年2月10日（金）：報告受領 ・ 2023年2月14日（火）：追加報告徴収実施 ・ 2023年2月17日（金）：追加報告受領 	
中国電力NW 中国電力(小売部門)	<p>・非常災害時等に顧客対応を行うために中国電力NWが中国電力に付与しているアクセス権限を用いて、また、中国電力NWと中国電力が共用しているシステムにおける一部画面のマスキング処理の不備により、新電力の顧客に係る非公開情報が、中国電力の社員から閲覧され、少なくとも顧客の問合せ対応等に用いられていたもの。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2023年1月30日（金）：報告徴収実施 ・ 2023年2月10日（金）：報告受領 	

※1：報告徴収は電事法第114条第1項の規定により委任された法第106条第3項の規定による権限 ※2：立入検査は電事法第114条第1項の規定により委任された法第107条第2項の規定による権限

電力・ガス取引監視等委員会から関係事業者への対応の概要②

- 他の事業者に対しても、緊急点検要請に続く追加調査を実施。

	事案概要	報告徴収※1等
北海道電力NW 北海道電力(小売部門)	・緊急点検要請に対して、不適切な点はない旨を報告。	・ 2023年2月3日(金):追加調査を依頼 (2月17日(金) 調査結果受領)
東京電力PG 東京電力EP	・緊急点検要請に対して、不適切な点はない旨を報告。	・ 2023年2月3日(金):追加調査を依頼 (2月17日(金) 調査結果受領)
北陸電力送配電 北陸電力(小売部門)	・北陸電力送配電の従業員以外の者が新電力顧客情報にアクセスした事実は無し。 ・なお、FIT区分が「送配電買取」である需要家の契約者名が小売側から閲覧可能な画面に一時的に表示されていたことが判明した。	・ 2023年2月3日(金):追加調査を依頼 (2月17日(金) 調査結果受領)
沖縄電力	・新設の需要地点に関する情報(契約者名、連絡先)の符号化が漏れており、小売側に一定期間閲覧可能な状態となっていた。	・ 2023年2月3日(金): 報告徴収実施 ・ 2023年2月17日(金): 報告受領

なお、一般送配電事業者全社について、経済産業省が各一般送配電事業者に付与していた「再エネ業務管理システム」のアカウントを、特定関係事業者の一部の社員が使用し、再エネ特措法上の認定事業者の情報の一部を閲覧していたおそれがあることが判明している。

経済産業省による緊急指示

- 2月10日、経済産業省は、今般の一般送配電事業者による情報漏えい等の不適切事案を踏まえ、一般送配電事業者に対し、事業の中立性・信頼性を確保するため、所要の措置をとるよう緊急指示を実施。

各一般送配電事業者に対して一般送配電事業における中立性・信頼性確保のための対応について緊急指示を行いました（2023年2月10日）

1. 概要

今般、一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて新電力の顧客情報が特定関係事業者から閲覧可能な状態に置かれていた事案や、一般送配電事業者の保有情報の不適切取扱い事案といった、電力システムにおける不可欠な基盤である一般送配電事業の中立性に懸念を生じさせる事案が発生しました。こうした中において、一般送配電事業者の中立性を確保し、信頼性を確保するためには、法令等遵守の確実性を高めるための新たな対応が必要であり、一般送配電事業の健全性確保の観点から、各一般送配電事業者に対して以下のとおり指示を行いました。

2. 指示内容

（1）一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となる法令等遵守に万全を期すため、情報システムのアクセスログの定期的な解析等の必要な取組を実行すること。

（2）法令等遵守の確実性に関する複層的、定期的な検証や実行組織・体制の整備等、法令等遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備をすること。

3. 今後について

上記2. について、本年3月17日（金曜日）にそれまでの進捗状況を報告すること及び、その後も、資源エネルギー庁電力・ガス事業部によるフォローアップに対応することを求めました。

また、2.（2）で整備する組織・体制、仕組みを高度化するため、外部専門家によるチェック体制の構築を含め更なる取組を継続することを併せて求めました。

本日の議論について

- 一般送配電事業者による非公開情報の情報漏えい事案については、電力・ガス取引監視等委員会の本委員会の議論・検討を踏まえ、各一般送配電事業者及び関係するみなし小売電気事業者に対して報告徴収等を実施。得られた情報を分析し、追加調査の必要性を含む今後の対応については、電力・ガス取引監視等委員会の本委員会において議論・検討予定。
- 本日の会合（第82回制度設計専門会合）においては、これまでの調査で明らかになってきた事項について事務局から御報告し、（個社の事案やその取扱いということではなく）制度面からのご示唆をいただく。 本日の議論については、事務局から本委員会に報告予定。