

災害対応の支援に起因した 顧客情報漏洩について

令和 5 年 2 月 2 0 日
産 業 保 安 グ ル ー プ
電 力 安 全 課

災害対応の支援に起因した顧客情報漏洩の状況

- 自然災害等による大規模な停電発生時、顧客からの電話問合せが多数生じることから、送配電事業者は、グループの小売事業者等と業務委託契約を締結し、必要に応じて、当該小売事業者が問合せ対応等を支援する体制を構築している。
- また、一部の送配電事業者は、災害対応時に限り、問合せ対応者が他の小売事業者の顧客情報（マスキング処理有）も含めて閲覧可能とし、対応の円滑化を図っている。
- 電力安全課でヒアリングをした結果、今回の情報漏洩事案には、平常時にこの仕組みを利用した事案も確認。

一般送配電事業者及び小売事業者における非常災害時対応の流れの例

	業務委託契約の締結	閲覧権限の付与・管理	非常災害時の対応
A	<ul style="list-style-type: none">✓ 業務内容、機密の保持、個人情報取扱等に係る事項等を規定。✓ 主な業務内容は顧客からの問い合わせ対応。	<ul style="list-style-type: none">✓ 小売営業所の対応予定者に、平常時から、個人PCから送配電DBへの閲覧権限を付与。✓ IDは個人に対して付与。	<ul style="list-style-type: none">✓ 送配電コールセンターがオーバーフローする場合、停電発生地域の各営業所の判断により、小売営業所における対応も含めた体制に拡充。
B	<div>※低圧の配電線や引込線起因の停電の場合については、下記のフローで停電解消が図られる。</div> <div>①顧客からの電話問い合わせ</div> <div>②契約情報を基に停電場所・設備を特定</div> <div>③停電場所に作業員を派遣し対応</div>	<ul style="list-style-type: none">✓ 小売コールセンター・営業所に、送配電DBを閲覧可能な端末を配布。✓ IDはコールセンターには個人に、営業所には営業所に対して付与。	<ul style="list-style-type: none">✓ 送配電コールセンターがオーバーフローする場合、コールセンターマネージャーの判断により、小売コールセンターも含めた体制に拡充。✓ さらに必要な場合、災害対策本部広報班（送配電・小売の共同本部）の判断により、送配電、小売営業所における対応も含めた体制に拡充。
C		<ul style="list-style-type: none">✓ 送配電DBへの閲覧権限は付与していない。	<ul style="list-style-type: none">✓ 小売事業者は自社契約顧客の場合、自社DBを基に対応。✓ 他社契約顧客の場合、送配電事業者に転送又は公表情報による案内を行う。

災害発生

災害対応から見た検討の方向性

- 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。