

## 個人情報等の取扱いに関する個人情報保護委員会への報告について

2023年2月24日  
北陸電力送配電株式会社

当社は、本日、個人情報保護委員会からの報告徴収に基づき、国の再生可能エネルギー固定価格買取制度に基づき当社が買取契約をしているお客さまの個人情報等の取扱いについて、同委員会に報告しましたのでお知らせします。

当社は、国の再生可能エネルギー固定価格買取制度に基づき当社が買取契約をしているお客さまの個人情報が、システム上の不備により、北陸電力株式会社の従業員から閲覧できるシステム画面に表示されていたことが判明したことから、2月6日に個人情報保護委員会から個人情報等の取扱いに係る報告徴収を受領しました。

(2月6日お知らせ済み)

これを受け、当社は、本事案に係る事実関係や再発防止策を含む今後の対応等について取りまとめ、本日、個人情報保護委員会へ報告いたしました。

本事案は、お客さまの個人情報の取扱いが不適切であったものと受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。

当社は、本事案を踏まえた再発防止策を着実に実施し、個人情報の適切な取扱いを徹底し再発防止に努めてまいります。

以 上

別 紙：個人情報保護委員会への報告概要

## 個人情報保護委員会への報告概要

## 1. 事実関係

## ■お客さま情報データベース（営業システム）で処理している業務の概要

- ・営業システムは分社化以前より、営業業務と配電業務を一体的に処理することで、営業・配電の業務連携を効率的に行っている。
- ・発電販売と送配電の分離（分社化）においては、新電力お客さまの情報を論理的に遮断することで、北陸電力との共同利用に対応。
- ・当社では、配電設備の管理や配電業務を実施する上で、お客さま（契約）情報を利用。
- ・北陸電力においては、規制料金メニュー、（一部）自由料金メニュー、再生可能エネルギー固定価格買取制度（FIT）小売買取契約および、当社から委託している離島供給および最終保障供給契約を本システムで管理しており、当該契約の異動受付業務等に設備系システムの画面を利用。

## ■北陸電力が閲覧した非公開とすべき個人データの内容及びその件数

- ・北陸電力では、電気工事店からの電柱番号を用いた北陸電力契約の確認等のために営業システムで照会しており、意図して閲覧したものではないが、当該画面に表示された件数および内容は以下のとおり。

## 【件数および内容】

- ・件数：1,408件（調査期間：2022年4月1日から2023年1月14日）
- ・内容：FIT送配電買取契約に係る以下の項目
  - ◆契約者名 ◆電話番号 ◆契約番号
  - ◆受給最大電力 ◆引込柱番号 ◆計器番号

※1,408件のお客さまの内、1件については、以下の情報が表示される画面の閲覧もあり。

- ◆発電設備種別、逆変換措置に係る情報（認証番号、型式、メーカー、最大出力）
- ・当該画面に表示されたのは、FITに基づき当社が買取契約を締結しているお客さまの情報であり、新電力を含む小売電気事業者の電力需給契約に関する情報は表示されていなかった。
- ・また、北陸電力にて顧客獲得のために当該情報を利用した事実はないことを確認しており、表示された情報をもって、北陸電力が顧客獲得活動に利用できる情報ではない。

## ■営業システムで北陸電力に対して非公開とすべき個人データを、北陸電力に閲覧可能となっていた原因および期間

- ・営業システムでは、お客さま番号を当社、北陸電力、新電力の毎に番号体系を変えて設定することで、非公開情報の情報遮断を実施している。
- ・営業システムの各機能の使用は、ログインユーザー情報の所属に基づき閲覧制限を設定しており、北陸電力の従業員は、業務に必要な機能のみ利用することができる。

### 【経緯】

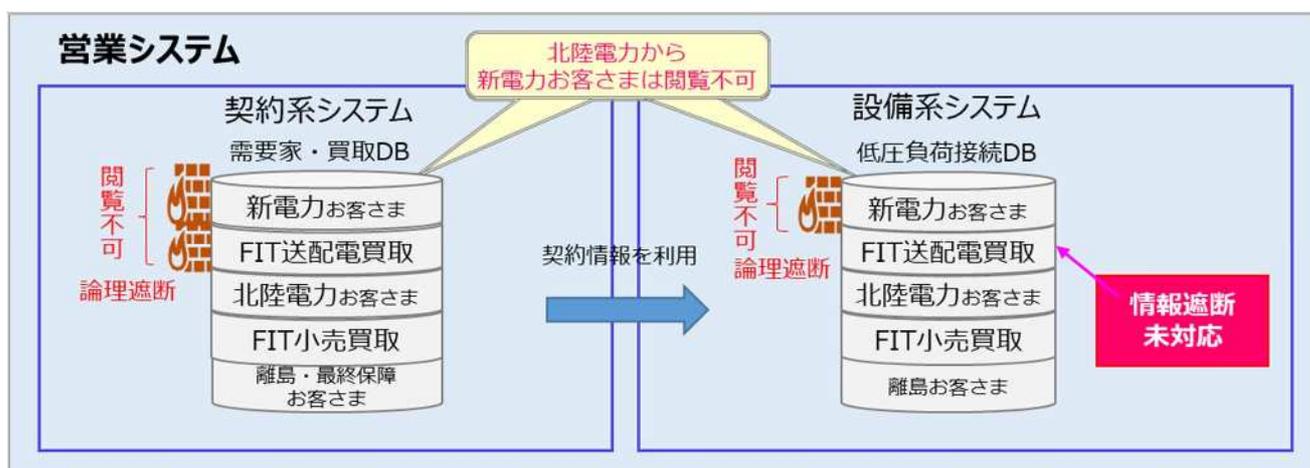
2020年4月の分社化に向けて営業システムの改修を行った際、FIT送配電買取については、営業システムでの料金計算の都合上、従来のお客さま番号体系ではなく、「買取区分」フラグを新たに設定することで、北陸電力買取か送配電買取かを判断し、情報遮断する方法としたが、行為規制上の情報遮断には留意していたが、個人情報保護上の情報遮断について認識が薄かったことや、設備系システムでも対応が必要との認識が無かったことから、契約系システムのみ対応し、設備系システムは未対応であった。

### 【直接原因】

#### 設備系システムにおける情報遮断措置の不備

- (要因)
- ・関係部門間における情報連携の不備
  - ・個人情報の取扱いに係る知識の不足

(参考) 営業システムの概要図



### 【表示期間】

2020年4月1日～2023年1月14日

※本事案が確認(1月13日)された後、速やかにシステム改修を実施し、北陸電力からのアクセス制限(北陸電力からは完全に閲覧できない状態への改修)を1月15日に完了

## 2. 今後の対応等

### ■再発防止策について

- ・本事案で判明した設備系システムにおける情報遮断措置の不備については、判明（1月13日）後、速やかにシステム改修を実施し、北陸電力からのアクセス制限（北陸電力からは完全に閲覧できない状態への改修）を1月15日に完了。
- ・要因に対する再発防止策は、以下のとおり。

再発防止策	実施時期
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ システム改修時の関係部門間での情報連携強化の取組み<ul style="list-style-type: none"><li>・制度、組織、規則等の改正時および業務内容の改変時、各部門の対応を関係部門と確実に情報共有するために、システム化要件や議事録を新たにツールを活用して連携</li></ul></li><li>◆ システム部門でのチェック体制の強化<ul style="list-style-type: none"><li>・システム構成やデータ制御が複雑な営業システムについては、システム化要件だけでなく、データ構造等の改変も含め、情報システム部門内でもその内容を共有し、行為規制遵守、個人情報保護の観点で相互チェックを実施</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・直ちに試運用開始</li><li>・試運用を踏まえ2023年度上期中に社内ルール化</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 全従業員の行為規制、個人情報保護への理解浸透に向けた取組み<ul style="list-style-type: none"><li>・行為規制および個人情報保護の徹底についての社長メッセージ</li><li>・年度初めに行っているコンプライアンスに関する誓約書の提出にあたり役員および全従業員に対し個人情報保護の重要性について改めて周知徹底</li><li>・メルマガ等による個人情報保護の周知徹底（定期的に実施）</li><li>・行為規制および個人情報保護に関する eラーニング（2月中実施、今後定期的に実施）および社員研修の実施・強化（今後実施予定：随時）</li><li>・各部門における教育の徹底（今後実施予定：随時）</li></ul></li></ul>	<p>1/25実施済 今年度内実施</p> <p>以下は定期または随時</p>

なお、上記再発防止策が適切に行われていることを内部監査部門にて確認する。

### ■お客さまへの対応方針

- ・北陸電力が閲覧可能となっていたお客さまに対しては、本事案の内容について書面にてお詫びとお知らせいたします。現在準備を進めており、準備が整い次第順次発送を行っていきます。
- ・お客さまからの問合せには、個別に丁寧に対応してまいります。

以上