

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。



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。

<input type="radio"/> 1.需要家（電気使用者）	<input type="radio"/> 2.新電力関係者
<input type="radio"/> 3.大手電力関係者（委託先含む）	<input type="radio"/> 4.その他

次へ

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。	<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)	・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。	<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)	・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。	<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)	・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。	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<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)	・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。	<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。

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

電気事業法の関連規定

- 一般送配電事業者等による行為規制に該当する条文の概要等を次頁以下に掲載。
- 今般の一般送配電事業者に関する非公開情報の情報漏えい事案については、**電気事業法第23条及び第23条の4**において情報の目的外提供の禁止や情報管理体制の構築について規定。
- 電気事業法の規定に基づき、電取委は毎年、一般送配電事業者及びみなし小売電気事業者に対し**業務及び経理監査**を実施。電気事業第23条の4に基づき、一般送配電事業者は**体制整備等報告書**を提出。

一般送配電事業者に課せられた行為規制（電気事業法上の規定①）

第22条の2（兼業の制限等）

- 一般送配電事業者は、小売電気事業・発電事業等を営んではならない。（＝いわゆる法的分離）
- ただし、認可を受けた場合には小売電気事業・発電事業等（供給区域内の需要に応じるものに限る）を営むことができる。（＝沖縄電力については、法的分離が行われていない。）

第22条の3（取締役・執行役の兼職の制限等）

- 一般送配電事業者の取締役又は執行役は、特定関係事業者（＝グループ会社）に該当する小売電気事業者、発電事業者等の**取締役、執行役その他業務を執行する役員又は従業者を兼ねてはならない。**
- 一般送配電事業者は、小売電気事業・発電事業を営む**特定関係事業者の従業者**を、電気供給事業者間の適正な競争関係の確保のためその運営における**中立性の確保が特に必要な業務に従事させてはならない。**（適正な競争関係を阻害するおそれがない場合を除く）

第23条（一般送配電事業者の禁止行為等）

- 一般送配電事業者は、託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報を当該業務（及び再エネ特措法の業務）の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。**
- 一般送配電事業者は、その業務に関し、**特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならない。**
- 一般送配電事業者は、通常取引の条件と異なる条件で、特定関係事業者等と取引を行ってはならない。ただし、やむを得ない事情があり、あらかじめ経済産業大臣の承認を受けたときはこの限りではない。
- 一般送配電事業者は、**託送供給及び電力量調整供給の業務等を特定関係事業者及びその子会社等に委託してはならない。**ただし、適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として経済産業省令で定める場合は、この限りではない。（注1）
- 一般送配電事業者は、最終保障供給・離島供給の業務を委託する際は公募しなければならない。
- 一般送配電事業者は、特定関係事業者から小売電気事業、発電事業等の業務を受託してはならない。ただし、適正な競争関係を阻害するおそれがない場合として、経済産業省令で定める場合は、この限りではない。（注2）

注1) ①**災害その他非常の場合において、やむを得ない一時的な委託としてする場合、**②業務受託者が一般送配電事業者の子会社である場合、③**非公開情報を取り扱わない場合であって、小売事業等に影響を及ぼすことなく、かつ合理的な理由があるもの等を除く。**（施行規則第33条の9）

注2) ①**災害その他非常の場合において、やむを得ない一時的な委託としてする場合、**②受託に係る業務が、特定の電気供給事業者に不当に優先的あるいは不利に取り扱うものではない場合。

一般送配電事業者に課せられた行為規制（電気事業法上の規定②）

第23条の4（適正な競争関係を確保するための体制整備等）

- 一般送配電事業者は、託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た情報その他**一般送配電事業の業務に関する情報を適正に管理し**、かつ、託送供給及び電力量調整供給の業務の実施状況を適切に監視するための体制の整備その他電気供給事業者間の**適正な競争関係を確保するために必要な措置を講じなければならない**。
- 一般送配電事業者は、**毎年、講じた措置を経済産業大臣に報告**。

施行規則第33条の15に規定された体制整備要件

- ①一般送配電事業者の業務と特定関係事業者の業務の室の区分（物理的隔絶）
- ②非公開情報（注1）の管理の用に供する**システムに係る要件。共用する場合は以下を確保**。
 - － 目的外に非公開情報を取り扱うことができないものであること。
 - － **非公開情報ごとに、特定された者のみが当該情報を入手できるものであること。**
 - － 非公開情報を入手した者を**識別できる事項を日時とともに記録し保存**（5年間（ただし、2020年4月以降））**できること。**
- ③情報管理についての社内規定の作成
- ④情報管理についての社内規定の研修
- ⑤情報管理責任者（取締役又は執行役を充てる）の設置
- ⑥託送供給等部門と小売電気事業者・発電事業者との取引及び連絡調整等（軽微なものを除く）の経緯・内容を記録し保存（5年間（ただし、2020年4月以降））すること。
- ⑦法令遵守責任者の設置。
- ⑧特定関係事業者から独立した社内監視部門の設置、監視部門の監視結果の取締役会等への報告。

注1）非公開情報の定義： 当該一般送配電事業者が営む託送供給及び電力量調整供給の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業に影響を及ぼし得るものをいう。（施行規則第33条の4において規定）

一般送配電事業者の特定関係事業者の規制（電気事業法上の規定）

第23条の2（従業者の従事制限）

- 一般送配電事業者の特定関係事業者は、当該一般送配電事業者の従業員を、自社の小売電気事業等の業務運営において重要な役割を担う従業者として従事させてはならない。

第23条の3（特定関係事業者の禁止行為等）

- 特定関係事業者は、第23条（一般送配電事業者の禁止行為等）に掲げる行為（＝託送情報の提供、託送業務の委託等）をするように、一般送配電事業者に対して要求又は依頼してはならない。

※特定関係事業者：グループ内の発電・小売電気事業者及びその経営を実質的に支配している者

電気事業法上の行為規制のまとめ（事案に関するもの）

一般送配電事業者の禁止行為

- 託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た**他の電気供給事業者に関する情報及び電気の利用者に関する情報**を当該業務（及び再エネ特措法の業務）の用に供する**目的以外の目的のために利用し、又は提供することを禁止**。（法第23条第1項第1号）
- 一般送配電事業者は、その業務に関し、**特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならない**。（法第23条第1項第2号）
- 託送供給及び電力量調整供給の業務等を**特定関係事業者及びその子会社等に委託することを禁止**。ただし、**災害その他非常の場合において、やむを得ない一時的な委託としてする場合、等は除く**。（法第23条第3項）
- 一般送配電事業の業務に関する**情報を適正に管理する体制の構築**。（法第23条の4第1項）具体的には、システムについて、**特定関係事業者と共用する場合には、①目的外に非公開情報（注）を取り扱うことができないものであること、（＝一般的アクセス制御）②非公開情報ごとに、特定された者のみが当該情報を入手できるものであること、（＝従業者ごとのアクセス制御）③非公開情報を入手した者を識別できる事項を日時とともに記録し保存（5年間（ただし、2020年4月以降））**できること。（＝アクセスログの保存）

注） **非公開情報**とは、当該一般送配電事業者が営む託送供給及び電力量調整供給の業務に関する**公表されていない情報**であって、**小売電気事業、発電事業又は特定卸供給事業に影響を及ぼし得るもの**

特定関係事業者の禁止行為

- 特定関係事業者は、第23条（一般送配電事業者の禁止行為等）に**掲げる行為（＝託送情報の提供、託送業務の委託等）**をするように、**一般送配電事業者に対して要求又は依頼することを禁止**。

情報システムの行為規制に関する過去の議論(2017年10月)

平成29年10月
第23回制度設計専門会合
資料3

送配電事業者を求める体制整備等の内容①（情報の適正な管理）

- 情報の管理については、現行の電事法においても、送配電部門の中立性を確保するための措置として、情報の目的外利用・提供の禁止が規定されている。（禁止行為）
- これに加えて、情報を適正に管理する体制の整備を義務付けるのは、競争関係に影響を与えるおそれのある送配電業務に関する情報が発電・小売事業者等に流出することをより確実に防止するため、そのおそれがある状況が生じないようにするもの。
- このような観点から、以下のような措置を求めることが適当ではないか。（省令で規定する措置）

○競争関係に影響を与えるおそれがある送配電業務に関する情報が発電・小売事業者等に流出するおそれがあると考えられる状況

- ・ 送配電事業者と発電・小売事業者等が執務室を共用・隣接している場合において、書類の持ち出し・閲覧、音漏れ等によって情報が流出
- ・ 送配電事業者と発電・小売事業者等間で情報システムが共用されアクセス制限が不十分な場合に、送配電側のシステムにアクセスされ情報が流出
- ・ 送配電事業者における情報管理が不十分（ずさん）な場合に、送配電業務に関する情報を誤って発電・小売事業者等に送付するなどにより情報が流出



競争関係に影響を与えるおそれがある送配電業務に関する情報が発電・小売事業者等に流出するおそれが生じないよう、以下の情報管理体制の整備を求めることが適当ではないか。

- ① 建物を共用する場合には、別フロアにするなど、物理的隔絶を担保し、入室制限等を行うこと
- ② 情報システムを発電・小売等と共用する場合には、アクセス制限、アクセス者の識別等の措置を講ずること（情報システムの論理的分割等）
- ③ 情報の適正な管理に係る規程の整備※¹、情報管理責任者の設置※²、従業員の教育など、情報を安全に管理するために必要な措置を講じること

※¹：情報の適正な管理に係る規程には、送配電業務に関する情報を発電・小売等に提供する際には適切に情報を符号化することや、漏えい時の対応などを含める。

※²：情報管理責任者には取締役等を充てることとする。

情報システムの行為規制に関する過去の議論(2017年10月)

(参考) 制度設計WGにおける議論／他の法令における措置

平成29年10月
第23回制度設計専門会合
資料3

- 改正電気事業法について議論した制度設計WGにおいては、情報の流出等により送配電事業者の中立性が害されることを防止する観点から、以下のような取組の必要性が議論されていた。
 - ① 建物について、別フロアとすることなどにより他社との物理的隔絶を担保し、かつ、イコールフットィングを確保しつつ、入室制限等を行うこと
 - ② システムについては、論理的な分割をすること
 - ③ 発電・小売事業者が送配電関連業務に関する情報を必要とする場合において提供する情報の符号化
- 電気通信事業法においては、通信事業者のネットワーク部門の中立性を確保するための情報の適正な管理体制について規定されている。
- 事業者に適切な情報管理を義務づけている他の法令の例としては、個人情報保護法がある。

情報システムの行為規制に関する過去の議論(2014年10月)

建物・システムを一般送配電事業者と共用する場合に必要な規律

第9回制度設計WG資料一部改変
平成26年10月

<論点>

第9回電力システム改革専門委員会においては、必要な行為規制として「送配電関連業務に関する情報の符号化、他社との物理的隔絶（入室制限等）等」としつつ「別建物までは要求しない」という方向性が示されているところ。

そこで、このことを前提として、建物・システムの共用に関して、どのような規律を設けるべきか。

<検討>

情報の流出等により一般送配電事業者の中立性が害されることを防止する観点から、以下の規律としてはどうか。

<方向性>

- 建物について、別フロアとすることなどにより他社との物理的隔絶を担保し、かつ、イコールフットINGを確保しつつ、入室制限等を行うこと

(※) 現行ガイドライン（適正な電力取引についての指針（公正取引委員会・経済産業省（平成23年9月5日））上、「公正かつ有効な競争の観点から望ましい行為」として、同様の措置が求められているが、当該規律の重要性を踏まえ、今回の改正により、法令に基づき義務付けることとする。

- システムについては、論理的な分割をすること
- 発電・小売事業者が送配電関連業務に関する情報を必要とする場合において提供する情報の符号化



<参考>

- ・EU指令では、IT Oは、ITシステム、設備、建物及びセキュリティアクセスシステムを垂直統合型事業者と共有してはならず、かかるシステム等のために同一の顧問や外部の請負業者を使用してはならないと定めている（17条5項）。
- ・電気通信事業では、NTTコミュニケーションズがNTT東西の営業に直接関わる情報を検索できないよう、顧客情報データベースを論理的に分割することとされている（実施計画5（9））。

情報システムの行為規制に関する過去の議論(2017年10月)

第23回制度設計専門会合(2017年10月26日)

○草薙委員

4ページの送配電事業者を求める体制整備等の内容で、※印の1番が分かりやすいと思いますけれども、情報の適正な管理に係る規程を定めて、「送配電業務に関する情報を発電・小売等に提供する際には適切に情報を符号化することや、漏えい時の対応などを含める」とございます。情報を符号化ということになりますと、単純な符号化も複雑な符号化もあろうかと思えますけれども、符号化の技術も陳腐化するものであろうかと思えます。

セキュリティレベルの高いものに監視等委員会が誘導していくということも方向性として正しいのではないかと思います、その点をコメントさせていただきます。

1点、質問がございます。3年前の制度設計ワーキンググループでE U指令のことが検討されており、18ページのスライドの参考というところで、まさに我が国も参考にすべきではないかと思うのです。参考の1つ目ですね、「E U指令では、I T Oは、I T システム、設備、建物及びセキュリティアクセスシステムを垂直統合型事業者と共有してはならず、かかるシステム等のために同一の顧問や外部の請負業者を使用してはならないと定めている」ということです。いつの間にやら顧問とか外部の請負業者がつかまっているということが万が一にもない状況を確認する必要があると考えております。そのために自己申告書とか誓約書の提出とか、そういったことをしていただくということかと思うのですけれども、どのようなことがそのほかに考えられるのかということは今後、考えていかなければならないことではないかと思っております。

○圓尾委員

4ページの情報の適正な管理の部分ですが、まず管理すべき情報ということで真ん中に書いてある「競争関係に影響を与えるおそれがある送配電業務に関する情報」が何を指すのかということをきちんと社員が理解していないと、情報の管理がそもそもできないということになります。我々の会社でいえば、インサイダー情報みたいなものもそうですけれども、何がこれに該当するのかということをきちんと社内的にも分かりやすく周知する、トレーニングするようなものをつくっていただきたいということ。それから、一番下の※印の1番ですけれども、漏えい時の対応というのも非常に重要だと思っていて、どんなにしっかり管理しても、例えばエレベーターの中でつい聞いてしまったとか、間違えてメールを配信してしまったとか、いろいろなことが出てきます。漏えいというのは一定の確率で起きるものだという前提で、そのときに社員がどう行動を起こして、どう管理すればいいかということも社内的にきちんと整備して周知していただきたいと思います。この辺が結構大事ではないかなと思いますので、コメントです。

○恒藤ネットワーク事業監視課長

草薙委員から、符号化のところは技術的にも進歩もあるのでというアドバイスもいただきましたので、ぜひそれも参考にこれから運用を進めていきたいと思っています。それから、システムの外部委託先についても、そこで情報漏えいなどが起きないような仕組みということもE U指令の中ではあるということのご発言をいただきました。それについて、一つの方法としては、事業者が情報管理の規程をつくるようにということを求めることにしたいと考えてございます。その中で事業者が例えば委託先の管理をしっかりすること書いていただくという方法があり得るかと考えてございます。それも私どもがしっかりチェックするような形で運用していいかどうかと考えてございます。

災害時の業務委託に関する過去の議論（2017年7月）

平成29年7月
第20回制度設計専門会合
資料3 一部改変

業務委託の主なニーズ（一般送配電 → 発電・小売・関係会社）

- 一般送配電事業者が、現時点で、法的分離以降もグループ内の発電・小売又は関係会社への委託が必要と考えている主な業務は以下のとおり。

一般送配電事業者からグループ内の発電・小売又は関係会社への委託が法的分離後も必要と考えられている業務

（主に関係会社に委託するもの）

送配電設備の保守・修繕
巡視・点検・修繕工事・樹木の伐採等

送配電設備設置等の建設工事

用地関係の手続・交渉

資機材の調達
送配電会社が決定した仕様に基づき資機材を調達

情報システムの開発・メンテナンス・管理

出向検針業務

定型的な管理業務
人事労務業務（給与計算）、経理業務

（主に発電部門に委託するもの）

発電所構内にある又は発電所に隣接する送配電設備
の運用・保守等

（主に小売部門に委託するもの）

夜間・休日の電話受付

経過措置約款の需要家への送電停止・再送電
（2020年度以降も残っている場合）

（さまざまなケースが考えられるもの）

災害等非常時の供給支障対応業務
電話対応・資機材の緊急調達等

注）平成26年9月の電力システム改革小委員会制度設計WGにおいては、①顧客利便性の確保、②安定供給の確保、③効率性の著しい阻害の防止の観点から、一定の範囲内で発電・小売部門と送配電部門との業務連携を認めるべきとの議論があった。

災害時の業務委託に関する過去の議論（2017年7月）

平成29年7月
第20回制度設計専門会合
資料3 一部改変

業務委託の禁止の例外についての考え方（案）

- 改正電事法が送配電事業者による業務委託を禁止する趣旨は、以下の①・②・③のような行為を通じて送配電部門の中立性が損なわれることを防止するためと考えられる。
- これを踏まえると、以下の①・②・③のいずれのおそれもない業務委託については、適正な競争関係の阻害のおそれがない場合として、禁止の例外としても問題ないのではないか※。

中立性阻害のおそれのある委託

①委託を受けた発電・小売事業者等が、その送配電の業務を通じて競合他社等の情報を得て、自らの発電・小売事業に活用するおそれ

A 送配電のみが知り得る情報（発電・小売が利用できるもの）を取扱う業務の委託

②委託を受けた発電・小売事業者等が、その送配電の業務を自社の発電・小売事業が有利になるよう（競合他社が不利になるよう）実施するおそれ

B 業務の実施方法等に受託者に一定の裁量があり、発電・小売事業者の競争条件に影響を与えることができる業務の委託

③グループ内の発電・小売事業者等のみが、競争することなく収益機会を得るおそれ

C 合理的な理由がないにもかかわらず公募・入札等をせずに実施する業務の委託

1. 上記A・B・Cのいずれにも該当しない業務の委託は、適正な競争関係の阻害のおそれがないと考えられ、禁止の例外としても問題ないのではないか。

2. 上記A・B・Cに部分的に該当する委託であっても、災害時の復旧対応など頻度が極めて小さい場合には、適正な競争関係の阻害のおそれがないと考えられ、禁止の例外としても問題ないのではないか。（業務の内容及び頻度等を踏まえて総合的に判断。）

3. 一般送配電事業者の子会社等への業務委託については、適正な競争関係の阻害のおそれがないと考えられ、禁止の例外としても問題ないのではないか。

※ グループ内の発電・小売事業者等との取引による不当な利益移転の防止は別途、取引条件に関する規制（第23条第2項）で担保。7

災害時の業務委託に関する過去の議論（2017年7月）

平成29年7月
第20回制度設計専門会合
資料3 一部改変

業務受託の制限の例外についての考え方（案）

- 改正電事法が送配電事業者による業務受託を制限する趣旨は、以下の①又は②のような行為を通じて送配電部門の中立性が損なわれることを防止するためと考えられる。
- これを踏まえると、受託によっても、以下の①又は②のいずれのおそれもない業務受託については、適正な競争関係の阻害のおそれがない場合として、禁止の例外としても問題ないのではないか※。

中立性阻害のおそれのある受託

①委託を受けた一般送配電事業者が、送配電に係る経営資源を不当に投入する、関連する送配電業務を一部歪めるなどを通じて、受託した業務の成果を高め、グループ内の発電・小売事業者を支援するおそれ

A

送配電事業者のみが知り得る情報や送配電事業の人的・物的資源を不当に活用して、あるいは、関連する送配電業務の実施を変更・調整するなどして、受託した業務の成果を高めることができる業務の受託

②選択的に受託することにより、グループ内の発電・小売事業者を支援するおそれ

B

合理的な理由なくグループ内の発電・小売事業者以外からは受託しないなど、グループ内外で条件等に差を設けた業務の受託

1. 上記A又はBのいずれにも該当しない業務の受託は、適正な競争関係の阻害のおそれがないと考えられ、禁止の例外としても問題ないのではないか。

2. 上記A又はBに、部分的に該当する受託であっても、災害時の復旧対応など頻度が極めて小さい場合については、適正な競争関係の阻害のおそれがないと考えられ、禁止の例外としても問題ないのではないか。
（業務の内容及び頻度等を踏まえて総合的に判断。）

※ グループ内の発電・小売事業者等との取引による不当な利益移転の防止は別途、取引条件に関する規制（改正電事法第23条第2項）で担保。

災害時の業務委託に関する過去の議論（2017年7月）

第20回制度設計専門会合（2017年7月28日）

○草薙委員

本日、業務委託の禁止の例外についての考え方を検討するということですが、6ページの注）のところにありますとおり、顧客利便性の確保、安定供給の確保、効率性の著しい阻害の防止の観点から、一定の範囲内で認めることがあり得るというのであって、例外がたくさんあって、むしろ例外が原則に変わっていくなどということがないように気をつけていただきたいと思います。

現在、託送のシステムと小売のシステムを一元的に使っておられるというような場合に、法的分離後もお互いの情報システムを使いたいというようなことがあるかもしれませんが、旧一般電気事業者におかれましては、2020年に向けて、そもそもグループ他社に簡単に委託せざるを得ない状況に陥らないように、特に送配電部門の情報システムの維持管理体制はしっかりと一般送配電事業者に分ける準備をしていただきたいと思います。

そして、例えば9ページのAで、送配電事業者のみが知り得る情報とか、その次の行の、不当に活用、そしてBのところでも、合理的な理由なく、そういった文言があります。7ページの方ですと、Aの方では、送配電のみが知り得る情報、Bで、受託者に一定の裁量、Cで、合理的な理由がないにもかかわらず、このような文言が入っておりますけれども、これらが極めてクリティカルになると思います。この判断をどうするのかのなかのすけれども、これは一つひとつ監視委員会がチェックを入れるということでお考えなのか確かめたいと思います。よろしくお願いします。

○中野九州電力コーポレート戦略部門部長

今ご議論いただきました資料3のところでございますが、4スライド目にも、6スライド目にも書いてございますように、過去の制度設計WGにおきまして、一般送配電事業者の中立性、公平性の確保を大前提にということで顧客の利便性の確保、それと安定供給の確保等の観点から、一定の範囲内で発電・小売と送配電部門の業務連携を認めるべきという話が記載されてございます。これまで私どもはグループ企業ということで連携して災害時の早期復旧を含めた安定供給の確保や、お客様の利便性、それと業務効率性の確保に努めてまいっております。法的分離を期に、こういった受委託が幅広に規制されるということになりますと、お客様にも支障が出てくるということがありますので、そこを少し心配をしているところでございます。私どもとしましては、法的分離後も一般送配電事業者の中立性確保大前提ということはいわずもがなでございますが、業務の受委託などにおいて一層適切に対応していきたいと思っております。

○恒藤ネットワーク事業監視課長

これをどうやって監視していくのかということでございますが、これは大臣と、それから、大臣から委任された当委員会で、まず業務の監査をやり、また必要に応じて報告を求めることができる。それから、立入検査もできるという規定になっておりまして、この立入検査については、送配電事業者のみならず、発電・小売事業者にも立入りができとなっておりますので、こういった法律上の規定に基づきまして、当委員会がすべてといいますか、仮に送配電事業者から発電行為などに委託などがある場合には、それがどういうものを行っているのかということを見て、例外にあたっていないものややってないかということをチェックすることだと考えております。もちろん原則禁止で、ごく一部例外だという趣旨を踏まえてしっかりやっていくことを考えてございます。

電力・ガス取引監視等委員会が行う監査

- 電力・ガス取引監視等委員会は、電気事業法第105条（及び第114条第2項の規定に基づく経済産業大臣から委員会への委任）の規定に基づき、毎年、一般送配電事業者の業務及び経理の監査を実施。

※みなし小売電気事業者についても、電気事業法等の一部を改正する法律附則第21条の規定（及び同附則第25条の10第2項の規定に基づく経済産業大臣から委員会への委任）の規定に基づき、毎年、委員会はみなし小売電気事業者の業務及び経理の監査を実施。

一般送配電事業者に対する監査事項については、電気事業法第23条の4（同法第27条の12及び第27条の12の13において準用する場合を含む。）の規定に基づく体制整備等に関する事項を確認。具体的な確認事項は以下のとおり。

- ①一般送配電事業者とみなし小売電気事業者が同居する建物についての物理的隔絶実施状況の確認
- ②託送供給等業務に係る非公開情報の管理用システムのアクセスログの保存状況の確認やアクセス権限が与えられていない職員がシステムにログインできない状況の確認
- ③情報管理規程及び公平性担保規程等などの作成状況の確認
- ④情報管理規程等を遵守させるための役職員への研修実施状況の確認 等

体制整備等に関する事項を確認することとした2020年度以降、これまでの監査においては、一般送配電事業者に対する**上記事項について指摘事項はなかった。**

※本年度の監査においては、一般送配電事業者の情報漏えい事案を受けた電力・ガス取引監視等委員会からの緊急点検の内容を踏まえ、情報管理についての監査を強化。

電気事業法第23条の4第2項に基づく体制整備等報告書①

- 電気事業法第23条の4第2項に基づき、一般送配電事業者から体制整備等報告書が提出されており、非公開情報の管理の用に供するシステムについて、複数の会社からアクセス制御に関する不備を社内の監視において発見したとの報告があったが、**非公開情報の漏えいに至る事案ではなく、既に対処済み**であるとの報告であった。その他の会社からは、情報管理に関し、適切に体制が整備されているとの報告であった。

2021年度	報告書における記述
北海道電力NW	当社では、これらのシステムのうち特定関係事業者と共用しているシステムは施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
東北電力NW	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っています。
東京電力PG	当社では上記（1）（2）のいずれのシステムについても、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。 上記（1）のシステムのうち、供給地点特定番号を照会するシステムについては、2020年4月1日から2021年5月19日にかけて、アクセス権限の削除機能設定誤りがあったことから2021年5月19日に託送供給等部門以外のシステム利用権限が無効となる措置を講じており、同年6月4日にアクセス権限の削除機能の改修を完了しております。 （2020年度体制整備等報告書で報告済み）
中部電力PG	これらのシステムのいずれについても施行規則第33条の15第1項2号イ、ロの要件に則り、その利用権限を適正に管理するため、当該システムを利用する業務を特定し、特定した業務に従事する利用者へ限定して権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。 なお、2021年度に総務部が実施した調査により、「お客さまサービスシステム（上記1および2に該当）」において、特定関係事業者であるためアクセス権限を有するべきでない中部電力株式会社東京支社が当該システムにアクセスできる状態にあったことが判明しました。これを受け、2021年12月に当該システムの改修を行い、当該事業者が当該システムにアクセスすることを不可能としました。 さらに、本調査により、新たに18システム（上記3に該当）が非公開情報の管理の用に供するシステムに該当することが判明しました。当該18システムのうち8システムについては施行規則第33条の15第1項第2号に抵触する不備がありました。不備のあったシステムうち4システムについては2021年度中にそれらの不備を解消しましたが、残り4システムについては2021年度末の時点では不備の解消に必要なシステム改修が完了しておらず、全ての不備の解消は2022年度上期中が目途となります。
北陸電力送配電	これらのシステムについて、特定関係事業者と共用している場合は、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、適時見直しを行い、適正な権限付与の維持を図っています。

電気事業法第23条の4第2項に基づく体制整備等報告書②

2021年度	報告書における記述
関西電力送配電	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
中国電力NW	<p>上記のシステムのうち、託送に関する業務処理を行うシステムにおいて、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。</p> <p>しかしながら2021年度に、非公開情報の管理の用に供するシステムのうち、営業に関する業務処理を行うシステムと送変配電に関する業務処理を行うシステムにおいて、第2号イ、ロ、ハの要件に対する不適合事案が、以下のとおり判明しております。</p> <p>営業に関する業務処理を行うシステムのうち、「スマートメーター運用管理システム」のログの保存期間が6カ月間である不適合事案が2021年4月28日に判明し、その後、送変配電に関する業務処理を行うシステムのうち、「送変電設備管理システム」のアクセス制限の不適合事案が2021年7月29日に判明したことから、2021年8月2日に取締役をチームリーダーとした特別対応チームを設置し、当社が利用する全システムについて総点検を実施しました。その結果、点検対象155システムのうち、当初判明していた前述の不適合事案2件のシステムを含めた9システムにおいて不適合が判明したため、すみやかに改修を実施し、2021年11月25日にすべてのシステムの改修を完了しております。判明した不適合の概要と改修完了日は、表1（※）のとおりです。</p> <p>不適合が判明した9システム以外の営業に関する業務処理を行うシステムと送変配電に関する業務処理を行うシステムにおいては、託送に関する業務処理を行うシステムと同様に適切に実施しております。※表1の9システム中、3システムについて、アクセス制限の不備が判明。</p>
四国電力送配電	当社では次のシステムのいずれについても、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
九州電力送配電	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に棚卸を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
沖縄電力	これらのシステムについては、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。

電気事業法第23条の4第2項に基づく体制整備等報告書③

2020年度	報告書における記述
北海道電力NW	当社では、これらのシステムのうち特定関係事業者と共用しているシステムは、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
東北電力NW	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っています。
東京電力PG	<p>当社では上記（１）（２）のいずれについても、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。</p> <p>なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。</p> <p>（中略）</p> <p>上記（１）のうち、託送関連業務を管理するシステムについては、2020年9月9日にアクセス権限の設定誤りが判明したため、同日に、託送供給等部門以外のシステム利用権限が無効となる措置を講じており、同年9月10日に、アクセス権限の改修を完了しております。</p> <p>また、上記（１）のうち、供給地点特定番号を照会するシステムについては、2021年5月19日にアクセス権限の削除機能の不備が判明したため、同年5月19日に、託送供給等部門以外のシステム利用権限が無効となる措置を講じており、同年6月4日に、アクセス権限の削除機能の改修を完了しております。なお、同年5月21日にシステムの操作者が非公開情報にアクセスした際の記録の保存期間が不適切であったことが判明したため、同年6月10日に保存期間を5年間とする対策を実施しており、同年5月21日から残存していた同年5月14日以降の記録を保存する対策を実施しております。</p> <p>上記（２）のうち、需給実績データを提供する業務処理を行うシステムについては、操作者のシステムアクセス日時のみを記録、保存を実施することによる運用をいたしておりましたが、利用状況が適正であったことを確認しております。ただし、2020年11月20日にシステムが保有する情報の更新ルールの不備等により適正な権限付与となっていなかったことが判明したため、同年11月20日に託送供給等部門以外のシステム利用権限を無効とする措置を講じております。なお、当該システムは2021年3月31日をもって廃止しております。</p>
中部電力PG	<p>これらのシステムのいずれについても施行規則第33条の15第1項2号イ、ロの要件に則り、その利用権限を適正に管理するため、当該システムを利用する業務を特定し、特定した業務に従事する利用者へ限定して権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。あわせて、施行規則第33条の15第1項2号ハの要件に則り、非公開情報の管理の用に供するシステムにおいて、システムの操作者が非公開情報にアクセスした際に、当該操作者を識別することができる事項、当該操作者が入手した非公開情報の内容およびアクセスした日時について記録・保存を実施しております。保存期間については、操作者が当該システムを使用した日から5年間としております。</p> <p>なお、2017年6月より運用している特別高圧以上の送変電設備に関する熱容量の空容量を社外公表するためのデータを登録する「系統情報公開システム（上記4に区分）」において、当該システムは非公開情報を管理しているものの、アクセスした日時の記録・保存期間が90日であったこと、操作者がアクセスした日時と氏名のみを記録・保存する機能であったことが、2020年11月に実施した監視部門の監視により判明しました。これを受け、2020年12月から2021年1月にかけて当該システムを改修し、記録・保存期間を5年間とすること、アクセスした日時と氏名に加えてデータファイル出力状況を記録・保管するように変更しました。</p>

電気事業法第23条の4第2項に基づく体制整備等報告書④

2020年度	報告書における記述
北陸電力送配電	これらのシステムについて、特定関係事業者と共用している場合は、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、適時見直しを行い、適正な権限付与の維持を図っております。
関西電力送配電	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステムの利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
中国電力NW	当社では上記のシステムのいずれについても、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。 (中略) 営業に関する業務処理を行うシステムのうち、スマートメーター運用管理システムにおいては、ログの保存期間が6カ月間であることが2021年4月28日に判明したため、ログの保存期間について6カ月間から5年間への改修を2021年6月18日付で完了しております。システムの不備の期間は、2020年4月1日から2021年6月17日となります。 なお、不備が判明した時点において、残存していた2020年10月25日以降のログを一時的にコピーし退避・保存する暫定対策を実施しております。ログを保存できていない期間は、2020年4月1日から2020年10月24日となります。 スマートメーター運用管理システム以外の営業に関する業務処理を行うシステムにおいては、託送に関する業務処理を行うシステムと送変配電に関する処理を行うシステムと同様に適切に実施しております。 なお、非公開情報を有するシステムのうち、中央給電指令所等の制御系システムについては、執務室への入退室管理を徹底し、5年間の入退室記録等を保存することとし、送変配電に関する業務処理を行う一部のシステムについては、操作者のシステムアクセス日時のみの記録、保存を実施することによる運用をいたしておりましたが、利用状況が適正であったことを確認しております。
四国電力送配電	当社では次のシステムのいずれについても、第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
九州電力送配電	これらのシステムのいずれについても、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に棚卸を行い、適正な権限付与の維持を図っております。
沖縄電力	これらのシステムについては、施行規則第33条の15第1項第2号イ、ロの要件に則り、その利用権限の適正な管理のために、当該システムを利用する業務を特定し、それに基づいたシステム利用権限の付与を行っております。なお、付与した権限については、定期的に確認を行い、適正な権限付与の維持を図っております。

命令・勧告・罰則等について（一般送配電事業者関係）

- 電気事業法上の規定において、今般の一般送配電事業者の非公開情報の漏えい事案に関係しうる一般送配電事業者に対しての命令・勧告等については、経済産業大臣による命令が第23条第6項（禁止行為の停止命令）、第27条（業務改善命令）、電力・ガス取引監視等委員会による勧告が第66条の12に定められている。

一般送配電事業者関係

第23条第6項（一般送配電事業者の禁止行為等）

- ・経済産業大臣は、第23条第1項各号に掲げる行為規制違反があると認めるときは、一般送配電事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。
→ 当該命令の違反については、**300万円以下の罰金**（第118条第1項第1号）

第27条第1項（業務改善命令）

- ・経済産業大臣は、一般送配電事業の運営が適切でないため、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、一般送配電事業者に対し、電気の利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、その一般送配電事業の運営の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。
→ 当該命令の違反については、**300万円以下の罰金**（第118条第1項第1号）

第66条の12（勧告）

- ・電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者に対し、必要な勧告をすることができる。
→ 当該勧告を受けた電気事業者が、**正当な理由がなく、その勧告に従わなかつたときは**、電力・ガス取引監視委員会は**その旨を経済産業大臣に報告**し、経済産業大臣が報告に基づいてとった措置について報告を求めることができる。

（備考）

第66条の13に基づき、電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため特に必要があると認めるときは、経済産業大臣に対し、必要な措置をとることを求めることができる。**この必要な措置には、事業者に対して行政処分をとることを含む**と介される。

命令・勧告・罰則等について（関係小売電気事業者関係）

- 電気事業法上の規定において、今般の一般送配電事業者の非公開情報の漏えい事案に関係しうる**関係小売電気事業者に対しての命令・勧告等**については、**経済産業大臣による命令**が第23条の2第2項（禁止行為の停止命令）、第27条（業務改善命令）、**電力・ガス取引監視等委員会による勧告**が第66条の12に定められている。

関係小売電気事業者関係

第23条の3第2項（特定関係事業者の禁止行為）

- ・経済産業大臣は第23条の3に掲げる行為（第23条の一般送配電事業者の行為規制に違反する行為を要求又は依頼すること）があると認めるときは、特定関係事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。
→ 当該命令の違反については、**300万円以下の罰金**（第118条第1項第1号）

第2条の17（業務改善命令）

- ・経済産業大臣は、小売電気事業の運営が適切でないため、電気の利用者の利益の保護又は電気事業の健全な発達に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、小売電気事業者に対し、電気の利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、その一般送配電事業の運営の改善に必要な措置をとることを命ずることができる。
→ 当該命令の違反については、**300万円以下の罰金**（第118条第1項第1号）

第66条の12（勧告）※再掲

- ・電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者に対し、必要な勧告をすることができる。
→ 当該勧告を受けた電気事業者が、**正当な理由がなく、その勧告に従わなかつたときは**、電力・ガス取引監視委員会は**その旨を経済産業大臣に報告**し、経済産業大臣が報告に基づいてとった措置について報告を求めることができる。

（備考：再掲）

第66条の13に基づき、電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため特に必要があると認めるときは、経済産業大臣に対し、必要な措置をとることを求めることができる。この必要な措置には、事業者に対して行政処分をとることを含むと介される。

命令・勧告・罰則等について（報告徴収・立入検査関係）

- 電気事業法上の規定において、今般の一般送配電事業者の非公開情報の漏えい事案に関係しうる**報告徴収、立入検査等**については、**報告徴収**が第106条、**立入検査**が第107条、**体制整備等報告書の提出**が第23条の4第2項に定められている。

一般送配電事業者・関係小売電気事業者共通（第23条の4第2項を除く）

第106条（報告の徴収）

- ・経済産業大臣（及び第114条第1項の規定により委任された電力・ガス取引監視等委員会）はこの法律の施行に必要な限度において、政令で定めるところにより、小売電気事業者及び一般送配電事業者等に対し、その業務又は経理の状況に関し報告又は資料の提出をさせることができる。
→ 当該報告又は資料提出の拒否又は虚偽の報告又は資料提出については、**30万円以下の罰金**（第120条第1項第13号）

第107条（立入検査）

- ・経済産業大臣（及び第114条第1項の規定により委任された電力・ガス取引監視等委員会）は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、電気事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、業務若しくは経理の状況又は電気工作物、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。
→ 当該審査又は検査を拒み、妨げ、忌避した場合については、**30万円以下の罰金**（第120条第1項第9号）

第23条の4第2項（体制整備等報告書）

- ・一般送配電事業者は、第23条の4に関してとった措置を、毎年、経済産業大臣に報告する。
→ 当該報告をせず、又は虚偽の報告をした場合には、**30万円以下の罰金**（第120条第1項第4号）

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

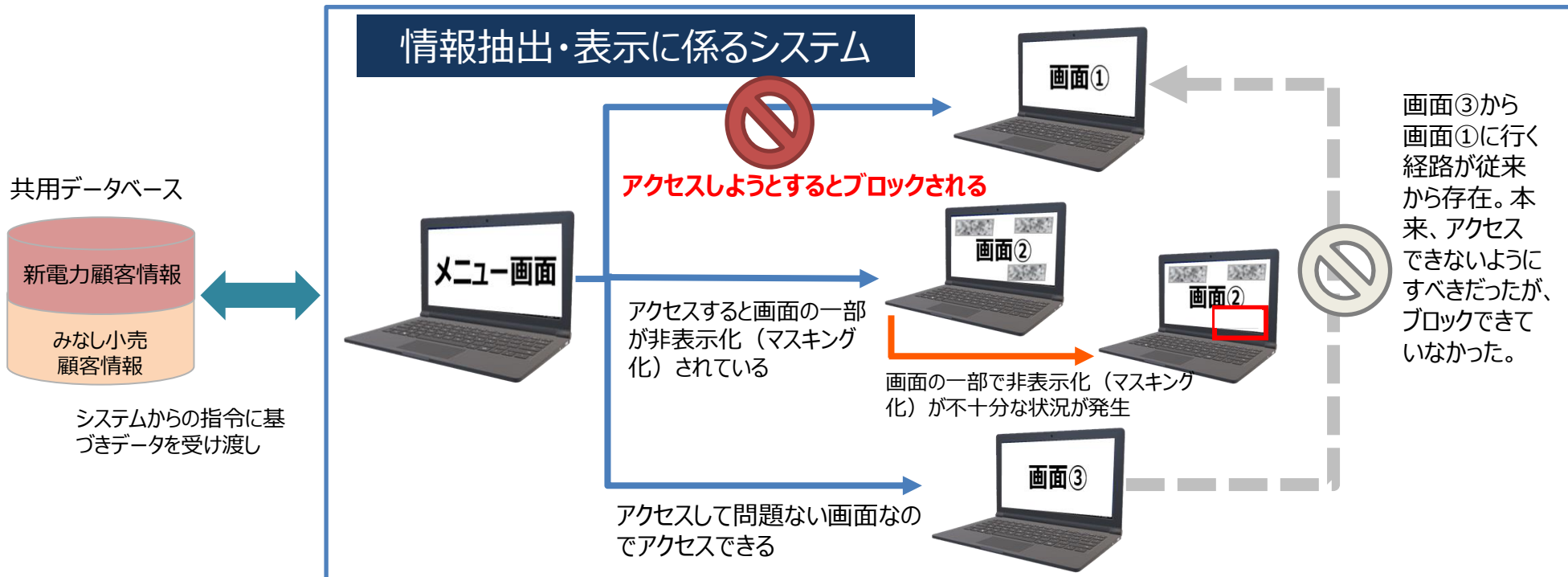
- 一般送配電事業者の非公開情報の情報漏えい事案については、事案によって情報漏えいの発生原因が異なる。
- また、各事案については、今後、電力・ガス取引監視等委員会（本委員会）において事実認定を行っていく必要があり、今回紹介する各類型の細部が、今後の事実認定作業によって一部変わりうることに留意いただきたい。
※このため、各類型について、具体的な関係事業者名については記載していない。また、各類型については、複数の事案に共通した部分を抽出したものも含まれている。

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

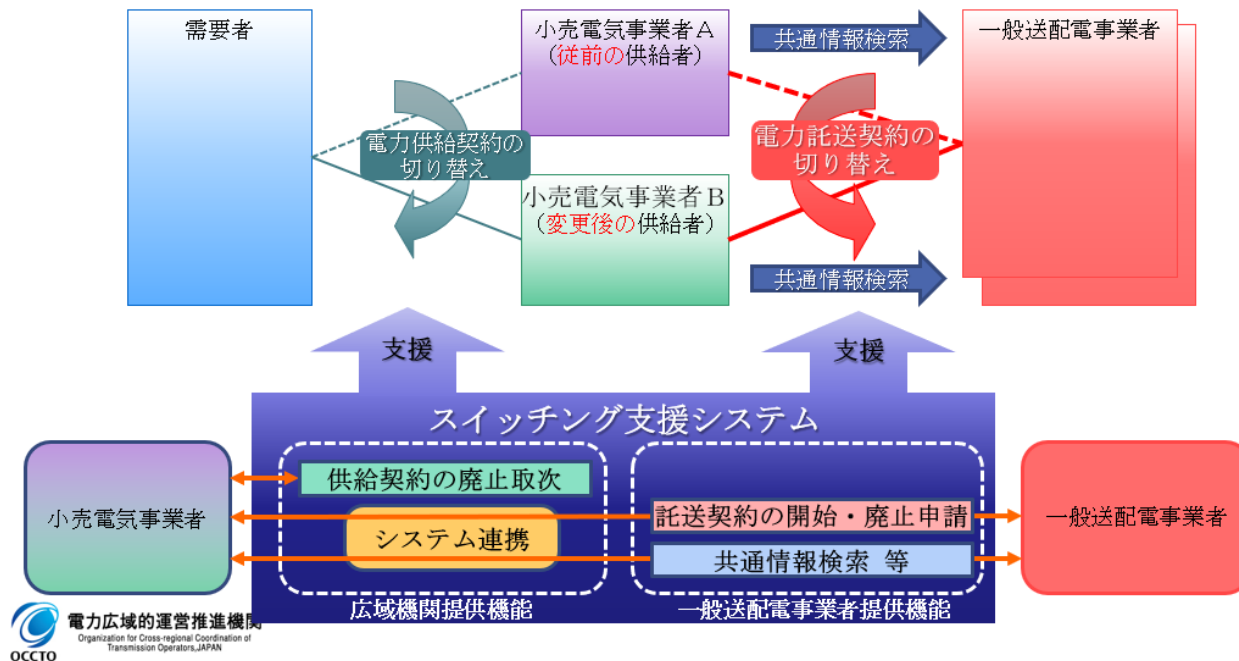
※ 1 過去13ヶ月分の電力使用量は、顧客の同意を得た上で送配電事業者に請求した場合に入手可能

※ 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。

(参考) スwitching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：

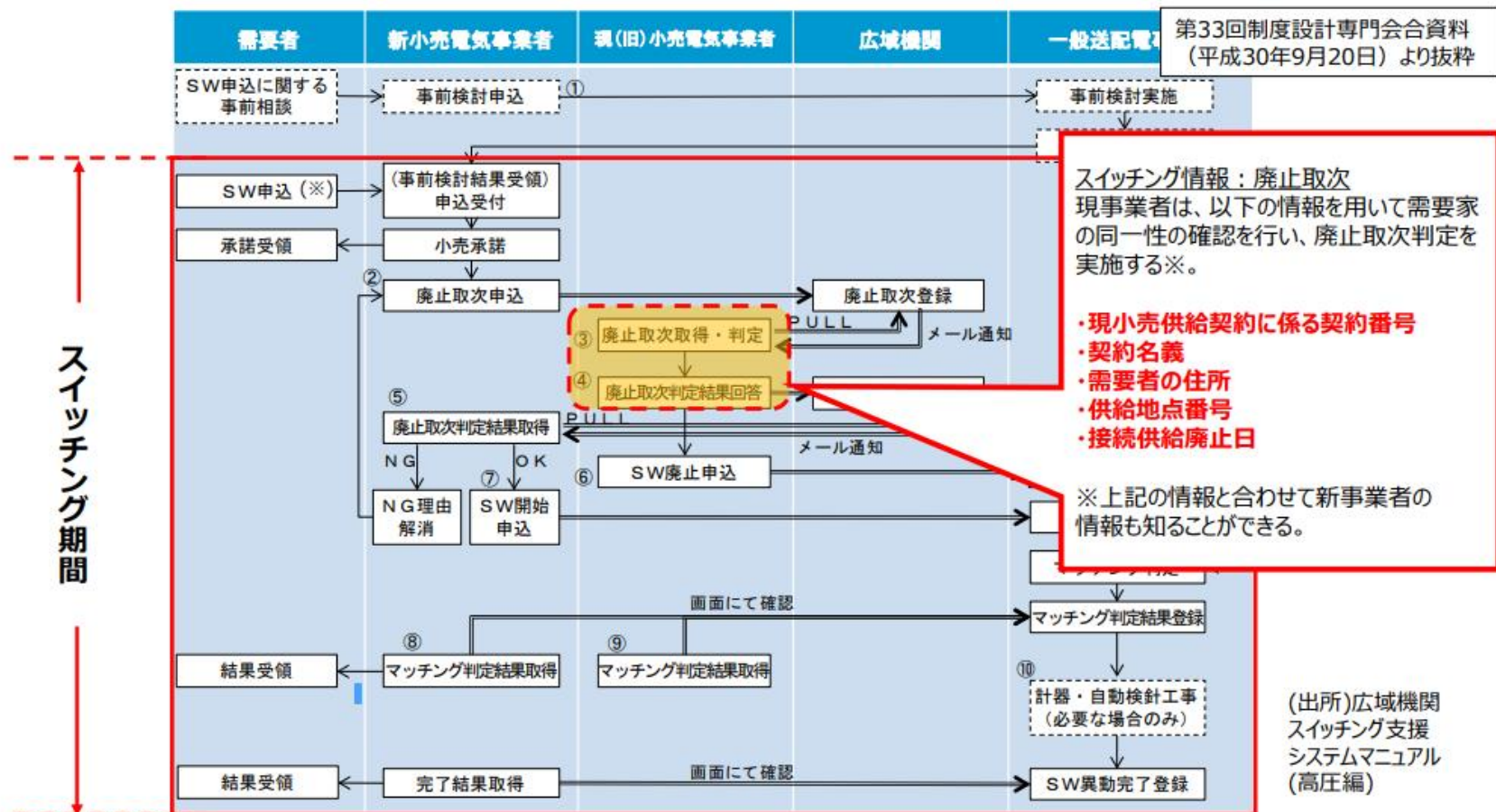
①託送供給等契約の締結、変更又は解約、②小売供給契約等の廃止取次、③供給（受電）地点に関する情報確認、④検針、設備の保守等、停電時・災害時等の設備調査等、⑤ネガワット取引）

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

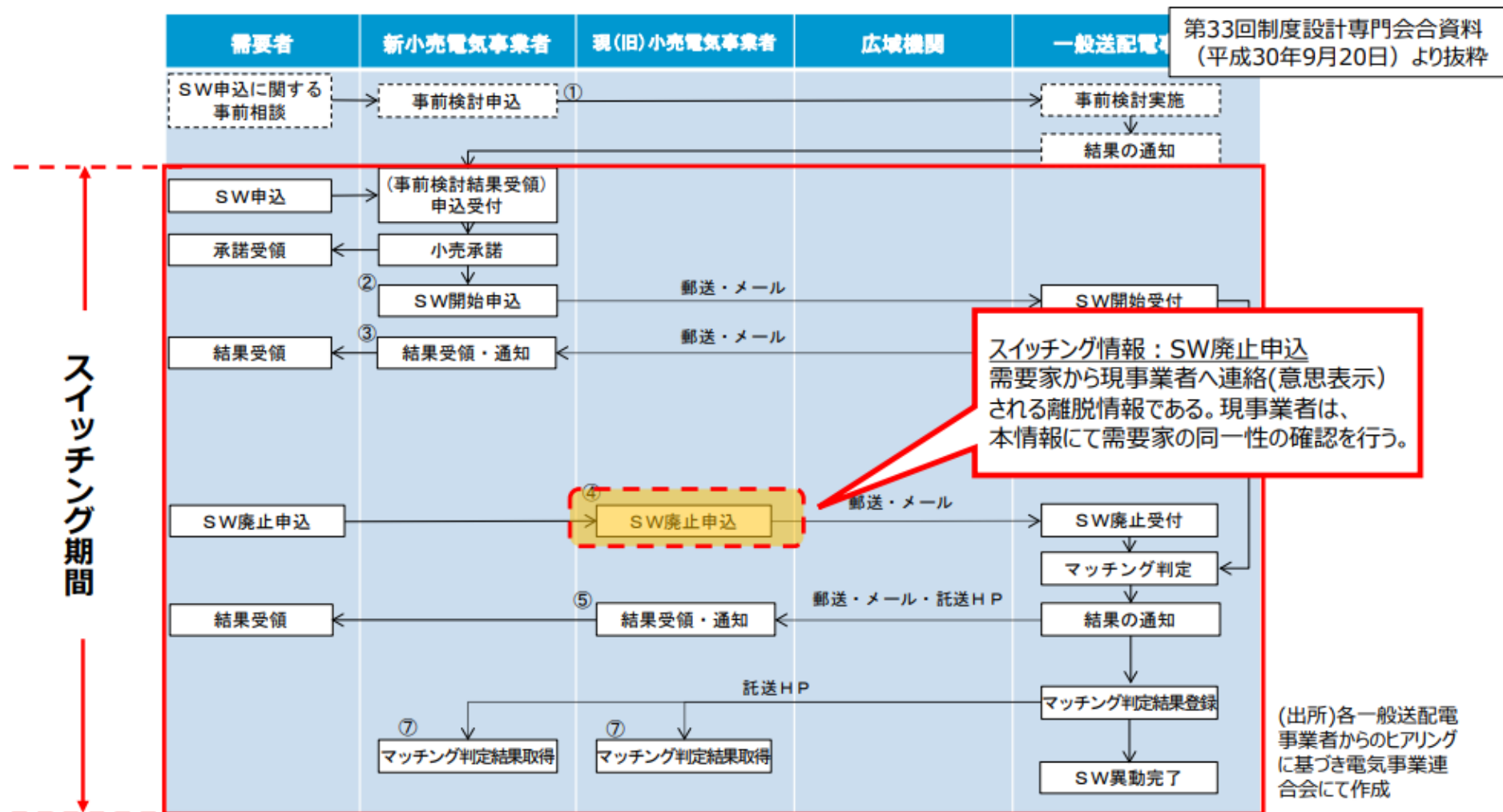
- 2016年4月の小売全面自由化後、スイッチング期間における取り戻し営業が議論となり、2018年12月に小売営業ガイドラインが改正されてルールが設けられた。
- 改定時の議論において、高圧500kW以下のスイッチング支援システムを利用する需要家については、スイッチング支援システム上で情報が閲覧できることを前提に議論が行われていた。



※送配電等業務指針第254条第1項において、小売事業者は、需要者が現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込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応を行っているが、**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＞

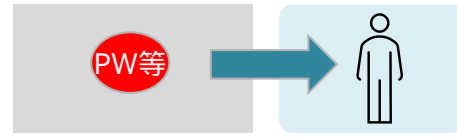
非常災害時の対応に向けた体制構築

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。

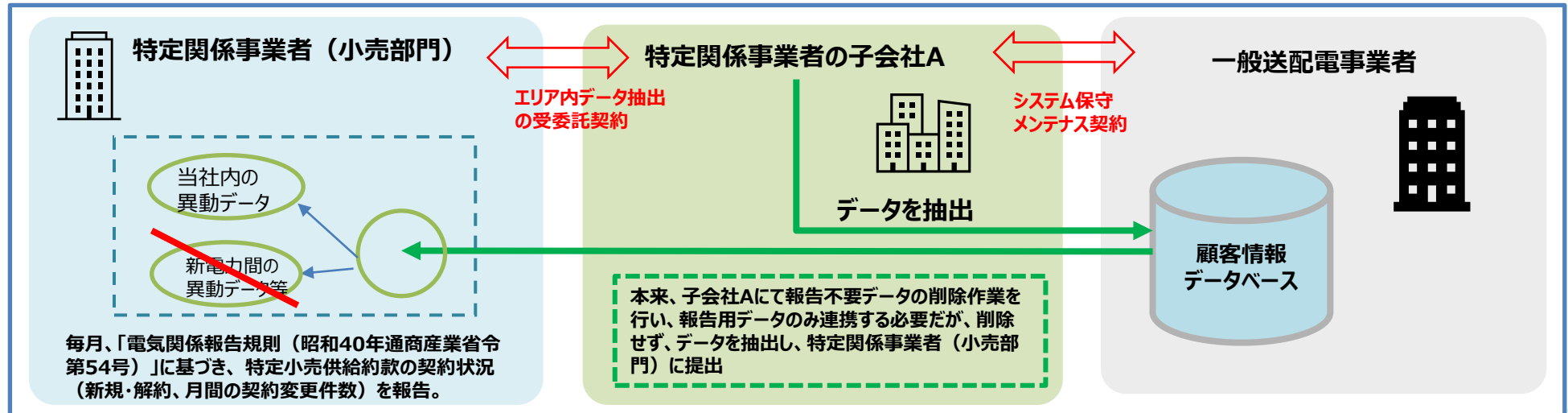
非常災害時以外に、顧客情報を閲覧

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）

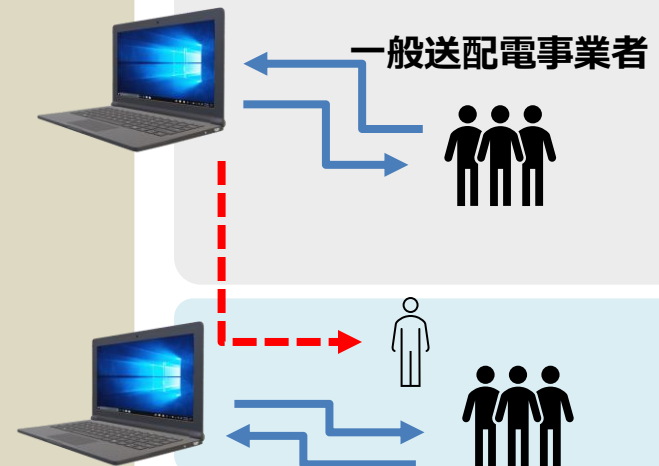
一般送配電事業者（A支所2F）



特定関係事業者（小売部門）（A支所1F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（③ I D・パスワード管理の不徹底）

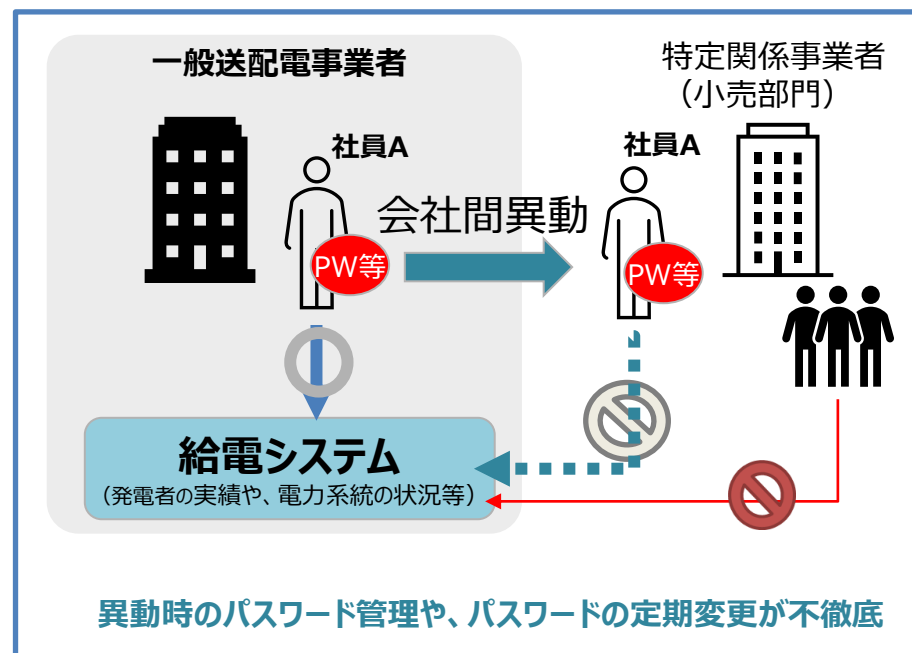
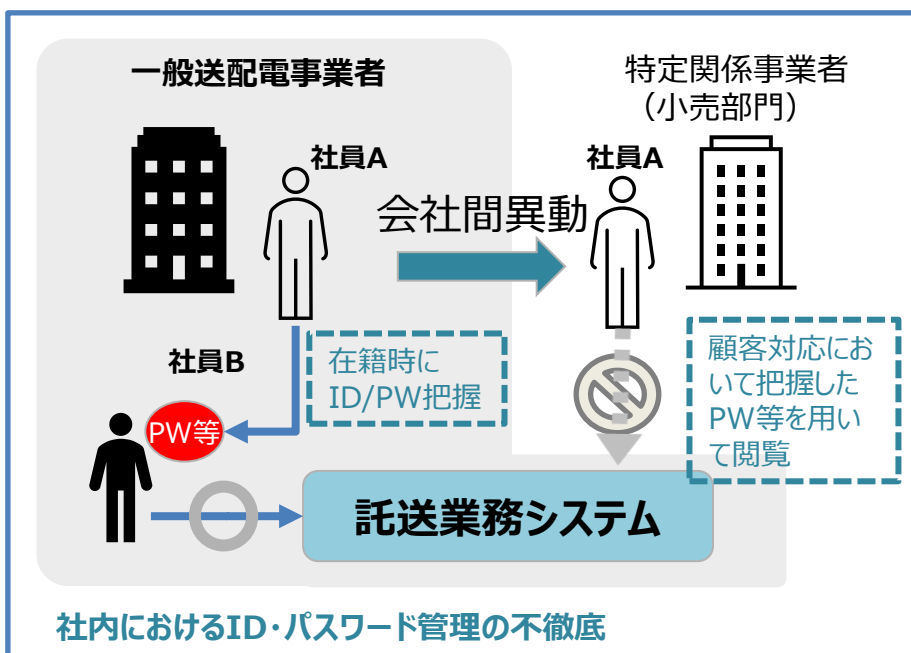
- 一般送配電事業者に在籍していた際に**知り得たID、パスワードを用いて**、なりすまして情報システムにログインし、一般送配電事業者の託送情報にアクセスしていたケースもあった。

（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。



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

関係小売電気事業者による情報閲覧

- 今回、特定関係事業者の小売部門が閲覧できた、一般送配電事業者が有する新電力の顧客情報の範囲は事案によって異なる。
- 一部の事案では、閲覧した特定関係事業者の従業員が情報を営業活動に使用していたと社内調査に回答。他の事案では、社内調査の結果、積極的に顧客を獲得する活動に用いた事例が確認されなかったとしている。
- 他方、それぞれの行為が公正な小売競争に沿ったものであったかは、外形的かつ客観的に判断されるべき事項と考えられ、考え方を整理することが必要。

【報告徴収に対する各社の回答内容】

事業者	閲覧した情報に対する営業活動へ活用有無について
関西電力 (小売部門)	閲覧者アンケート及びヒアリングの結果、新電力顧客情報を閲覧していた社員及び委託先社員700名中262名 (37.4%)が、託送システムを通じて閲覧した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあるとの回答。
東北電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、「NW設定端末を使用して新電力顧客情報を閲覧したことがある」と回答した社員等を対象に実施したヒアリング調査においても、閲覧した新電力顧客情報を用いて顧客獲得等の営業活動を行っていない事実を確認したことから、当社としては、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
九州電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、NW設定端末を通じて入手した新電力顧客情報を閲覧した社員において、当該情報を営業活動に用いたとの回答実績はないことから、NW設定端末を通じて入手した新電力顧客情報を営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
四国電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、「託送お客さま管理システム」を使用して入手した新電力の顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員はならず、また、「託送お客さま管理システム」は、顧客名や電気の使用場所、連絡先などの基本情報に限定され、新電力顧客の使用電力量や小売電気事業者コードなどの情報はマスキングされていることから、今回のアンケート結果のとおり、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
中部電力 ミライズ	アンケート調査の結果、託送業務システムを使用して入手した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員がいない等のことから、当社として、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
中国電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、営業システムを使用して入手した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員及び委託先社員がいないことから、当社として、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。

関係小売電気事業者の事案に関する各類型について

- 今回、関係小売電気事業者の社員・委託先が閲覧できた、一般送配電事業者が有する新電力の顧客情報の範囲は事案によって異なる。
- 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。

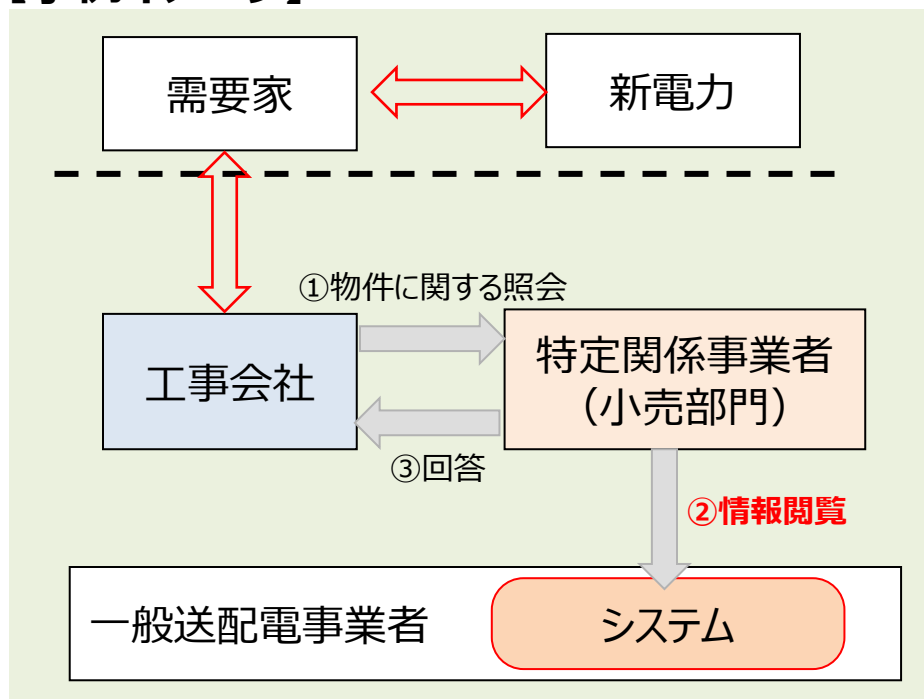
※このため、各類型について、具体的な関係事業者名については記載していない。また、各類型については、複数の事案に共通した部分を抽出したものも含まれている。

類型 1：新電力顧客の依頼を受けた工事会社からの問い合わせ

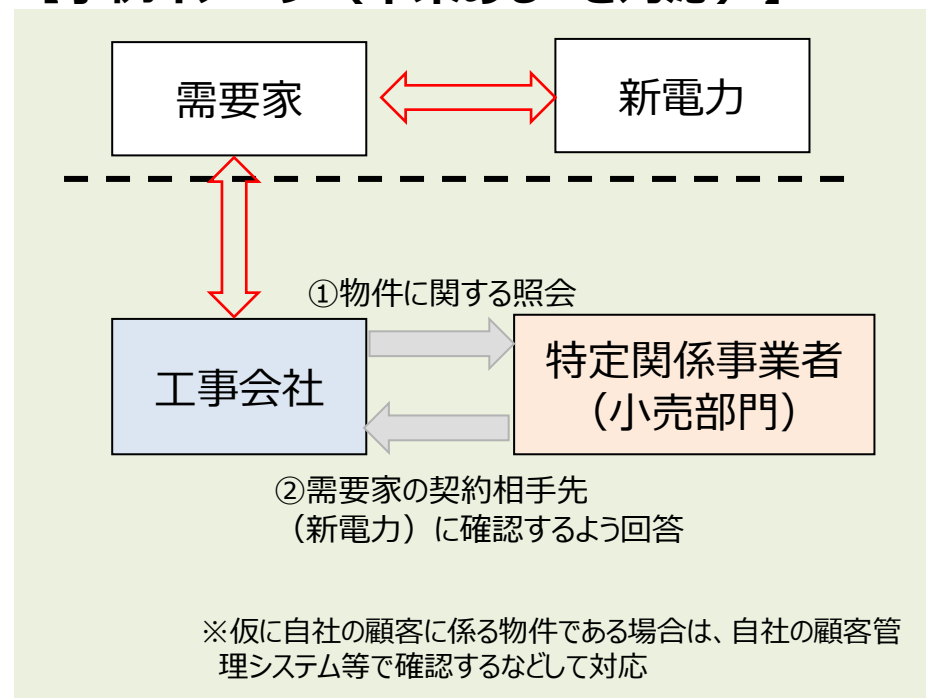
- 新電力の顧客から電気工事の依頼を受けた工事会社が、誤って関係小売電気事業者の窓口に連絡し、窓口担当者が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力顧客情報を閲覧し、事実関係を確認。
- 本来は、自社の顧客管理システムを調べ自社顧客ではないことが分かった時点で、照会があった工事会社から一般送配電事業者にお問い合わせしてもらうよう依頼すべき案件。

(本事例について)

【事例イメージ】



【事例イメージ（本来あるべき対応）】



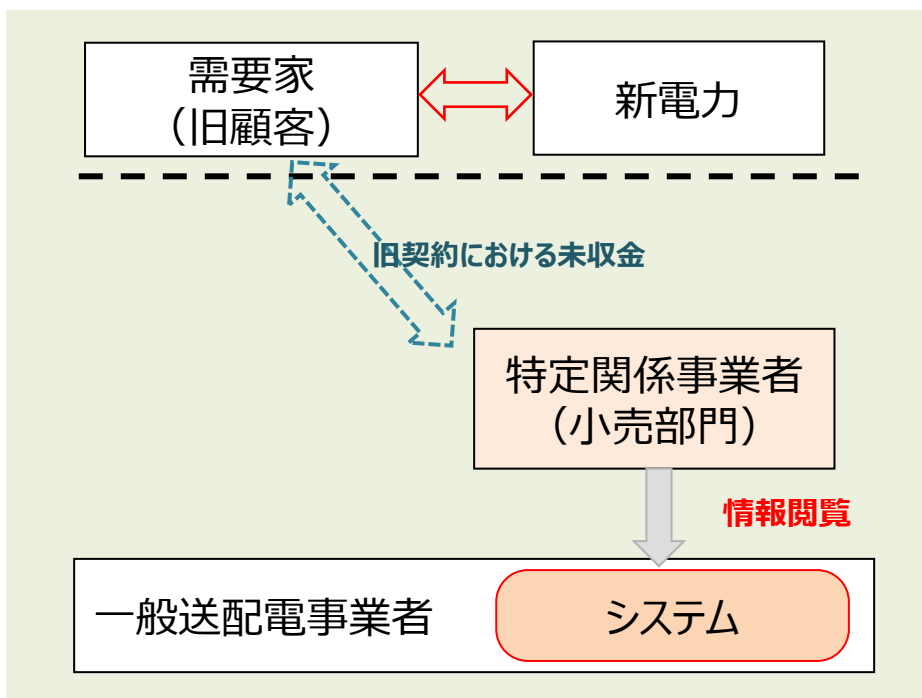
類型 2：関係小売電気事業者の旧顧客の未収金の管理

- 関係小売電気事業者の顧客が契約を終了した際に未収金※があった場合に、電力契約が続いているか、あるいは、空き家になっているかの確認を通じて回収可能性を判断するため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- 本来は、別の方法で未収金の回収可能性を判断すべきもの。

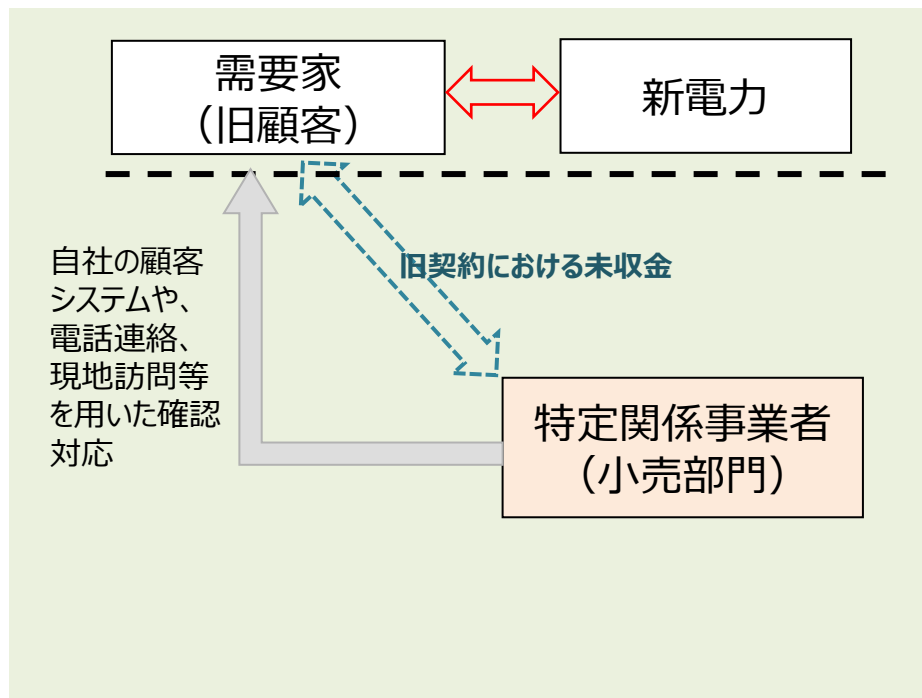
※契約終了や切り替え時の最終月の料金などが典型例。

(本事例について)

【事例イメージ】



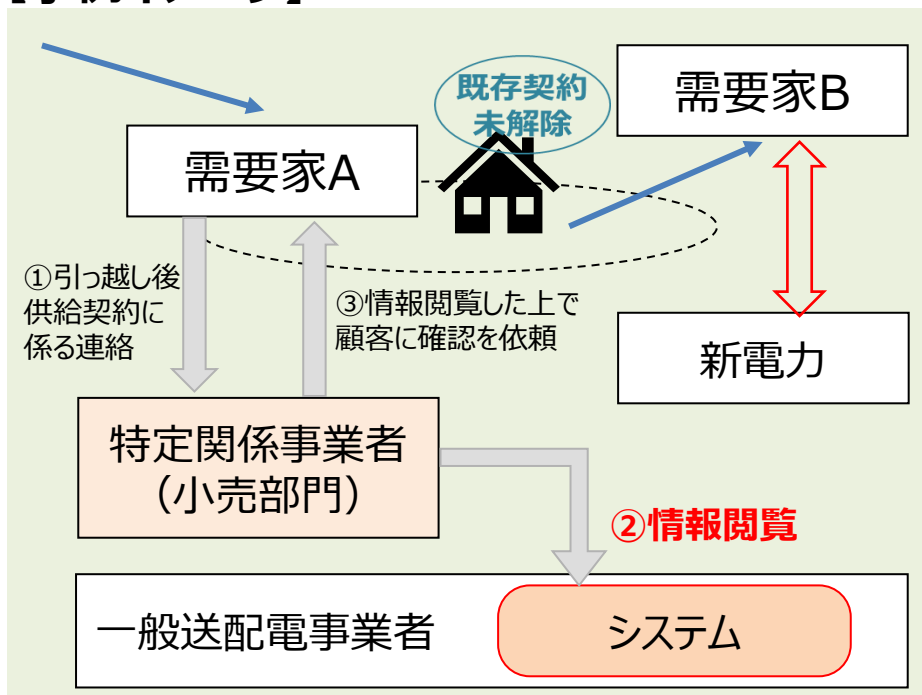
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



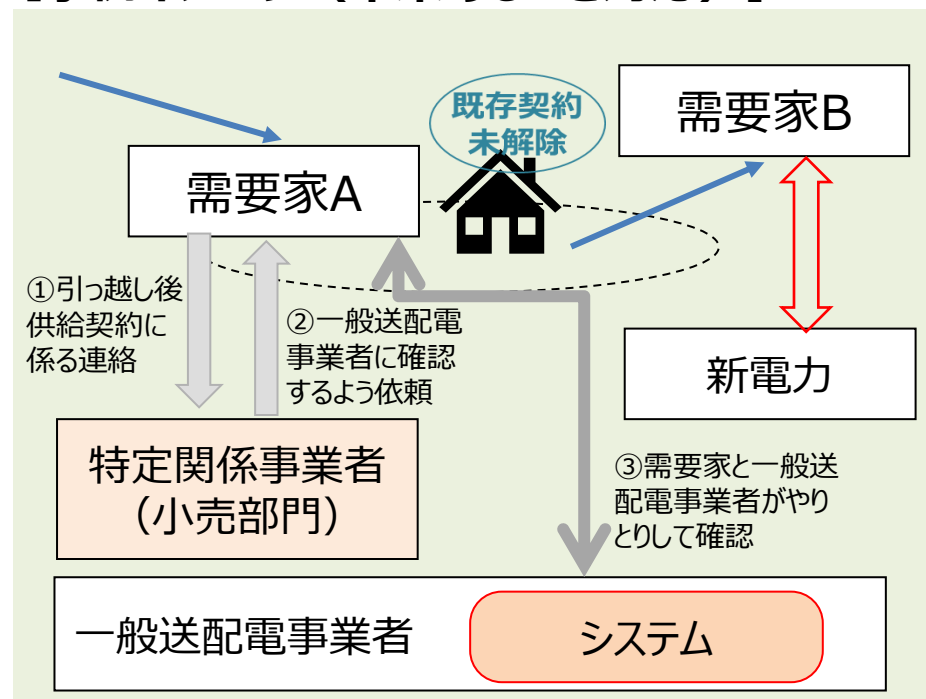
類型3：引っ越し時の名義確認

- 引っ越しをしてきた需要家に電気の供給をしようとしたところ、同一需要地点の契約が残存しており（例：以前の居住者が新電力と契約しており、契約を解除していない場合）、スイッチング支援システムを通じた**新たな契約が締結できない場合に、当該需要家に対し以前の居住者に連絡をとるように勧めるため**、当該地点の情報（以前の居住者の契約状況）を予め確認しようとし一般送配電事業者が管理するシステムを閲覧。
- 本来は、小売電気事業者において当該地点の旧契約情報の確認までを行う必要はなく、当該需要家から一般送配電事業者にお問い合わせするなど対応を依頼すべきもの。

【事例イメージ】



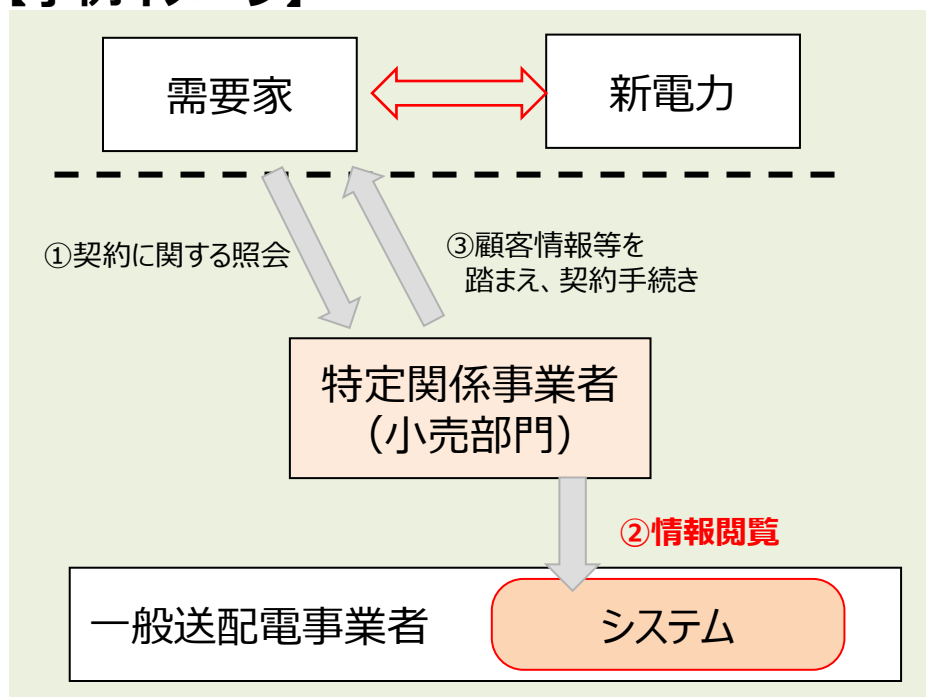
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



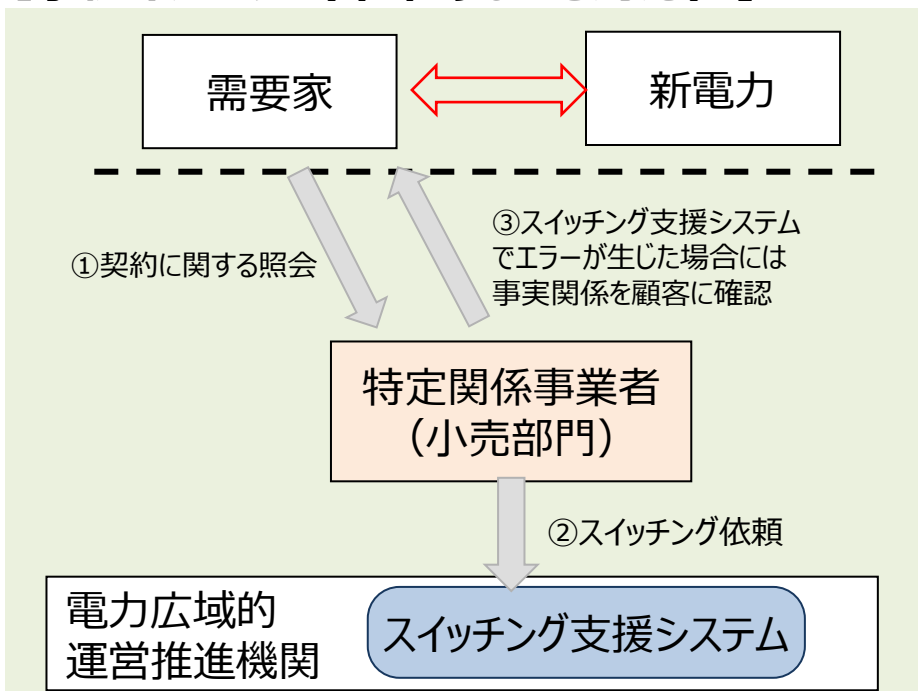
類型 4：需要家情報の事実関係確認

- 新電力から特定関係事業者へ電力契約を切り替えようとした顧客から契約手続きについて照会があったケースで、**顧客から得た情報の事実関係を確認**※するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した。
※スイッチング支援システムにスイッチング依頼を出すためには、供給地点特定番号と契約名義等が必要。
なお、供給地点特定番号は、スイッチング支援システムから住所を入力すれば検索可能であるが、一般送配電事業者の託送システムの方が検索機能が優れているとみられる。
- 本来は、（現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など）顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



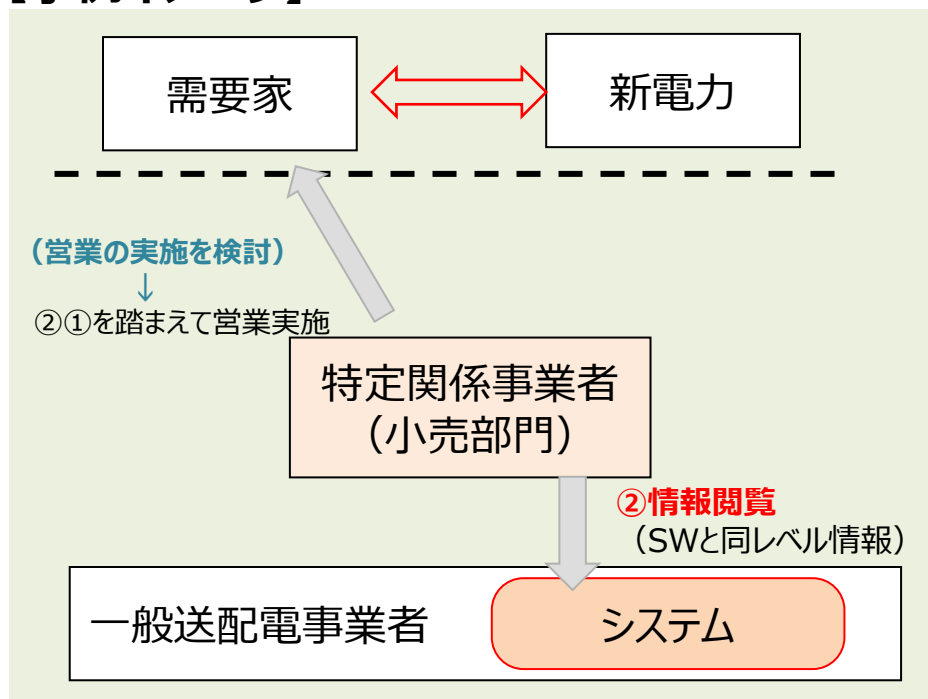
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



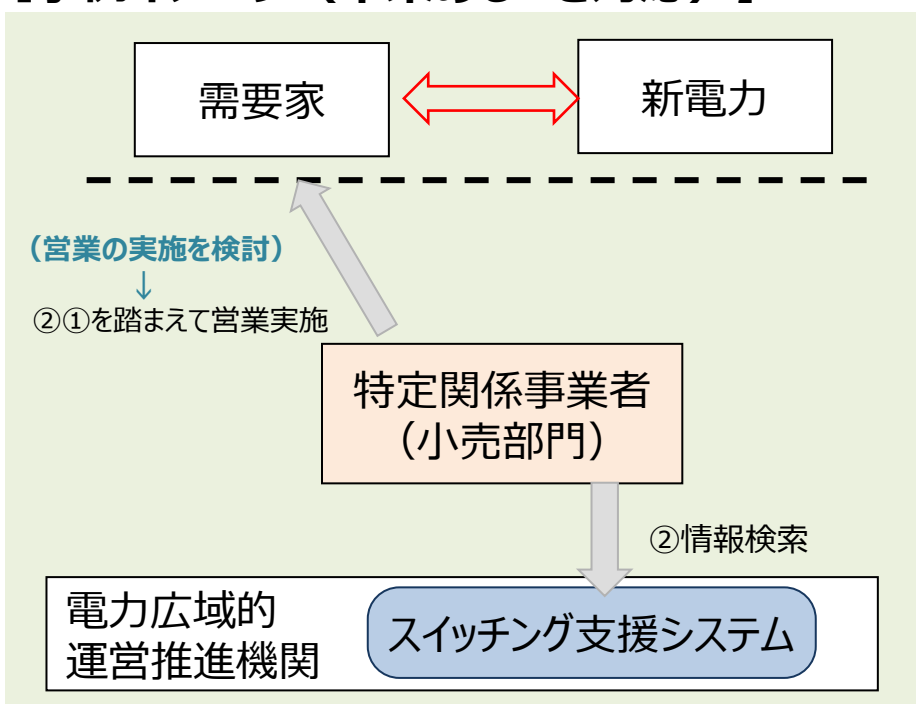
類型 5：需要家の事実関係確認（アウトバウンド営業）

- かつての顧客リストを用いて新電力の顧客に電話をかけて契約を勧誘したり、ホームページ等で資料請求をした新電力の顧客に電話をかけた上で、契約切り替えに応じてもらえる需要家との契約に必要な事実関係を確認するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- 本来は類型 4 と同様に、（現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など）顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



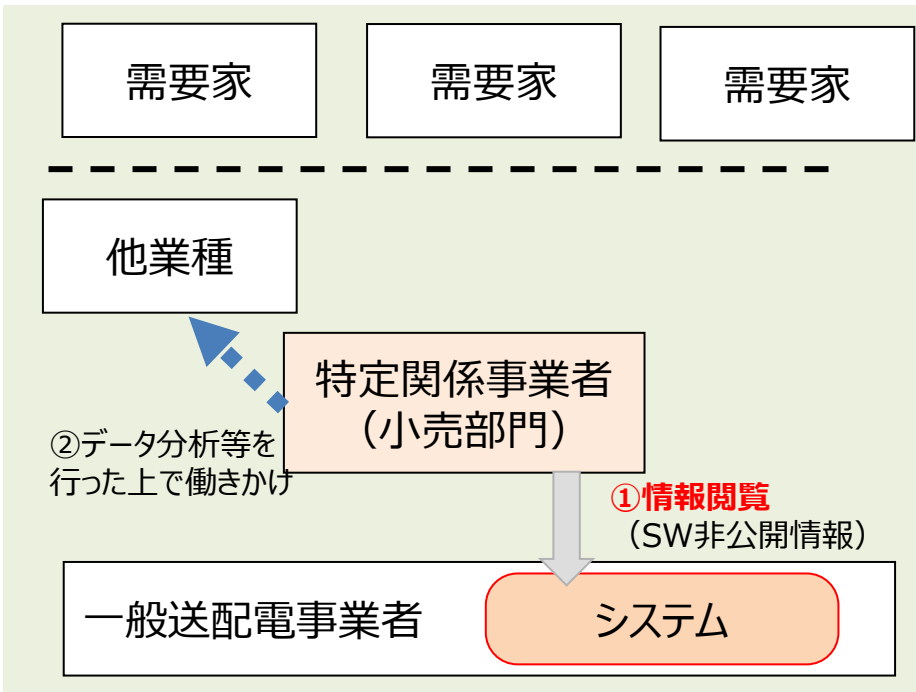
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



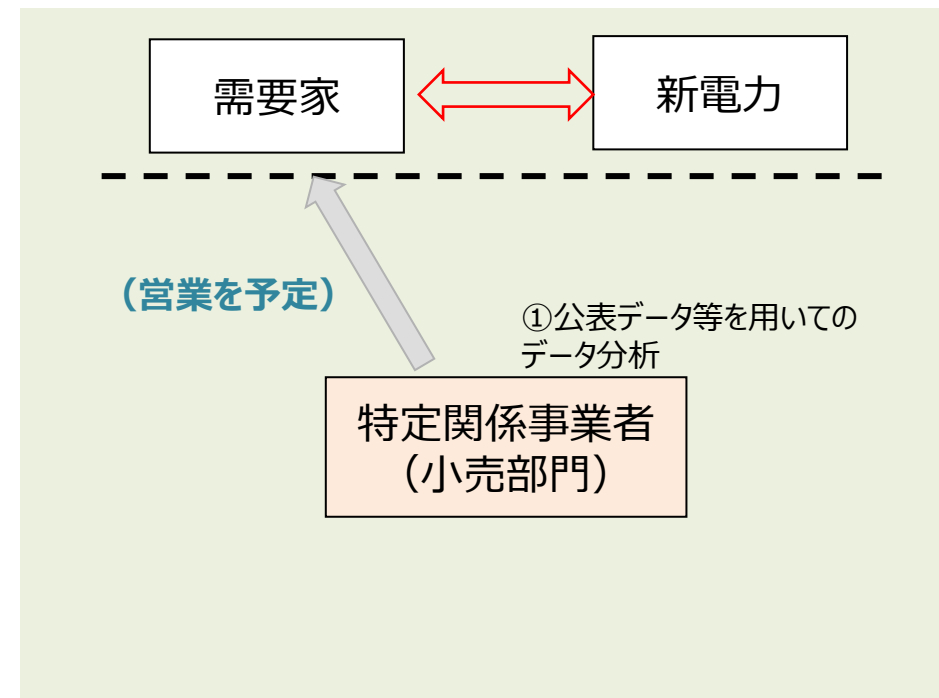
類型 6：顧客獲得活動にあたっての情報分析

- 閲覧した情報を用いて顧客に接触したものではないが、顧客情報を分析した上で、顧客獲得に影響を及ぼしうる他業種の事業者（例：新築分譲会社）に接触し、顧客獲得数の増加に向けた働きかけを行うため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- こうした分析は、一般送配電事業者の管理するシステムを通じて非公開情報を閲覧して行うべきではなく、公表データ等を用いて行うべきもの。

【事例イメージ】



【事例イメージ（本来あるべき対応）】



各類型についての現在の状況

- 一般送配電事業者において、小売部門からの閲覧ができないよう対策を講じるとともに、関係小売電気事業者内においても、一般送配電事業者の管理するシステムを閲覧することをしないよう周知しており、現時点でこれらの各類型の行動はとられていないものと考えられる。
- 一方で、今後も状況の監視が必要。

新電力顧客情報を閲覧しながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

- 報告徴収において報告があった、特定関係事業者の社内調査においては、事案によって違いはあるものの、多数の社員・委託先社員が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧し、社員のうち一定割合は、電気事業法上問題になり得る行為と認識していた。
- 報告徴収への回答においては、円滑な顧客対応を優先した、コンプライアンス意識が不足していた等の記載があったが、更なる精査が必要。

報告徴収に対する回答（概要）

報告徴収に対する回答（概要）

関西電力(小売部門)

- ・行為規制に関する知識、理解に乏しい社員及び委託先社員が多かった
- ・円滑なお客さま対応や、業務効率化を優先する意識が強かった
- ・事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識徹底が不十分

中部電力ミライズ

- ・行為規制の理解・遵守が不十分
- ・コンプライアンス意識が不十分
- ・企業風土・職場風土が不十分

東北電力(小売部門)

- ・建物・PC利用の社内ルール不足
- ・部門内外におけるチェック機能の不足
- ・NSCへの照会フローに関する課題
- ・自身の業務と行為規制との関連性に対する認識不足
- ・企業倫理・法令遵守の取組みにおける基本姿勢の定着不足

中国電力(小売部門)

- ・行為規制に対する理解不足
- ・コンプライアンス意識の不足
- ・行為規制の趣旨を踏まえた運用の見直しが不十分

九州電力(小売部門)

- ・「円滑なお客さま対応にコンプライアンスが優先する」との意識の徹底が不十分
- ・業務マネジメントの機能不足、行為規制の認識の甘さおよびコンプライアンス意識の浸透不足

四国電力(小売部門)

- ・コンプライアンス意識の不足・欠如
- ・行為規制や社内ルールの理解不足・教育不足
- ・コミュニケーション不足
- ・改善余地のある業務フローがあった

※報告徴収への回答を事務局において抜粋・要約したものであり、詳細は次ページ以降を参照

新電力顧客情報を閲覧しながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

	各社の見解
関西電力 (小売部門)	<p>閲覧者アンケート及びヒアリングの結果、新電力顧客情報を閲覧していた社員及び委託先社員700名中579名(82.7%)、社員239名中134名(56.1%)、委託先社員461名中445名(96.5%)が、電気事業法上問題となり得ると認識していなかったと回答しており、そもそも行為規制に関する知識、理解に乏しい社員及び委託先社員が多かったものと認識しております。</p> <p>一方、社員及び委託先社員700名中118名(16.9%)、社員239名中102名(42.7%)、委託先社員461名中16名(3.5%)が、電気事業法上問題となり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧しておりますが、その理由といたしましては、行為規制(情報遮断)を遵守する意識よりも、円滑なお客さま対応や、業務効率化を優先する意識の方が強かったこと、マスキング処置がなかったことから問題ないだろうという安易な思い込みがあつたことと認識しております。</p> <p>特に、239名中102名(42.7%)もの社員が、電気事業法上問題となり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧していたという点につきましては、事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識徹底の不十分さが招いたことに他ならず、大いに反省すべきことと認識しております。</p>
東北電力 (小売部門)	<p>アンケート調査およびヒアリング調査の結果、本事案について以下の事実が判明した。</p> <p>①スイッチングの申込みがあつた場合および前入居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客からの問い合わせや当社への小売供給契約の申込みがあつた場合における業務処理の中で発生した。</p> <p>②契約に必要な情報である契約容量等については、東北電力ネットワークのネットワークサービスセンターに照会するルールとなっていたにもかかわらず、新電力顧客情報を閲覧した社員等は、NW設定端末により確認していた。</p> <p>上記①、②の事実は、当社社員等の行為規制の遵守よりも迅速な顧客対応を優先したいという想い（顧客から迅速な対応を求められることもあつた）や、行為規制に対する認識不足から生じたもので、現状のまま業務を進めることを是としてしまったことから、本事案等がこれまで明らかになることはなく、東北電力ネットワークに対し、当該端末の管理不備を指摘しなかったものである。</p> <p>これらは、上記業務の申込みがあつた場合のNSCへの照会フローの一部が煩雑であること、担当者において自身の業務と行為規制との関連についての認識が不足していたこと、上位機関のチェック体制も不十分であったことなどが要因として挙げられる。</p> <p>また、販売部門には、お客さまからの申込みや問合せに対して、迅速・丁寧な対応を行うことを最優先とする組織文化があり、本事案等においても、こうした意識が働いたことが背景にあったと考えられる。</p>
九州電力 (小売部門)	<p>新電力顧客情報を閲覧した当社125名および委託会社210名の合計335名のうち、当社55名（44.0%）、委託会社83名(39.5%)の合計138名（41.2%）が、電気事業法上問題となり得ると認識していた。</p> <p>電気事業法上問題となり得ると認識しながらも閲覧を行っていた理由は、「お客さま対応を優先したため（23.9%）」、「システム障害・過渡期業務への対応に必要なため（16.6%）」と、お客さまのお申し出に対してスムーズに対応するために閲覧したとのアンケート結果が最も多い。</p> <p>次いで、「業務の省力化のため（24.1%）」、「電気料金未収対応のため（5.5%）」と業務運営面を優先した結果となっており、「円滑なお客さま対応や業務効率化よりコンプライアンスが優先する」との意識の徹底が不十分であった。</p> <p>一方、335名のうち当社70名（56.0%）、委託会社114名（54.3%）がNW設定端末を非常災害時以外で使用してはならないことを認識しておらず、行為規制に関する理解浸透に向けた研修等の取組が不足していた。</p> <p>また、当社1,253名のうち97名（7.7%）、委託会社1,251名のうち228名（18.2%）が新電力顧客情報を閲覧されていることを認識しているが、その不備を指摘する声は表面化しておらず、結果として新電力顧客情報が閲覧可能な状態が継続した。</p> <p>このため、全社の行為規制相談窓口を明確化するとともに、現業機関と定期的なコミュニケーションを実施し、風通しの良い職場風土の醸成に取り組む。</p>

新電力顧客情報を見ながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

	各社の見解
四国電力 (小売部門)	<p>本事案は、アンケート調査の結果などから、主として以下の原因により発生したものと考えております。</p> <p>(コンプライアンス意識の不足・欠如)</p> <p>「託送お客さま管理システム」を「災害発生時以外で使用してはいけないことを認識していながら閲覧した(閲覧者の64%)」や、「電気事業法上問題があることを認識しながら災害時以外にも使用していた」との回答が多く見受けられました。この背景には、円滑なお客さま対応や、確実に効率的な業務処理を行う目的であれば使用することも許されるだろうとの意識があったものと推定されますが、これらは、コンプライアンス意識が不足・欠如していたことが原因であると考えられます。</p> <p>(行為規制や社内ルールの理解不足・教育不足)</p> <p>一方、「託送お客さま管理システム」の災害発生時以外の使用について「使用してはいけないことを認識していなかった」や、「電気事業法上問題になるとは思っていなかった、または意識したことがなかった(閲覧者の77%)」との回答も多く見受けられました。これらは、行為規制や社内ルールに対する理解不足が原因と考えられますが、この背景には、理解浸透に向けた十分な教育が実施されていなかったことも要因として挙げられると考えられます。</p> <p>(コミュニケーション不足)</p> <p>また、「災害発生時以外に使用されていることを知っていた」者が閲覧者を上回っていることから、問題があるため使用してこなかった者も相応数存在したと推定されますが、本事案がこれまで問題化しなかった背景には、問題であることを認識しあう社員間のコミュニケーションが不足していたものと考えられます。</p> <p>(改善余地のある業務フロー)</p> <p>さらに、代替方法があるにも関わらず「託送お客さま管理システム」を使用していた背景には、本来の手順では業務処理に時間を要するなど、業務フローに改善しておくべき余地があったのではないかと推定しております。</p>
中部電力 ミライズ	<p>①行為規制の理解・遵守、②コンプライアンス、③企業風土・職場風土のそれぞれの観点から、以下の原因があると考えております。</p> <p>①行為規制の理解・遵守</p> <p>新電力顧客情報であっても営業活動に使用しなければよいとの認識誤りや、使用しているシステムは情報遮断が適切に実装されているという思い込みがあったため。</p> <p>②コンプライアンス</p> <p>行為規制(情報遮断)より円滑・丁寧なお客さま対応または業務効率を優先したため。</p> <p>③企業風土・職場風土</p> <p>問題の可能性を認識しながら問題提起ができない、また、一部には、問題提起があったが拾いきれなかったなど、コミュニケーションが十分に図られていなかったため。</p>

新電力顧客情報を閲覧しながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

各社の見解

中国電力
(小売部門)

〔事案1（営業システムの特定業務に使用する画面において、新電力の顧客情報が中国電力の一部社員に閲覧可能となっていた事案）について〕

システムのマスキング処理が不十分で、当社社員が新電力顧客情報を閲覧可能であったことについては、行為規制に対する理解不足が原因であったと考えています。

一部の社員は電気事業法上問題があるとの認識を持っていましたが、大半の社員は新電力顧客情報が閲覧可能である状態について問題意識を持っておらず、円滑なお客さま対応や確実な業務遂行を優先させる目的で閲覧しており、コンプライアンス意識の不足が原因であったと考えています。なお、営業活動に用いたことがあると回答した社員はいませんでした。

〔事案2（営業システム・お客さま台帳検索システムにおいて、新電力の顧客情報がカスタマーセンターで閲覧可能となっていた事案）について〕

一部の社員は電気事業法上問題があるとの認識を持っていましたが、大半の社員は新電力顧客情報が閲覧可能である状態について問題意識を持っていませんでした。なお、営業活動に用いたことがあると回答した社員はいませんでした。

その原因としては、以下のことが考えられます。

（1）営業システム

- ・当社は、非常災害時等に、中国電力ネットワーク株式会社と一体となって、迅速・丁寧なお客さま対応を行うことを目的として、お客さまの問い合わせ対応に特化した組織であるカスタマーセンターのみ、競争環境に影響を与える恐れのないご契約名義や電話番号等のお客さま情報を常時閲覧できる運用を実施しておりました。
- ・また、平常時においても、停電に関する問い合わせ、新たな契約申込みを受け付けた際の既存の事業者に対する解約申込み代行および確実な業務処理の徹底等、お客さま対応品質維持の観点から、このお客さま情報を閲覧することは行為規制上問題にならないと判断しておりました。
- ・しかしながら、あらためて行為規制の趣旨を踏まえると、運用の見直しを検討すべきだったと考えています。

（2）お客さま台帳検索システム

当社と契約していた当時の電気料金精算対応等に伴う作業過程において、契約切替日等を正確に把握する等、確実な業務遂行を優先させる目的で閲覧しておりました。競争環境に影響を与える恐れのある項目の表示について指摘しなかったのは、コンプライアンス意識の不足が原因であったと考えています。

関係小売電気事業者（特定関係事業者）における社内研修等

- 特定関係事業者においては、特定関係事業者に課される行為規制（一般送配電事業者の禁止行為に該当する行為をすることを依頼し又は要求することの禁止等）に関する研修は行われていたものの、**閲覧可能となっている非公開情報を閲覧することの不適切さの周知等**、一般送配電事業者に課される行為規制に関して**特定関係事業者側から行うことが不適切と考えられる行為に留意した研修を実施している例はなかった。**

社内調査結果

社内調査結果

関西電力(小売部門)

・電気事業法に係る自社社員研修については、全従業員に対してeラーニングシステムを活用した研修を実施し、営業部門においては職場ディスカッションを実施。
・委託先社員に対しては、マスキング処置がなされていることを前提とした業務運用を指定しており、行為規制を題材とする研修等は実施していなかった。

中部電力ミライズ

・電気事業法に係る研修については、経営層・管理職向けにコンプライアンス等に係る研修を実施。
・実務担当者や新入社員、カスタマーセンター、関係会社・代理店向けに電気・ガス事業に関する全般的な研修等をeラーニングも活用しつつ実施。

東北電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修について実施するとともに、社内イントラネットに行為規制の概要および日常業務で想定される疑問・事例を解説した資料を掲載。
・P・C端末の交付および各々の所属に応じた使用設定、撤去の取扱いについては、社員向けのサポートページに常時掲載して周知し、異動対象者にも重ねて周知している。

中国電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、新入社員教育として、行為規制の留意点について、一般送配電事業者の視点及び小売事業者の視点から説明。
・営業部門の新任担当者教育として、独占禁止法をはじめとした法令違反や不正行為等に留意し、コンプライアンスを遵守した販売推進活動を行うよう教育。

九州電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、全従業員に対して分社後の行為規制に関する事項に係る研修を実施。
・営業部門に対して、行為規制の遵守徹底及び非常災害時等の対応で閲覧した情報の目的外利用禁止に関する研修や行為規制に関する継続的な理解浸透、社内規定等の周知・徹底を目的とし、定期異動時期に研修を実施。

四国電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、全社員に対して行為規制に係る規程や事例集を周知し、新入社員に対して集合研修を実施。
・毎年、定期異動により営業部門に配属された社員に対して、四国電力送配電株式会社が配電線事故対応に関する研修を実施している。

非常災害時対応業務についての周知徹底

- 一部の関係小売電気事業者においては、非常災害時対応の応援業務について、一般送配電事業者から業務委託を受けており、そうした応援業務を円滑に進めるため、一般送配電事業者のシステムの閲覧権限を付与されているケースがある。
- 閲覧権限については、一般送配電事業者において緊急時のみ閲覧権限を付与するのではなく、平常時から閲覧可能な状況にしていた。（現在は閲覧権限を一時停止）
- 一方、関係小売電気事業者においても、関係する職員に対し、非常災害時対応以外の場面で、そうした閲覧権限を用いて新電力の顧客情報を閲覧しないよう、周知徹底が求められていたものと考えられる。

（例 1）

- ✓ 本店営業部門から、各営業所に対して非常災害時対応に限って閲覧権限を付与したものである旨文書で指示していたが、各営業所の管理者が閲覧権限を付与される者に対してメール等で伝えることが多く、閲覧権限を付与された本人が認識していなかった。

（例 2）

- ✓ 本店営業部門から、特段の指示が行われていなかった。

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

最終保障供給の顧客情報の情報管理

- 最終保障供給は、高圧以上の需要家で小売電気事業者の契約先が見つからない需要家に対して一般送配電事業者が行うもの。昨今の卸電力価格高騰等により、一般送配電事業者から最終保障供給を受ける需要家が増加。
- **一般送配電事業者のうち複数の事業者※は、関係小売電気事業者に最終保障供給業務の一部を委託。**
※最終保障供給業務の公募を行っている一般送配電事業者は、北海道電力NW、東北電力NW、東京電力PG、北陸電力送配電、中国電力NWの5社。
- 今般、新電力の顧客情報ではなく、**一般送配電事業者が供給する最終保障供給の顧客情報が関係小売電気事業者から閲覧可能になっていた例が報告されている。**
- 最終保障供給の顧客情報は、**電気事業法上、託送業務等で知り得た情報にあらず**、体制整備義務においてアクセス制限を義務づけられている情報ではない。一方で、最終保障供給を受けている需要家は、高圧以上で、やがては小売電力市場での契約を行うことになる顧客の情報。**特に、最終保障供給業務を受託していない場合において、関係小売電気事業者から閲覧できる状態になっていることは不適當※。**
※第23条第1項第2号において、一般送配電事業者は、特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならないこととされている。
- 閲覧の実態把握を進めるとともに、2月3日、電取委事務局から一般送配電事業者に対して不必要な情報の**閲覧をできないようにするなどの対応を指示。**

再エネ特措法に係る情報管理

- 新電力の顧客情報ではなく、再エネ特措法に基づき一般送配電事業者が行う業務に関する小売部門から閲覧可能になっていた例が報告されている。
- 北陸電力送配電からは、電力・ガス取引監視等委員会の緊急点検依頼に対し、特定契約に基づく送配電買取実施に係る情報が、営業システムのマスキング漏れによって北陸電力側から閲覧可能であったとの報告があった。（ただし、アクセスログの解析の結果、北陸電力社員からの意図的な閲覧は確認されなかった）
- 2月10日、資源エネルギー庁は、同庁が運営する再エネ業務管理システムに関して一般送配電事業者が付与していたID、パスワードを関係小売電気事業者が利用し、再エネ特措法の認定事業者の情報を閲覧していた事案を公表。同庁は当該関係事業者に対して報告徴収を実施するとともに、他の全ての一般送配電事業者に対して、同様の事案がないか調査し報告を指示。※

※詳細は、資源エネルギー庁によるプレスリリース参照。

「東京電力パワーグリッド株式会社及び東京電力エナジーパートナー株式会社、その他全ての一般送配電事業者に対して再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法に基づく報告を求めました」（2023年2月10日）

<https://www.meti.go.jp/press/2022/02/20230210003/20230210003.html>

※電気事業法第23条第1項第2号において、一般送配電事業者は、特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならないこととされている。また、再エネ特措法第19条において、一般送配電事業者が特定契約等に基づく再生可能エネルギー電気の供給に関して知り得た情報を目的外利用することを禁じている。

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類型について（議論いただきたい点）

◆ 類型A：共用システムにおけるアクセス制御に不備が生じた類型

- － 仮に過失※¹によりアクセス制御の不備が生じたとした場合、対応策をどのように考えるか※²。

※¹ アクセス制御の不備が過失によるものかについては、事務局において調査中。過失により発生したと事実認定されているものではない。

※² ①制度上は物理分割がとり得ることになっており、物理分割を行った場合には、アクセス制御は法令上求められていないこと、②他方でシステム構成や作業量から物理分割は極めて困難又はシステム障害のリスクが高いと判断した例もあったこと、③物理分割を行っても権限付与を誤ることもあり得ることなどにも留意が必要か。

- － 直ちに物理分割ができない場合、アクセス制御による論理分割を続ける場合に、アクセス制御に不備が生じないように一般送配電事業者に求めるべき行為やその水準として、どのようなものが考えられるか。（定期的なログの解析、第三者によるシステム監査等が考えられるか。）

◆ 類型B：閲覧権限付与によって不備が生じた類型

- － 非常災害時対応との関係をどのように考えるか。非常災害時対応のため、やむを得ず閲覧権限を小売電気事業者の社員に対して付与するとしても、その際に求められる要件をどのように考えるか。

◆ 類型C：その他の類型

- － 管理の甘さ等により非典型的な情報の漏えいが生じた場合、対応策をどのように考えるか※³。

※³ 委託先の情報管理などについては、一つの類型とみて具体的な対応策を考えることも可能か。また、個々の事案について、それぞれ対策を検討し、ルール化していくというアプローチも考えられるか。

関係小売電気事業者の事案に関する類型について（議論いただきたい点）

◆「顧客獲得活動に情報を活用していない」「営業に活用していない」との主張について

- － 類型 1 ～ 6 に関し、顧客獲得活動に情報を活用していないと考えられるのはどの類型か。また、積極的な営業活動に情報を活用していると考えられるのはどの類型か。※ 1

※ 1 広義の営業活動という意味では、全て営業活動という見方もあり得ることに留意が必要か。

◆ 新電力の顧客情報が閲覧可能でありながら、一般送配電事業者に指摘しなかった理由について

- － 関係小売電気事業者による一般送配電事業者への非公開情報の要求・依頼を禁じた電気事業法第 23 条の 3 との関係をどのように考えるか※ 2 ※ 3。

※ 2 要求、依頼を禁じた条文との関係で、関係小売電気事業者の側しか気づき得ない共用システムにおけるアクセス制御の不備を指摘せず放置したことについて、特に不備を生じさせた原因が分社化前の一体会社の際に生じた場合などに、どのように考えるか。

※ 3 関係小売電気事業者の社員等の閲覧の動機や状況等については、事務局において引き続き調査中。

電気事業法（昭和三十九年法律第百七十号）

（一般送配電事業者の特定関係事業者の禁止行為等）

第二十三条の三 一般送配電事業者の特定関係事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 当該一般送配電事業者に対し、第二十三条第一項各号に掲げる行為又は同条第二項本文、第三項本文、第四項本文若しくは第五項本文の行為をするように要求し、又は依頼すること。
- 二 前号に掲げるもののほか、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害するものとして経済産業省令で定める行為をすること。

2 経済産業大臣は、前項の規定に違反する行為があると認めるときは、一般送配電事業者の特定関係事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。

非公開情報以外の情報管理について（議論いただきたい点）

◆ 最終保障供給の顧客情報、再エネ特措法の運用等に基づき一般送配電事業者が知り得た情報についての、電気事業法上の情報管理のあり方について

- － これら情報についても、託送供給により知り得た顧客情報に準じた情報管理が求められるべきか※。

※電気事業法第23条の行為規制は、第1項第1号において、一般送配電事業者が託送供給及び電力量調整供給の業務に関して知り得た他の電気供給事業者に関する情報の目的外利用を禁じており、その他の情報の目的外利用を禁じていないが、同項第2号において、特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならない点に関係。なお、再エネ特措法第19条において、一般送配電事業者が特定契約等に基づく再生可能エネルギー電気の供給に関して知り得た情報を目的外利用することを禁じている。

再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法（平成二十三年法律第百八号）

（禁止行為等）

第十九条 一般送配電事業者及び配電事業者は、特定契約又は一時調達契約に基づき調達する再生可能エネルギー電気の供給又は使用に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

一 特定契約又は一時調達契約に基づき調達する再生可能エネルギー電気の供給に関して知り得た認定事業者又は小売電気事業者若しくは登録特定送配電事業者に関する情報を当該供給に係る業務及び託送供給（電気事業法第二条第一項第六号に規定する託送供給をいう。次項第一号において同じ。）又は電力量調整供給（同条第一項第七号に規定する電力量調整供給をいう。）の業務の用に供する目的以外のために利用し、又は提供すること。

二 特定契約又は一時調達契約に基づき調達する再生可能エネルギー電気を供給し、又は使用するとき、特定の者に対し、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与えること。

2 略

3 経済産業大臣は、前二項の規定に違反する行為があると認めるときは、電気事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。

その他の論点について（議論いただきたい点）

◆ これまでの電力・ガス取引監視等委員会の監視のあり方について※

- － これまで事案の発見につながらなかったことについて、定期的なログの解析を求めなかったことなど、不十分な点はなかったか。

◆ 今後の電力・ガス取引監視等委員会の監視のあり方について※

- － 行為規制の監視を充実させていく上で、改善・強化すべき点は何か。各一般送配電事業者において行う監査体制をどのように改善していくか。

※電力・ガス取引監視等委員会の監視体制のあり方については、事案の解明や再発防止策をまとめた後に改めて具体的な議論することを想定。

◆ その他の論点について

- － 今後、再発防止を徹底する観点から、中長期的に検証すべき点としてどのような点があるか。

今後の議論について

- 事実関係の確認に向けた追加調査や電力・ガス取引監視等委員会としての対応は、電力・ガス取引監視等委員会の本委員会にて検討。
- 本日の制度設計専門会合における議論については、事務局から本委員会に報告予定。次回以降、制度設計専門会合において、具体的な再発防止策について更に議論いただく。