

# 一般送配電事業者による情報漏えい事案に 関する状況について

第83回 制度設計専門会合  
事務局提出資料

2023年3月27日



- 1. 前回専門会合以降の動きについて**
2. 各情報漏えい事案に関する整理

# 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)	・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。	・ 2022年12月27日（火）： <b>報告徴収実施</b> ・ 2023年1月13日（金）： <b>報告受領</b> ・ 2023年1月24日～25日に <b>立入検査</b> を実施 （関西電力送配電本店及び関西電力本店（大阪市）） ・ 2023年3月24日（金）： <b>追加報告徴収実施</b>
東北電力NW 東北電力(小売部門)	・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。	・ 2023年1月13日（金）： <b>報告徴収実施</b> ・ 2023年1月18日（水）：1月16日の現地調査を踏まえ、 <b>追加報告徴収実施</b> ・ 2023年1月27日（金）： <b>報告受領</b>
九州電力送配電 九州電力(小売部門)	・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。	・ 2023年1月18日（水）： <b>報告徴収実施</b> ・ 2023年2月3日（金）： <b>報告受領</b> ・ 2023年2月15日～16日に <b>立入検査</b> を実施 （九州電力送配電本店及び九州電力本店（福岡市）） ・ 2022年3月22日（水）： <b>追加報告徴収実施</b>
四国電力送配電 四国電力(小売部門)	・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。	・ 2023年1月20日（金）： <b>報告徴収実施</b> ・ 2023年2月3日（金）： <b>報告受領</b> 2023年2月28日（火）：四国経産局での関係者への任意の事情聴取実施
中部電力PG 中部電力ミライズ	・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っており、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。	・ 2023年1月27日（金）： <b>報告徴収実施</b> ・ 2023年2月10日（金）： <b>報告受領</b> ・ 2023年2月14日（火）： <b>追加報告徴収実施</b> ・ 2023年2月17日（金）： <b>追加報告受領</b> ・ 2023年3月8日～9日に <b>立入検査</b> を実施 （中部電力PG本店、中部電力ミライズ本店、中部電力本店（名古屋市））

# 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
中国電力NW 中国電力(小売部門)	・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ク処理の不備により、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2023年1月30日（金）：<b>報告徴収実施</b></li> <li>・ 2023年2月10日（金）：<b>報告受領</b></li> </ul> 2023年3月10日（金）、14日（火）：中国経産局での関係者への任意の事情聴取実施
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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）</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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）</li> </ul>
北陸電力送配電 北陸電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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）</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2023年2月3日（金）：<b>報告徴収実施</b></li> <li>・ 2023年2月17日（金）：<b>報告受領</b></li> </ul>

# 電力・ガス基本政策小委員会（3／1）での議論内容

- 3月1日に開催された第59回電力・ガス基本政策小委員会における論点及び委員の主な発言内容は、以下のとおり。

## 【論点】

一般送配電事業者の情報管理のために必要な取組や、有益な情報活用との両立等の関連する論点、競争確保の観点からの課題について

## 【主な発言内容】

- ①値上げ申請がある中で、不信の思い（大石委員）
- ②情報管理は、システムやルールに加えて、組織・個人の意識の定着を図らないと根付かない（牛窪委員）、自社の原因調査と改善策、対応策のデザインを行うべき。全社立て直すつもりで。（村松委員）、人事交流はとても心配（松村委員）、企業の風土とかコンプライアンスも検討されるべき（山内委員（小委員長））
- ③災害時の円滑な対応を阻害しないように（牛窪委員）、災害時の対応と今回の事象はまったく別の問題（大石委員）、情報の活用は制度全体の設計の話（村松委員）、新電力もある程度情報にアクセスしやすくしてイコールフィッティングを図っては（岩船委員、松村委員）、災害時も一定のマスキングと、災害後のずさんなアクセスの防止の二段階が必要（松村委員）
- ④所有権分離を思い切ってもっと進めては（澤田委員）、今回の対応で所有権分離が良いかどうかは判らない。過失やずさんで漏れちゃったというのが相当ある。罰則は強化を。繰り返されれば所有権分離の議論を惹起することとなる（松村委員）
- ⑤監視等委員会の立て直しも（澤田委員）



## 【論点】情報管理の観点での課題と論点

- 一連の事例を通じて、情報管理の観点から現在の仕組みや方法について様々な課題が明らかになった。後掲のような論点について、今後の方向性はどうあるべきか。
- 今後、こうした論点について、電力・ガス取引監視等委員会における検討とも並行して、本小委員会でも御議論いただきたい。

### 課題

- ✓ 託送システムを論理分離で利用していたが、マスキング不備により顧客情報等が閲覧可能な状態に置かれた。
- ✓ 災害時対応のための端末の管理やID設定等に不備があった。
- ✓ 情報管理の厳格さよりも、コスト面や時間面の効率性が優先されていた。
- ✓ 上記のような不備について、一般送配電事業者が気づかなかった。職員は認識していたが、報告されなかった。



### 論点

- ✓ 行為規制に適合的なシステム設計
- ✓ 実効的な情報管理のための行動
- ✓ 不適切行為に対する社内のガバナンス
- ✓ 教育、研修、社内規律等
- ✓ 人事、PC端末等の全社的業務管理
- ✓ 行為規制の内容、強度
- ✓ 監視のあり方、実効性担保の方法

## 情報管理の観点（検討の視点例）

- 行為規制に適合的なシステム設計
  - － 論理分割ではなく物理分割とすれば十分か。物理分割の場合でもシステム内に小売共用部がある場合は、新電力とイコールフットイングになっているか。
  - － アクセス権の設定やアクセスIDの確認方法はどうあるべきか。
- 実効的な情報管理のための行動
  - － 情報管理が適切に機能しているかを実効的に確認するために、ログの管理・定期的な解析、人的アクセスの管理・制限など、どのような手段が求められるか。
- 不適切行為に対する社内のガバナンス、教育、研修、社内規律等
  - － 実効的な職員の教育・研修とはどのようなものか。その上で、職員の意識にのみ依拠するのではなく、全社的な「仕組み」として不適切行為が行われないようにするには、どのようなガバナンスの仕組みや規律が求められるか。
- 人事、PC端末等の全社的業務管理
  - － 全社的な人員確保と配置が行われている一方で、「適正な電力取引についての指針」において、「情報の適正な管理や差別的取扱い禁止の確実な確保」の観点から、人事交流についての社内規程等による行動規範策定を一般送配電事業者に求めているが、今回の事案を踏まえて、どういう対応が必要か。
  - － PC端末調達等の現在全社的な形で行われている業務管理はどのようにあるべきか。



## 【論点】情報の活用等／競争確保の観点での課題と論点

- 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応を始め、有益に活用すべき面もあると考えられる。そうした際にも、情報の活用と管理の両立は大前提であるが、どのような課題・論点があるか。
- また、適正な競争確保の点からも、問題のある事象が発生。他の小売電気事業者とのイコールフットイング、競争環境の整備との関係を含め、どう考えるか。

### 課題

- ✓ 災害時対応向けのIDや端末の管理に不備があった。
- ✓ 顧客対応（コールセンター）や災害時の対応などにおいて、需要家対応の効率性が優先された。
- ✓ 不正に閲覧した情報を、不当な営業目的で活用する事案があった。



### 論点

- ✓ 活用と管理を両立するシステム設計
- ✓ 災害対応等への新電力の参画
- ✓ 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
- ✓ 小売による反競争的情報アクセスの制限方法
- ✓ 小売におけるコンプライアンスの在り方
- ✓ 他の小売電気事業者とのイコールフットイング
- ✓ 基盤的な競争環境の一層の整備



## 情報の活用等／競争確保（検討の視点例）

- 活用と管理を両立するシステム設計、災害対応等への新電力の参画
  - － 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応をはじめ、有益に活用すべき面もあるが、活用方法に応じた管理方法の設計も必要となる。どのような活用方法が、将来も含め、考えられるか。
  - － 災害対応を含め、業務委託を行う場合に、グループ外へ委託する場合と同様の情報管理が行われているか。災害対応について、実際に新電力に参画を求めることも、システム設計を考える上でも、有用ではないか。
- 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
  - － 小売事業者が需要家対応で利用するシステムは託送システム以外にも存在するが、そうしたシステムの代わりに託送システムを利用しようとする誘因を断つために、改善すべきものがあるか。
- 小売による反競争的情報アクセスの制限方法、小売におけるコンプライアンスの在り方
  - － 現在、特定小売事業者においては、非公開情報を、要求又は依頼することなく、「閲覧すること」自体には特段の規律がかけられていないが、どのような規律があるべきか。
- 他の小売電気事業者とのイコルフットイング、基盤的な競争環境の一層の整備
  - － 適正な競争環境の確保に向けた取組をより強化することが求められるが、どのように小売電気事業者間のイコルフットイングや、その基盤となる競争環境を整備すべきか。

# 再生可能エネルギー等規制等総点検タスクフォースの提言（抜粋） 3月2日公表

## 1)真相の徹底究明

- ・2016年（小売全面自由化）以前の状況も含め、徹底した調査によって真相を究明し、公表する。

## 2)厳正な処分の実施

- ・事案の悪質性に応じ、情報漏洩を行なった一送の許可、不正閲覧を行なった小売電気事業者の登録を取り消す。

## 3)行為規制の抜本的強化

- ・非常災害時の対応は原則として一送が実施。止むを得ず支援を受ける場合には、他の一送を優先した上で、一送以外の支援者による情報システムへのアクセスを禁止。
- ・情報システムの論理分割を禁止し、物理分割を義務化し、アクセス権限の管理を徹底。
- ・一送と小売等他の部門との間で、社屋の分離を義務化し、アクセス端末の管理を徹底。
- ・小売電気事業者が2016年の小売全面自由化以前の顧客リストを用いて顧客にアウトバウンド営業をする行為を法令で禁止。

## 4)罰則の強化

- ・電気事業法上の罰金を増額し、直接罰にし、罰金対象を、「当該違反行為をした者」だけでなく、法人や代表者に拡大。
- ・懲役刑の対象を拡大。
- ・電取委が違法行為について検察に告発する権限を電気事業法に明記。

## 5)行政上の制裁のさらなる強化

- ・電取委による業務停止命令や課徴金の制度を電気事業法に規定。

## 6)電取委の権限強化と組織拡充

- ・電取委の職員を大幅に増強。特に専門性の高い外部出身者の割合を増やす。
- ・電取委と経産省本省・資源エネルギー庁とのローテーション人事を制限。
- ・国家行政組織法上の3条機関（独立行政委員会）に改組。

## 7)更なる送配電事業の中立化

- ・一送に対し、その親会社・グループ会社である大手電力との一体性が伺えないよう、社名を含む商標やブランドの使用を禁止。
- ・一送の全従業員に対し、グループ内での兼業や転職先の制限。特に一送の幹部については、グループ内での兼業や人事交流を制限。

## 8)所有権分離の実現

- ・2)のとおり一般送配電事業者の許可を取り消すことで、実質的に所有権分離を実施。
- ・事業許可を取り消さない事業者についても、速やかに所有権分離を実現。

1. 前回専門会合以降の動きについて
2. **各情報漏えい事案に関する整理**

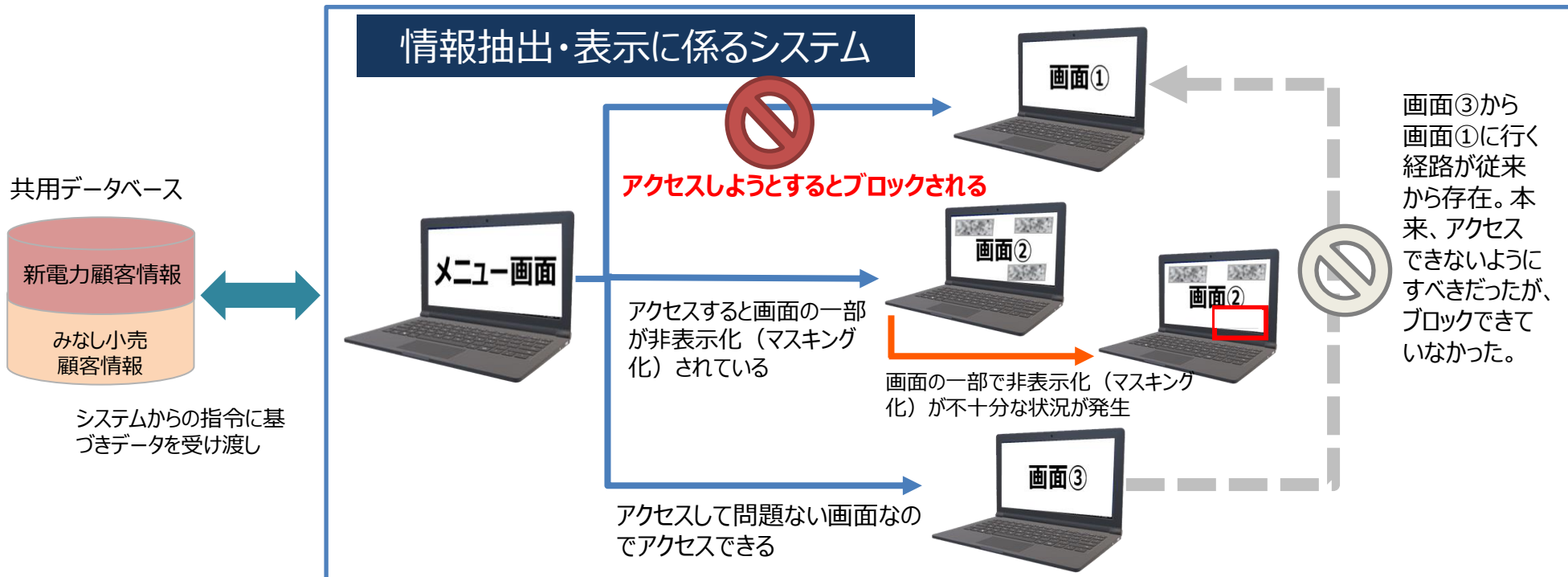
# 類型 A : 共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型（概要）

第82回制度設計専門会合  
資料 3（2023年2月20日）

- 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期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、託送システムから閲覧可能な情報
✓ 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 等	✓ 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 等	✓ 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 等

※ 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。

13

# 託送システム等の共用システムに係る物理分割と論理分割の状況

- 新電力の顧客情報等を扱うシステムについて、各社ごとに物理分割または論理分割により情報遮断を行っているが、一部の事業者において情報遮断処理の不備があった。

	システム共用の状況（論理的な分割又は物理的な分割）	託送顧客情報関係システム（営業システム）の物理分割
北海道	スイッチングの異動登録等の一部業務に限定し、北海道電力と <u>契約管理システムを共用</u> しているが、新電力情報を閲覧できないよう、 <u>所属情報に応じて画面アクセス制限・マスキングを行う論理分割</u> を実施。	—
東北	<u>複数のシステムを共用</u> しているが、IDカードまたは生体認証を用いた端末ログイン時に認証する <u>氏名・所属情報等に応じてシステム起動制限や画面アクセス制限、マスキング等の論理分割</u> を実施。別のシステムでは、NW用か否かの <u>端末情報に応じて画面遷移制限やマスキング等の論理分割</u> を実施。	—
東京	カスタマーセンター支援システム（CCPC）について、分社化時に端末及び当該端末にインストール可能なアプリをそれぞれ当社用とEP社用に分けただうで、会社ごとに設置するといった <u>物理分割</u> を実施。 CCPC所有者である東電EPIにおける保守・メンテナンスのため <u>EP社執務室内に設置されている東電PGの端末1台については</u> 、システム利用者の所属情報により、 <u>システムへのアクセス・閲覧可能情報・利用可能機能の制限等の論理分割</u> を実施。	物理分割
中部	<u>複数のシステムを共用</u> しているが、個人単位のID・PWにより認証する <u>所属情報に応じて画面アクセス制限・マスキングを行う論理分割</u> を実施。	—
北陸	<u>託送システムは物理分割。営業システムは共用</u> しているが、IDカードによる端末ログイン時に認証する <u>所属情報に応じてシステムの利用・閲覧を制限する論理分割</u> を実施しており、北陸電力の社員は、自社の顧客以外の情報は閲覧不可。	—
関西	<u>共用しているシステム</u> については、ログイン時にIDカード及びPWにより認証する <u>所属情報に応じて情報へのアクセス制限を行う論理分割</u> を実施。	—
中国	<u>託送料金システム・ネットワーク契約管理システムは物理分割。お客さま台帳検索システム・営業システムは共用</u> しているが、システムログイン時に認証する <u>所属情報に応じて、閲覧可能情報を制限</u> （中国電力社員の場合、自社顧客の情報のみが表示されるか、非公開情報についてマスキング） <u>する論理分割</u> を実施。	—
四国	<u>託送お客さま管理システムは物理分割</u> しているが、災害時対応のため、四国電力の一部社員に <u>利用権限を付与</u> 。アカウント認証情報や電子証明書情報等により利用権限を判定し、 <u>権限に応じて非公開情報をマスキングする論理分割</u> を実施。	物理分割
九州	原則 <u>物理分割</u> 。 <u>設備台帳管理システムは共用</u> しているが、 <u>新電力の顧客情報へのアクセスを制限する論理分割</u> を実施。	物理分割
沖縄	<u>託送システムは物理分割</u> 。営業システムは共用しているが、システム上、非公開情報を保有していない（情報をシステムに登録する際、非公開情報に該当する箇所は符号化しており、送配電部門の社員であっても符号化前の情報を参照できない）。	—

# 漏えいされていた主な情報項目一覧

● 各一般送配電事業者より報告のあった、漏えいした主な情報事項については、以下のとおり。

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もの  
(自社顧客のみ閲覧可能)

主な情報事項	北海道	東北	東京	中部	北陸	関西	中国	四国	九州	沖縄
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	－	－	－	○	－	○	○	－	○	－

スイッチング支援システム上、他社小売からも閲覧できるもの  
(自社顧客でなくとも閲覧可能)

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	－	○	－	○	－	○	○	○	○	○

スイッチング支援システムに掲載されていない情報で、託送システムから閲覧可能な情報

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	－	－	－	○	－	－	○	○	○	－

※ 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witch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に一覧で表示される。  
※ 4 漏えいした情報の範囲は、システムごとに異なる。

# 電取委調査への各社からの回答（閲覧していた契約の件数：公表ベース）

- 各社ごとの新電力顧客情報の閲覧状況（各社に最初に発出した報告徴収に対する調査結果）は以下のとおり。

※なお、最終保障供給及び送配電側が保有する、FIT買取を行っている需要家の情報を閲覧した件数は含まない。

	新電力顧客情報の閲覧状況（閲覧期間、閲覧者数、閲覧件数）	【参考】個人情報保護委員会からの報告徴収に対する回答
北海道	顧客情報閲覧はなかった旨回答	－
東北	3年半（2019/9～2023/1/6）で、少なくとも214名※が37,263件の契約を閲覧 ※37,263件のうち、154件については共用カードにて閲覧されており、閲覧者数不明。	3年半（2019/9～2023/1/6）で、少なくとも214名※が37,263件の契約を閲覧 ※37,263件のうち、154件については共用カードにて閲覧されており、閲覧者数不明。
東京	顧客情報閲覧はなかった旨回答	－
中部	2か月（2022/11/20～2023/1/20）で、3,394名が85,784件の契約を閲覧	9か月半（2022/4/1～2023/1/19）で、4,872人が373,585件の契約を閲覧
北陸	顧客情報閲覧はなかった旨回答	－
関西	3か月（2022/9/12～2022/12/12）で、726名が14,805件の契約を閲覧	8か月半（2022/4/1～2022/12/19）で、1,013名が40,806件の契約を閲覧
中国	3か月（2022/10/1～2022/12/31）で、35,414件の契約を閲覧	9か月半（2022/4/1～2023/1/26）で、113,357件の契約を閲覧
四国	3か月（2022/10/16～2023/1/16）で、2,896件の契約を閲覧	9か月半（2022/4/1～2023/1/15）で、10,114件の契約を閲覧
九州	3か月（2022/10/5～2023/1/5）で、13,608件の契約を閲覧	9か月半（2022/4/1～2023/1/9）で、44,046件の契約を閲覧
沖縄	3か月（2022/10/1～2022/12/31）で、9名が8件の契約を閲覧	－

※関西は、3年間（2019年11月26日～2022年12月19日）で、1,606名が153,095件の顧客情報を閲覧（エネ庁からの報告徴収に対する回答）



# スイッチング支援システムについて（廃止取次ぎ申し込みのエラー率）

- 需要者からの契約切替え申し込みがあった場合、新小売電気事業者はスイッチング支援システム上で「廃止取次ぎ申し込み」を実施するが、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。
- 当該エラーが解消せず手続に時間を要してしまうと、需要者が契約切替えを断念することがあるが、新小売電気事業者が、「廃止取次ぎ申し込み」に係る入力事項が正しいかどうかを確認することができれば、エラー件数を減らすことができると考えられる。
- **みなし小売電気事業者がグループ内の一般送配電事業者のシステムを通して非公開情報を閲覧すれば、エラー率※を低く抑えることができるとも考えられるためデータ分析を行ったところ、みなし小売電気事業者におけるエラー率が新電力に比べて有意に低く抑えられている傾向は確認されなかった。**

※廃止取次ぎデータの情報と現小売契約の情報が一致しなかった等で廃止取次ぎの継続処理が不可となった件数の比率。

【みなし小売電気事業者及び主な新電力における廃止取次ぎ申し込みのエラー率（2022年度）】

みなし小売電気事業者	2022年度 （～2023年2月末）	2022年4～12月	2023年1～2月	新電力	2022年度 （～2023年2月末）	2022年4～12月	2023年1～2月
北海道電力	18.0%	18.2%	16.3%	新電力A	21.1%	21.2%	17.0%
東北電力	16.8%	16.7%	17.8%	新電力B	16.6%	16.1%	19.6%
東京電力EP	16.8%	16.4%	20.4%	新電力C	20.5%	20.7%	13.6%
中部電力ミライズ	20.0%	20.3%	18.7%	新電力D	17.4%	17.1%	29.9%
北陸電力	30.4%	30.1%	32.9%	新電力E	14.7%	14.4%	17.1%
関西電力	20.5%	21.7%	17.4%	新電力F	10.0%	9.9%	11.7%
中国電力	17.3%	17.1%	19.0%	新電力G	16.3%	15.4%	26.3%
四国電力	15.0%	16.3%	9.3%	新電力H	28.4%	28.5%	28.1%
九州電力	18.6%	19.0%	16.8%	新電力I	16.9%	17.0%	0.0%
沖縄電力	16.7%	17.3%	12.6%	新電力J	17.8%	17.9%	12.4%
上記10社加重平均	18.5%	18.6%	17.9%	上記10社加重平均	18.0%	17.7%	21.5%

## (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。

- 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＞

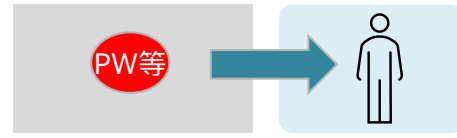
## 非常災害時の対応に向けた体制構築

**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

- 送配電事業者の顧客情報を閲覧可能とし、問合せ対応者それぞれが、聞き取り情報の事実確認を行うことは、送配電事業者の負担を一定程度軽減し、停電復旧対応の円滑化にも繋がり得るものと考えられる。
- また、台風等の自然災害の発生頻度や影響は、全国的に同様ではないことから、送配電事業者が、地域の状況に応じて、対応の効率化に取り組むことには合理性がある。
- そのため、徹底した情報管理を前提とすれば、必要最低限の情報共有は適当と考えられるのではないかな。
- なお、災害対応の観点からは、平常時、送配電事業者の顧客情報の共有は不要。

## 災害時の情報共有に関する検討事項の例

### 閲覧権限・運用管理

- ✓ 送配電事業者の責任において、専用端末やアプリ等を活用した閲覧権限の限定的な管理と、情報の確実な消去等の運用の厳格化。

### 閲覧可能とする項目

- ✓ 問合せ対応の効率化のため、必要最低限の項目（例えば、契約名義、住所、電話番号等）の検討。他の情報はマスキング処理。

### 契約上の情報管理

- ✓ 災害時に知り得た顧客情報について、契約上、目的外利用の禁止等の明確化など、契約上も情報管理を改めて徹底。



# 非常災害時における特定関係事業者への業務委託の状況

- 非常災害時の体制構築状況は各一般送配電事業者ごとに異なっており、非常災害時以外での不正閲覧が発生した事業者においては、既に事後対応策が図られている状況。

	非常災害時の体制構築状況	非常災害時以外での閲覧の有無	現在の運用状況
北海道	HDからの応援社員は、問合せに対する停電状況の説明や停電周知等に従事。その際、 <u>当社の託送業務システムは利用せず</u> 、HP上の情報や当社から提供する停電情報などに基づく一次対応を行い、必要に応じて当社社員への取り次ぎを実施。	—	—
東北	当社と東北電力の双方が業務委託している委託会社の研修室において停電受付を実施。 <u>当該研修室への東北電力社員の入室は、当社からの要請による場合に限定</u> していたが、2020年4月より <u>東北電力の一部の社員が入室可能</u> になっていた。	—	—
東京	当社のみで対応困難な場合、EP社に電話受付業務の応援を要請。EP社の社員は <u>自身の端末で対応し、非公開情報は扱わない</u> （なお、分社化前は同一端末であったが、分社時に <u>物理分割を実施済</u> ）。	—	—
中部	①託送業務システムや②配電災害復旧支援システムのID・PWを都度発行。①は対応終了後にPWを変更。②のPWは最大1週間有効（1週間以内に対応が終了した場合は、システム側で強制終了）。	—	—
北陸	北陸電力社員が自社コールセンターで対応実施（ <u>新電力顧客情報の提供は行わず</u> 、問合せ内容を適宜当社に回付）。例外的に、IDカードを当社から北陸電力社員へ貸与し、当社システムを用いて <u>新電力顧客情報を閲覧できる状態</u> で、当社コールセンター内で顧客対応してもらうことも想定（実績無）。その場合、当該起因が解消された時点で速やかにIDカードを回収。	—	—
関西	送配電コンタクトセンターにおける受電業務を委託。託送ワンストップサービスシステム等の利用に際し、システムの <u>アクセス権を都度付与</u> 。	—	—
中国	委託契約上は電話を中国電力のコールセンターへ自動転送し、受電応援を受けることとしているが、協定により中国電力社員の応援を受ける（ <u>当社システム利用のためのカードを貸与</u> ）ほか、非常災害時以外でも、手引きに従い、入電した電話を転送せずそのまま対応する場合もある。なお、中国電力のコールセンターでは <u>新電力顧客情報（契約者名、連絡先等）を常時閲覧可能</u> としていたが、 <u>停電対応時以外の閲覧事案</u> が発生。	有	新電力顧客情報を非表示とする改修を完了
四国	託送お客さま管理システムの <u>利用権限を平常時から付与</u> 。小売電気事業者コードや接続送電サービスメニュー等はマスキングされていたものの、 <u>契約者名義や連絡先等</u> の非常災害時の使用が想定される情報については <u>マスキングの対象外</u> としていた。（なお、マスキングの範囲は、エネ庁と電事連の間での整理を踏まえていた）	有	平常時のシステム利用を不可とする改修を開始済
九州	単独での対応が困難な場合、九州電力に対して応援対応依頼を行い、承諾を得たら一体運用を開始。コールセンターシステム（ <u>名義、電話番号等の非公開情報を含む</u> ）を九州電力に貸与。	有	対応時ルールの明確化を実施済
沖縄	平時は小売部門に設置のコールセンターのみで対応し、非常災害時は送配電、小売、その他の複数の部門で対応を行う。いずれの場合においても、 <u>非公開情報を保有するシステムは使用しない</u> 。	—	—

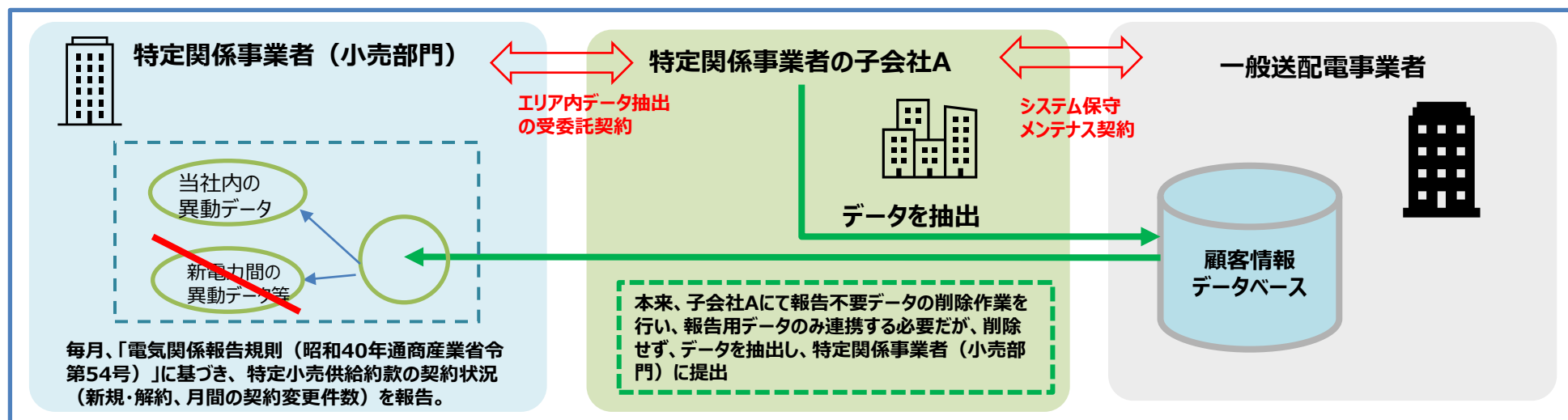
# 類型C：その他の類型（①委託先からの情報漏えいが生じた例）

第82回制度設計専門会合  
資料3（2023年2月20日）

- 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（①委託先からの情報漏えいが生じた例）

- 一部の事業者において、その業務委託先から特定関係事業者へ新電力顧客情報等が提供されていた。

	業務委託先（システム子会社など）を通じた非公開情報の提供有無	現在の運用状況
北海道	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
東北	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。他方、 <b>委託先が、特定関係事業者から委託された業務を実施するために、停電受付用のNW側端末を使用</b> していた。	委託先に対し、情報管理徹底を指示済
東京	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
中部	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
北陸	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
関西	自社顧客の異動数を数える作業を行うため、 <b>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依頼</b> 。 当該子会社は、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、 <b>託送システムの情報を閲覧可能であった。当該子会社の担当者は、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指示に基づき、関係小売電気事業者の担当者に毎月データを送付</b> 。当該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 <b>規定は特段置かれていなかった</b> 。	託送システムに係る委託業務の全てにおいて、当社から委託先に直接作業依頼等を行う運用に変更済
中国	自社顧客の節電プログラムへの参加可否を判定するため、関係小売電気事業者はシステムの保守・管理を委託している子会社にデータ抽出を依頼。当該子会社は一般送配電事業者のシステムの保守・管理業務も受託しており、新電力顧客情報を閲覧可能であったため、 <b>関係小売電気事業者は新電力顧客情報を含まないデータベースから抽出するよう依頼していたところ、子会社の担当者は、新電力顧客情報を含むデータベースから抽出</b> を行い、結果的に関係小売電気事業者に対して <b>新電力顧客情報を含んだリストを提供</b> 。	委託に係る基準書に情報管理に係る事項を明記済。依頼時も都度注意喚起する運用に変更
四国	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
九州	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—
沖縄	委託先から特定関係事業者へ非公開情報が提供された事例はなし。	—

## 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）

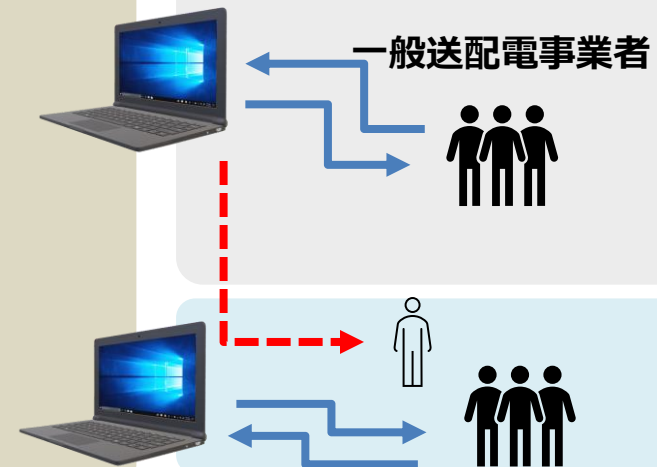
一般送配電事業者（A支所 2 F）



特定関係事業者（小売部門）（A支所 1 F西）

### 端末管理の不備②（端末の誤配布）

システム会社



特定関係事業者（小売部門）



# 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）

- 各一般送配電事業者におけるPC端末の管理状況については以下のとおり。

	PC端末その他設備の管理状況	現在の運用状況
北海道	当社PC端末が管理簿に基づき適切に設置されていることを確認するため、 <u>台帳照合を毎年実施</u> 。 なお、 <u>北海道電力と共用している当社PC端末その他の設備が存在しない</u> ことは管理簿を元に確認済。	—
東北	PC端末払出から返却までのライフサイクルにおける各種申請や各種設定作業、台帳管理まで、 <u>情報機器統合管理システムで一元管理</u> を実施。また、当該システムにおいて「機器一覧」リストを生成でき、台帳管理に活用。 新電力の顧客情報が閲覧可能となっているPC端末を、 <u>東北電力社員が立ち入り可能な場所に2台設置</u> していたほか、 <u>東北電力社員（派遣社員を含む）に計98台交付</u> していた。また、電話業務を委託している委託会社に対し <u>電話受付用として配備していた端末4台が、東北電力の従業員執務室に設置</u> されていた。	端末の設置場所や閲覧設定を変更済
東京	当社用CCPC端末は <u>職場ごとに台帳で管理</u> 。2,356台中30台は職場間の移設が台帳未反映であったが、いずれも当社執務室内に設置。保守・メンテナンスのため <u>EP社執務室内にある1台については、必要な論理的分割を実施</u> 。	—
中部	本支社を含む全事業所において、新電力顧客情報にアクセスできるPC端末・その他の設備について、 <u>物理的に隔絶された当社執務室以外に設置されているものはない</u> 。 個人配付PCは3社（当社、中部電力、中部電力ミライズ）共通の設定だが、所属会社に応じたアクセス制御を実施。例えば、当社からミライズへ異動後は権限が無くなり非公開情報等へのアクセスができなくなる。	—
北陸	物理的に隔絶された区画に設置されており、 <u>北陸電力の従業員が使用できる場所に設置した実績はない</u> 。	—
関西	<u>IT資産管理台帳により利用者、設置場所等を管理</u> 。 <u>棚卸しについては</u> 、PCのツールを用いて、PC端末の情報を機械的に集約する方式で <u>年1回実施</u> 。	—
中国	システムごとにユーザーIDを判定（PC端末その他の設備自体に会社ごとの設定はない）しており、 <u>特定関係事業者のユーザーと判定された場合、ログイン制限や非公開情報のマスキングを実施</u> 。	—
四国	個人のICカードやPW、電子証明書の個人情報をもとに端末利用者情報やシステムごとの利用権限を判定（PC端末その他の設備自体に会社ごとの設定はない）しており、 <u>特定関係事業者の従業員は原則当社システム利用不可</u> 。	—
九州	<u>管理台帳への端末撤去の反映漏れ（102台分）</u> が判明。 また全体のうち <u>約半数の端末が、他社従業員が利用可能な場所に設置</u> 。	PC端末管理ルールを見直し中
沖縄	PC端末は <u>利用部署毎に配布した情報管理番号により管理</u> 。	—

# 類型C：その他の類型（③ ID・パスワード管理の不徹底）

第82回制度設計専門会合  
資料3（2023年2月20日）

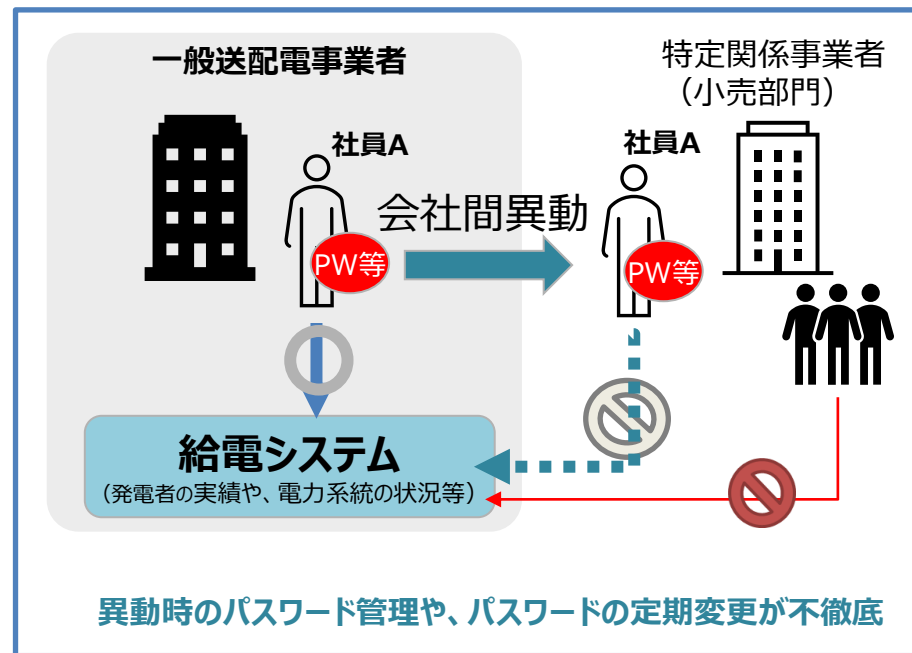
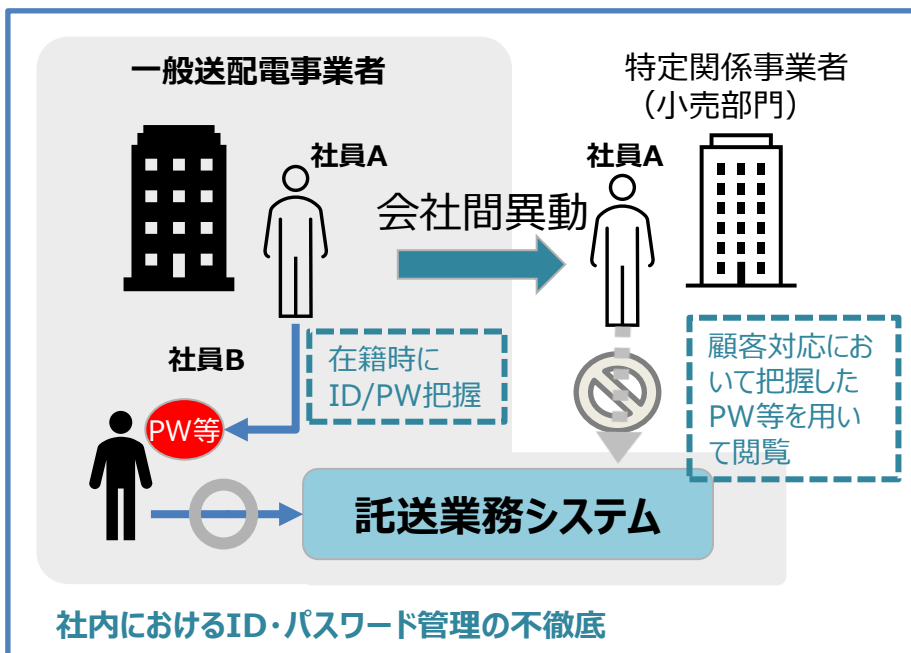
- 一般送配電事業者に在籍していた際に**知り得たID、パスワードを用いて**、なりすまして情報システムにログインし、一般送配電事業者の託送情報にアクセスしていたケースもあった。

（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・パスワードを教えてもらう機会があり、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。



## 類型C：その他の類型（③ I D・パスワード管理の不徹底）

- 各事業者における I D・パスワードの管理状況については以下のとおり。

	I D・パスワードの管理状況	I D・パスワードの管理不徹底の有無※
北海道	システムログイン時、人事労務システムにて全社管理されている <u>所属組織コードおよびユーザIDで認証</u> を実施。（人事異動の都度、発令日のシステム運用前にデータ更新）	－
東北	多くのシステムにおいては、端末起動時に差し込むIDカードまたは生体認証情報から読み取った <u>ユーザー情報（氏名、所属組織等）を用いて利用権限を判定</u> （もしくは、システム起動時に、端末がNW端末か否かを判定）。 <u>利用権限に基づき</u> 、東北電力社員に対して起動制限、画面遷移制限、マスキング等の <u>アクセス制限を実施</u> 。	有
東京	物理的分割未実施のシステムについては、システム利用者の <u>現在の所属情報により、システムログイン時のユーザ制御やアクセスできるデータの制御、利用できる機能の制御等のアクセス制御</u> を施すことにより情報遮断を実施。	－
中部	社内規程等に基づき <u>利用者によるID・PWの厳正な管理</u> を行う（初期PW変更後にシステム利用開始）。	有
北陸	ログインされた <u>ユーザー情報により利用権限を設定</u> 。なお、当社と北陸電力のPC端末は物理的に区別されており、2社間を跨ぐ異動の場合には異動元でパソコンを返却申請し、異動先でパソコンを増設申請する運用。	－
関西	・社員IDカード： <u>人事情報に紐づき</u> 。異動情報を基に自動的に所属情報を更新。 ・特別IDカード（最大利用期限1年間）：管理者（送配電社員）の所属に紐づき管理。利用期限が切れた場合は、管理者による再申請が必要。	有 （※委託先が、当社から貸与した特別IDカードを不適切に使用した事案）
中国	<u>システムごとにユーザーIDを判定</u> し、中国電力ユーザーの場合、ログインのブロックや非公開情報のマスキングを実施。転勤などの人事異動時は、自動的にユーザーの所属情報が更新され、ユーザーIDの判定によりアクセス制限。	－
四国	託送お客さま管理システムにおいては、 <u>定期人事異動のある2月末に、当社の従業員の利用権限および四国電力の従業員の受託者権限を全て取り消したうえで、各権限を付与する対象者を確認し、再設定</u> を行っている。加えて、各権限の付与状態について、棚卸しを年2回（4月、8月）実施。	－
九州	託送業務システム（全17システム）のうち、 <u>組織単位でID・PWの管理を行っているものも存在</u> 。	有
沖縄	各システムへのアクセスは <u>ログインID・PWにより制限</u> を設けている。	有

※経済産業省が管理する再エネ業務管理システムのID・パスワードの漏えいを除く。

- 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。<sup>※</sup>  
※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。



https://mm-enquete-cnt.meti.go.jp/form/pub/denki-gastorihikikanshi/dentorii\_jyohorouei

### 一般送配電事業者の情報漏えいに関する情報提供受付フォーム

電力・ガス取引監視等委員会では、昨今の一般送配電事業者からの情報漏えい事案に関し、漏えいした情報が関係事業者の営業活用に使用されたかどうかを調査しています。  
心当たりのある情報をお持ちの方からの情報提供をお願いします。  
※公益通報（内部告発）については、一定の要件を満たす場合、公益通報窓口で受け付けることが出来ますので、公益通報を希望される方は、[こちらをクリックして下さい](#)。  
※情報提供をいただける場合は、なるべく早めに（可能な限り2月17日（金）までに）お願いします（2月17日以降も情報提供を受け付けます）。  
※個別の調査結果については、結果を開示しないことがあります。

問1. あなたはどの立場に該当しますか。

☐ 1.需要家（電気使用者）   ☐ 2.新電力関係者  
☐ 3.大手電力関係者（委託先含む）   ☐ 4.その他

[次へ](#)

# 情報提供受付フォームへの情報提供の結果について

- 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したところ。
- 主たる情報提供の呼びかけ対象は、（関係小売電気事業者からの営業を受けた）需要家、新電力関係者、大手電力関係者（委託先含む）。
- 3月24日現在、新電力関係者及び大手電力関係者等から当該フォームに34件の情報が投稿されており、主な情報提供内容は以下のとおり。

提供元分類	主な情報提供内容	件数
●需要家	✓ 情報漏えいが疑われる事例に関する情報提供 ✓ 契約勧誘された事例に関する情報提供 ✓ その他電力政策に関するご意見	15件 （匿名 9件）
●新電力関係者	✓ 情報漏えいが疑われる事例に関する情報提供 ✓ 自社から大手電力会社への契約切替率に関する情報提供 ✓ 大手電力関係者から聴取した社内システムに関する情報提供 ✓ その他電力政策に関するご意見	14件 （匿名 5件）
●大手電力関係者 （委託先含む）	✓ 過去の社内での慣行に関する情報提供 ✓ 事案を受けての社内対応に関する情報提供 ✓ 大手電力の委託先での事例に関する情報提供	5件 （匿名 4件）



# 再エネ特措法に係る情報管理

- 一部の小売電気事業者が一般送配電事業者向けID等を利用して再エネ業務管理システムを不正に閲覧した事案について、令和5年3月15日付けで経済産業大臣から当委員会宛に、ID・パスワード管理の不徹底による情報の適正な管理及び適正な競争確保の観点からの評価について意見の求めがあった。
- これを受け、当委員会では、3月16日の本委員会において、経済産業省より提供を受けた本事案に係る情報を踏まえ審議した結果、本事案における一般送配電事業者9社及び沖縄電力株式会社の再エネ業務管理システムに係るID・パスワード管理の不徹底による業務運営については、情報の適正な管理及び適正な競争確保の観点から不適切であり、以下の対応をとることが望ましいと考える旨を、当委員会として経済産業大臣に回答を行っているところ。
  - 1) 一般送配電事業者に対して、その社員等が特定関係事業者の社員等に対して再エネ特措法の業務に関して知り得た情報を漏えいしないよう、行為規範の策定や社員教育など有効な対策を講じるよう求めること。
  - 2) 一般送配電事業者に対して、パスワードの定期的な変更など、適切なパスワード管理の徹底を求めること。
  - 3) 再エネ業務管理システムに関し、一般送配電事業者に対するID・パスワードの付与方法の見直しを検討すること。
  - 4) みなし小売電気事業者に対して、一般送配電事業者に対して再エネ特措法の業務に関して知り得た情報の提供を働き掛けないよう、行為規範の策定や適切な社員教育等を施すとともに、定期的な社内監査を求めていくこと。
- 資源エネルギー庁においては、本回答及び調査結果を踏まえ、引き続き検討を進めていくものと承知。