

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

一般送配電事業者の事案に関する各類型について

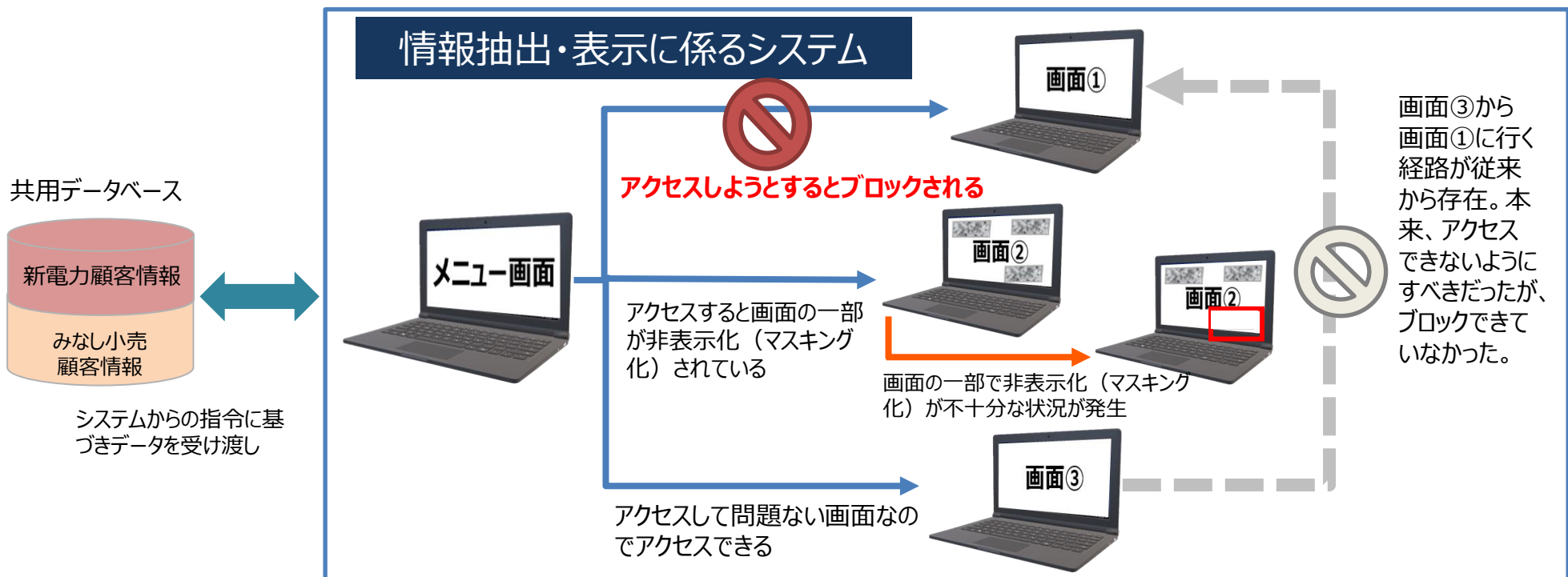
- 一般送配電事業者の非公開情報の情報漏えい事案については、事案によって情報漏えいの発生原因が異なる。
- また、各事案については、今後、電力・ガス取引監視等委員会（本委員会）において事実認定を行っていく必要があり、今回紹介する各類型の細部が、今後の事実認定作業によって一部変わりうることに留意いただきたい。
※このため、各類型について、具体的な関係事業者名については記載していない。また、各類型については、複数の事案に共通した部分を抽出したのも含まれている。

類型 A : 共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型 (概要)

- グループ会社と共用していたシステムにおけるアクセス制御の不備によって、小売部門から非公開情報が閲覧可能になる事態が生じていた。

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯 (一例)

- ✓ 2016年の小売全面自由化前に、それまで営業 (小売) 部門と送配電 (託送) 部門が共用していた顧客情報管理 (託送/営業) システムについて、新電力と契約している顧客の情報が営業部門から閲覧できないように改修する必要が生じた。
- ✓ 閲覧可否の設定や一部情報のマスキング (情報が画面上非表示になっているようにする) を画面単位で実施することとしたが、小売側が閲覧しないことが想定されている画面や情報にアクセスできるようになっていた。
- ✓ 共用システムは、過去からカスタマイズを重ねてきたいわゆるレガシーシステムであり、全面自由化の決定から実施までの比較的短時間でマスキング措置や画面制御を施す過程で不備が生じた。



類型 A : 共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型 (閲覧できた情報)

- 共用システムにおけるアクセス制御の不備によって小売部門側から閲覧可能になっていた新電力の顧客情報は、事案によって異なる。
- スイッチング支援システム上、他社小売から閲覧できない情報や、スイッチング支援システムに掲載されていない情報が閲覧可能になっていた事案もあった。

託送システムに掲載されている情報例 **(全ての事案でこれら全てが閲覧可能となっていたものではない。)**

スイッチング支援システム上、他社小売から <u>閲覧できないもの</u> (自社顧客のみ閲覧可能)	スイッチング支援システム上、他社小売からも <u>閲覧できるもの</u> (自社顧客でなくとも閲覧可能)	スイッチング支援システムに <u>掲載されていない</u> 情報で、託送システムから <u>閲覧可能な情報</u>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 契約者名義 ✓ 連絡先電話番号 ✓ 小売電気事業者名 ✓ 電力使用量※1 ✓ 契約電力 ✓ 接続送電サービスメニュー <p>等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 供給地点特定番号 ✓ 住所 ✓ 契約電流※2 ✓ 引込柱番号 ✓ 検針日※2 ✓ メーター番号※2 ✓ 異動申込受付日※3 <p>等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 負荷設備情報 ✓ 地図 ✓ 託送異動申込履歴 ✓ 需要家からの申出事項 <p>等</p>

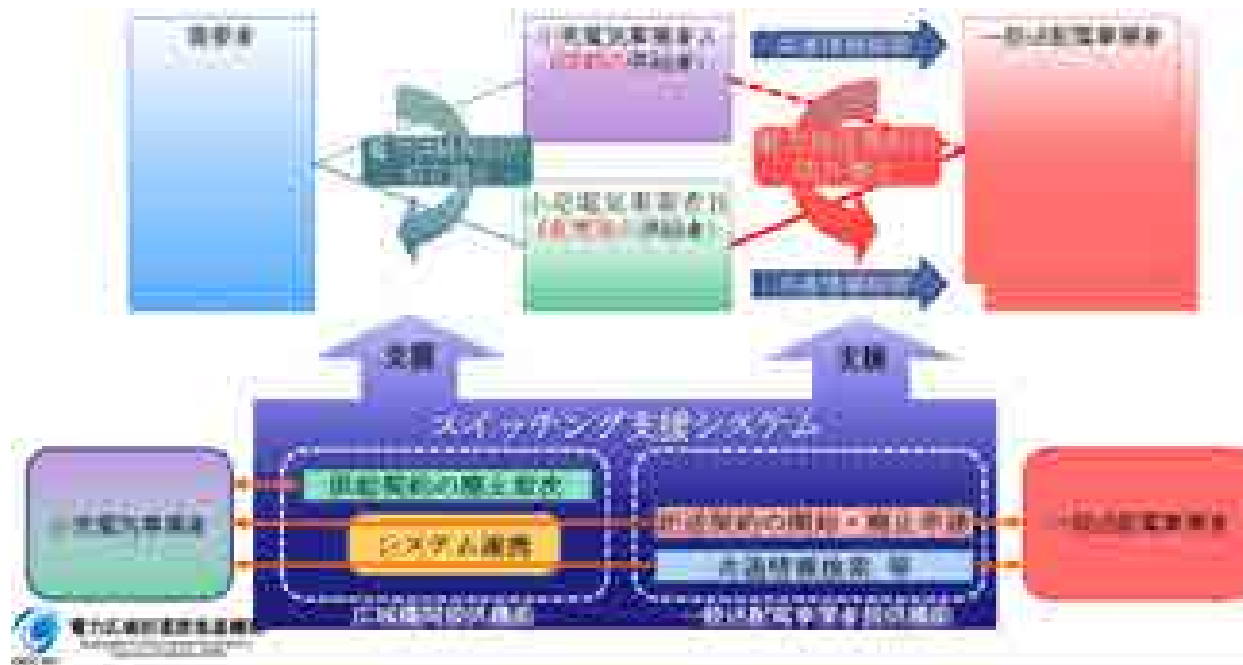
※1 過去13ヶ月分の電力使用量は、顧客の同意を得た上で送配電事業者に請求した場合に入手可能

※2 スイッチング支援システム上に情報が掲載されているものの、情報を閲覧するためには、供給地点特定番号を知っているか、住所、引込柱番号等から対象を絞り込んだ上で契約を特定する必要がある。

※3 異動申込受付日等の情報は、供給地点特定番号や住所から絞り込む以外にも、廃止取次画面で自社の顧客に係る異動申込受付状況（契約解除や契約申込）がスイッチング支援システム上一覧で表示される。

(参考) スイッチング支援システムについて①

- 需要者が同一需要場所で小売電気事業者を切り替えることを「スイッチング」という。スイッチングは、新たに供給を開始する新小売電気事業者が「スイッチング開始申し込み」を行いつつ、供給を停止する（旧）小売電気事業者へ「スイッチング廃止申し込み」を行い、一般送配電事業者が両者の申し込みを突き合わせる「マッチング」を行い、マッチングが成立すれば事前に約された日から小売契約（電力供給契約）の切り替え（スイッチング）が行われる。（さらに、このとき同時に一般送配電事業者と新旧小売電気事業者との電力託送契約も切り替わる。）
- 2016年4月の電力小売全面自由化に伴い、低圧需要者の異動業務が加わることになったが、当該事務処理負荷を軽減するため、広域機関がスイッチング支援システムを開発・運用。



(出典)電力広域的運営推進機関資料

(参考) スイッチング支援システムについて②

- 新旧小売電気事業者がスイッチング開始・廃止申し込みを行う前に、需要者からの契約切替え申し込みがあったことをスイッチング支援システム上で新小売電気事業者から旧小売電気事業者に連絡することを「**廃止取次ぎ申し込み**」という。
- 廃止取次ぎ申し込みには、「供給地点特定番号」「**需要者名**」「現（旧）小売電気事業者の契約番号」「住所」「廃止年月日」等の情報が**必須入力事項**となっている。**これらの入力事項が現（旧）小売電気事業者の保持する情報と正確に一致しなかった場合**、あるいは廃止年月日（契約切替え予定年月日）が他情報と整合的でなかった場合には「**エラー**」が返され、**スイッチング失敗**となる。
- スイッチング支援システム上で廃止取り次ぎ申し込みが成功し、新小売電気事業者が承認した場合には、次に新旧小売電気事業者からのスイッチング開始・廃止申し込みが一般送配電事業者に送られ、マッチングが行われる。

(参考) スイッチング支援システムについて③

- スイッチング支援システム上では、低圧、高圧500kW未満、低圧電源（卒FIT）のスイッチング申し込みが可能。一般送配電事業者がこれら需要者の設備情報を保持しており、**供給地点特定番号又は住所等からスイッチング支援システムを利用して需要者情報を検索し閲覧**できる。ただし、一部の項目は**自社の顧客の情報しか小売電気事業者からは閲覧できない**。

※住所等から検索した場合、同一の地番に複数の需要者が存在するケースがあり、他の小売電気事業者と契約を結んでいる顧客の氏名は表示されないため、検索対象の需要者が確実に特定できない場合もある。

※一般送配電事業者の託送システムは、一般に、需要者名から検索が可能。

- スイッチング支援システムから一般送配電事業者が保持している設備情報が閲覧できるが、スイッチング支援システムの利用にあたっては、小売電気事業者から広域機関への利用申込が必要。

※小売電気事業者、一般送配電事業者、広域機関の個人情報の共同利用に当たるため、情報の目的外利用は禁止。（共同利用目的：

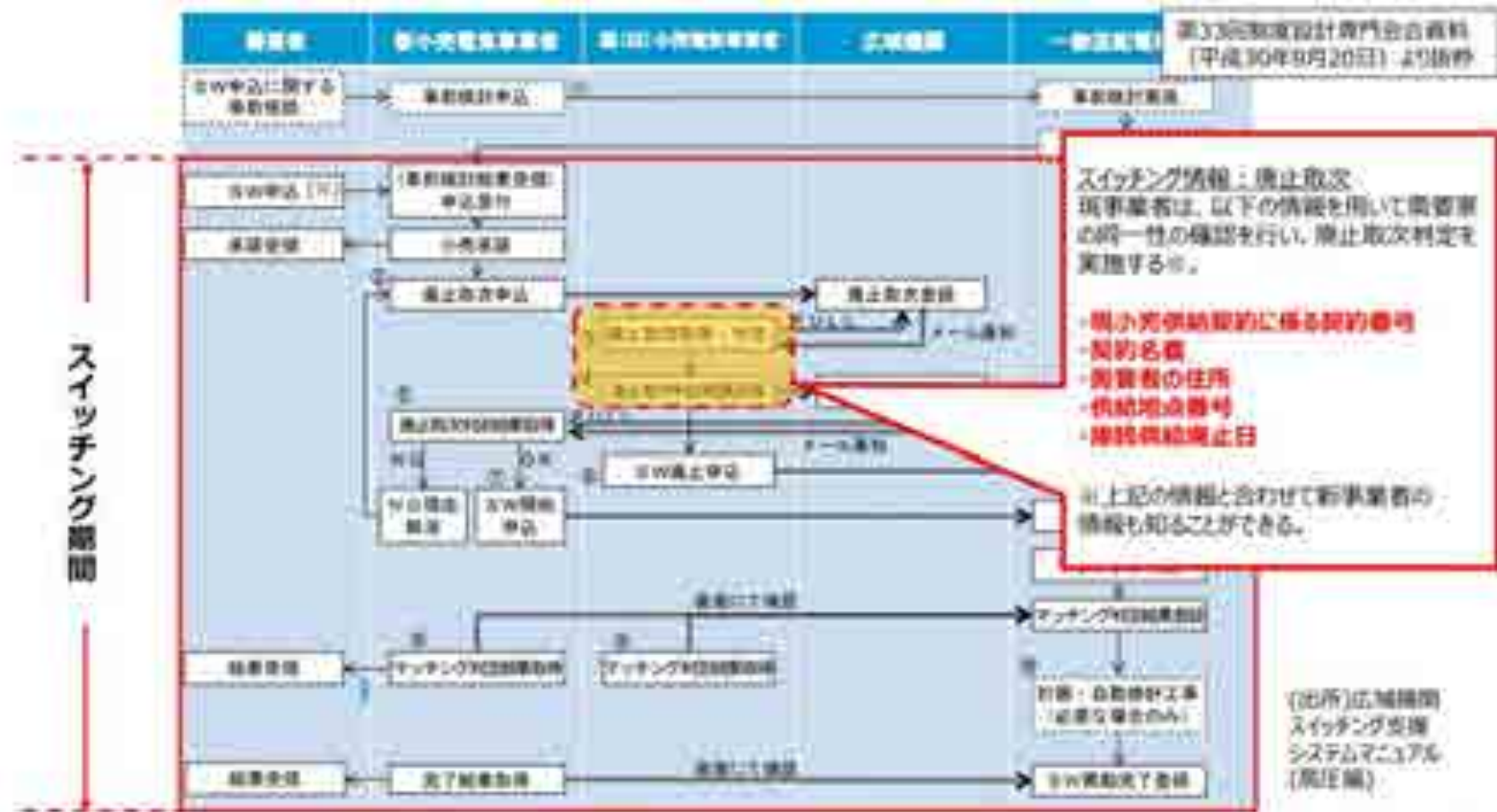
①託送供給等契約の締結、変更又は解約、②小売供給契約等の廃止取次、③供給（受電）地点に関する情報確認、④検針、設備の保守等、停電時・災害時等の設備調査等、⑤ネガワット取引）

スイッチング支援システムの低圧設備情報照会画面から閲覧できる情報の例

自社顧客に関する情報のみ閲覧可能	自社顧客・他社顧客にかかわらず閲覧可能（一般送配電事業者が保持している場合）
接続送電サービスメニュー、契約電力、需要者名、需要者電話番号、連絡先電話番号等、	電力会社エリア、供給地点住所、供給地点特定番号、（離島）ユニバーサルサービス対象、契約形態、契約決定方法、契約電流、契約容量、契約電流上限値、アンペアブレーカー有無・遠隔操作有無、最低料金制適用有無、電流制限値、力率（一部のみ）、定額電灯情報、（電力計）計器情報、スマートメーター情報、引込柱番号、供給方式、廃止措置情報、検針日情報、過去新增設年月日、異動申込み受付情報

(参考) 2018年頃のスイッチング営業を巡る議論

- 2016年4月の小売全面自由化後、スイッチング期間における取り戻し営業が議論となり、2018年12月に小売営業ガイドラインが改正されてルールが設けられた。
- 改定時の議論において、高圧500kW以下のスイッチング支援システムを利用する需要家については、スイッチング支援システム上で情報が閲覧できることを前提に議論が行われていた。



※送配電事業指針第254条第1項において、小売事業者は、需要者が小売事業者から電気の小売供給を受けている場合において、小売供給契約を締結したときは、スイッチング支援システムを通じて、一般送配電事業者に対し、速やかにスイッチング開始申請を行う旨規定されている。

(参考) 2018年頃のスイッチング営業を巡る議論

- 高圧500kW以上の需要家については、スイッチング支援システム上で情報が閲覧できないが、今回の一般送配電事業者による情報漏えい事案に関し、**マスキング漏れの報告が寄せられているのは、基本的には低圧需要家に係る顧客管理システムからのものが多い。**



類型 A : 共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型（現在の状況）

- 共用システムにおけるアクセス制御の不備の発生原因については各社の原因究明作業に加え、事務局において報告徴収や立入検査等を通じて引き続き調査中。
- アクセス制御の不備が判明した一般送配電事業者においては、判明次第改修を施すなどして対応し、現時点で不備は解消。加えて、アクセスログを定期的に解析する体制についても、電取委の緊急点検及び資源エネルギー庁からの指示により整備済み。従来実施している法令に基づくアクセスログ保存に加え、小売部門側から閲覧があった場合の探知を実施。
- さらに、共用システムにおけるアクセス制御の不備が生じた一般送配電事業者において、システムの分離（物理分割）に向けた社内検討を開始。

類型 B : 閲覧権限付与によって不備が生じた類型 (概要と現在の状況)

- 非常災害時対応の支援についてみなし小売電気事業者と業務委託契約等を締結し、非常災害時対応に資するようシステムの閲覧権限を付与するなどした結果、小売部門側から目的外の閲覧が生じた事案が複数存在。
- これら事案においては、非常災害時対応に必要な情報以外についてマスキング措置を講じた上で権限を付与したか否か、閲覧権限の管理を定期的に行っていたか否かなどで、相違が存在。
- 案件確認後、各社は小売部門側から閲覧できないようにするなどの緊急的な対処を行っているが、**非常災害時に備える観点からあり方について早急な整理が必要**。

権限付与の必要性

非常災害時対応として小売部門に支援を求める必要性

新電力との公平性

新電力にも災害対応を求めるか

権限付与の仕組み

業務委託契約、協定でどのように取り決めを行うか

閲覧可能な範囲

非常災害時対応にどのような範囲の情報を閲覧可能とするか

閲覧可能な期間

非常災害時対応にどのように権限を付与するか

閲覧権限の管理

閲覧権限をどのように管理し、更新するか

類型B：非常災害時の対応に係る権限の付与

- 情報を閲覧された一般送配電事業者においては、災害発生時に限って権限を付与するといった対応を行っていなかった。災害発生時に速やかな応援を得るためだったとしている。

<各一般送配電事業者及び特定関係事業者（小売部門）における非常災害時の対応の流れ>

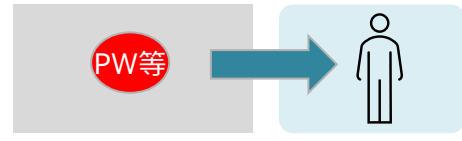
非常災害時の対応に向けた体制構築

業務委託契約・協定の締結
(業務内容、機密の保持、個人情報への適切な取り扱いに係る事項等を規定)

● 現状、**全一般送配電事業者が、特定関係事業者（小売）と業務委託契約・協定を締結**

● 一部の事業者においては、非常災害時対応に加えて、日々の停電時における電話問い合わせ対応について、特定関係事業者（小売）と協定を締結して、対応体制を構築しているケースあり。

特定関係事業者（小売）の対応予定者に対して、災害対応ID・PWを付与（個人ID（ログインID）に紐づけ）



専用端末を、特定関係事業者（小売）側のコールセンター、営業所等に事前配布。



災害発生

非常災害時の対応

パターン1

基本的に自社CC等で問い合わせ対応を実施し※、仮に自社の許容を超えるような場合においては、災害対応本部指示等を踏まえ、特定関係事業者（小売）のCCや営業所等も含めた応援体制に拡充
※発災当初に小売のCCに顧客からの問い合わせがあった場合は送配電のCCに転送する運用等を実施

パターン2

災害発生当初より、顧客からの問い合わせを受けた小売・送配電の双方のCCが問い合わせ対応等を実施

※一部の一般送配電事業者においては、災害対応ID・PW付与、専用端末の配布はせず、特定関係事業者（小売）は、非常災害時、自社顧客の対応のみを自社DBを基に対応しているケースあり。

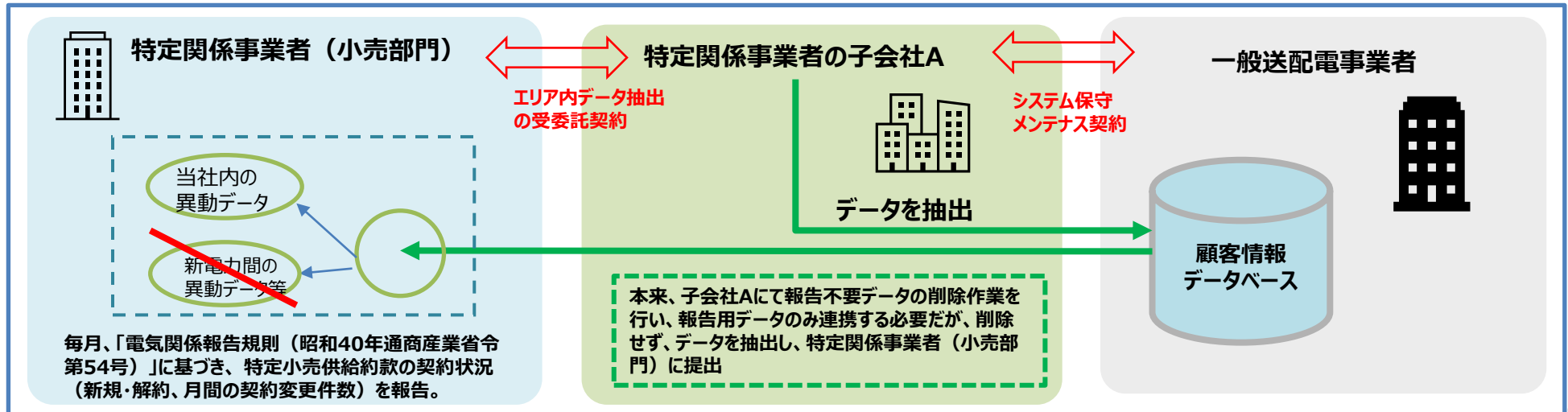
非常災害時以外に、顧客情報を閲覧

類型C：その他の類型（①委託先からの情報漏えいが生じた例）

- 一般送配電事業者と関係小売電気事業者の**双方が業務委託を行っている委託先から、新電力の顧客情報が関係小売電気事業者に対して送付される事案があった。**

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯（例）

- ✓ 関係小売電気事業者においては、経過規制料金の顧客を含む自社顧客の契約異動情報を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報告していた。
- ✓ 自社顧客の異動数を数える作業を行うため、**関係小売電気事業者は情報システムを扱う子会社に、自エリア内の異動情報の一覧（新電力顧客の異動情報を含む）を抽出し毎月送付するように依頼**していた。
- ✓ 情報システムを扱う子会社は、一般送配電事業者からもシステム保守などの業務を受託しており、**託送システムの情報を閲覧可能であった。子会社の担当者は、一般送配電事業者に連絡することなく、関係小売電気事業者の担当者に毎月データを送付**していた。
- ✓ 現在は、一般送配電事業者が子会社に対して、**データの送付を行わないよう指示**しており、既に送られたデータについても消去・回収済み。
- ✓ 情報システムを扱う子会社との契約において、一般送配電事業者の情報を関係小売電気事業者と共有しないことについての**規定は特段置かれていなかった**。



類型C：その他の類型（②端末管理の不備から情報漏えいが生じた例）

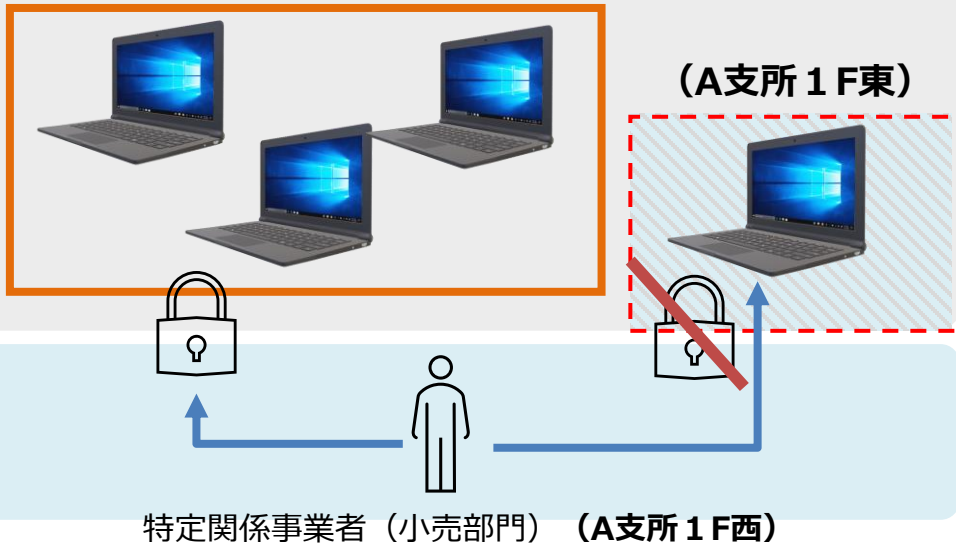
- 端末管理が不十分であったために、特定関係事業者の小売部門から非公開情報の閲覧が行われたケースがあった。

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯（例）

- ✓ 一般送配電事業者が管理するシステムの一部について、一般送配電事業者の従業員で託送業務に関わる者に付与された端末の端末番号を用いてシステムへのアクセス制御を行っていた。
- ✓ これらの端末（NW端末）は、小売部門の従業員が自らのID、パスワードを入力すると使用できる仕組みになっていた。
- ✓ 端末管理に不備があり、関係小売電気事業者の従業員がNW端末を操作できた結果、一般送配電事業者のシステムに入り、情報を閲覧。

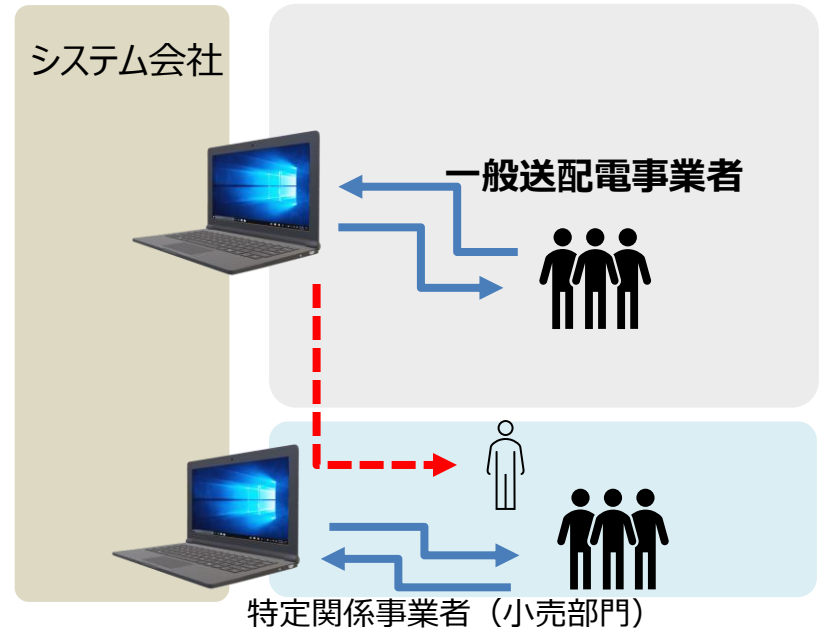
端末管理の不備①（施錠等の不徹底）

一般送配電事業者（A支所2F）



端末管理の不備②（端末の誤配布）

システム会社



類型C：その他の類型（③ ID・パスワード管理の不徹底）

- 一般送配電事業者に在籍していた際に知り得たID、パスワードを用いて、なりすまして情報システムにログインし、一般送配電事業者の託送情報にアクセスしていたケースもあった。

(例1)

- ✓ 関係小売電気事業者の社員が、一般送配電事業者の社員としての在籍時に同僚からID・パスワードを教えられる機会があり、異動後に元同僚のID・パスワードを無断使用して託送業務システムにログインし、新電力からの切替の申出のあった顧客の名義を閲覧・確認し、切替手続業務に用いていた。これらの端末（NW側端末）は、小売部門の従業員が自らのID、パスワードを入力すると使用できる仕組みになっていた。

(例2)

- ✓ 一部非公開情報を取り扱っている給電システムについて、関係小売電気事業者等の社員が、一般送配電事業者在籍時に知り得たパスワード等を用いてアクセスできる状態になっていた。

