

災害対応の円滑化のための情報共有のあり方

令和 5 年 4 月 2 5 日

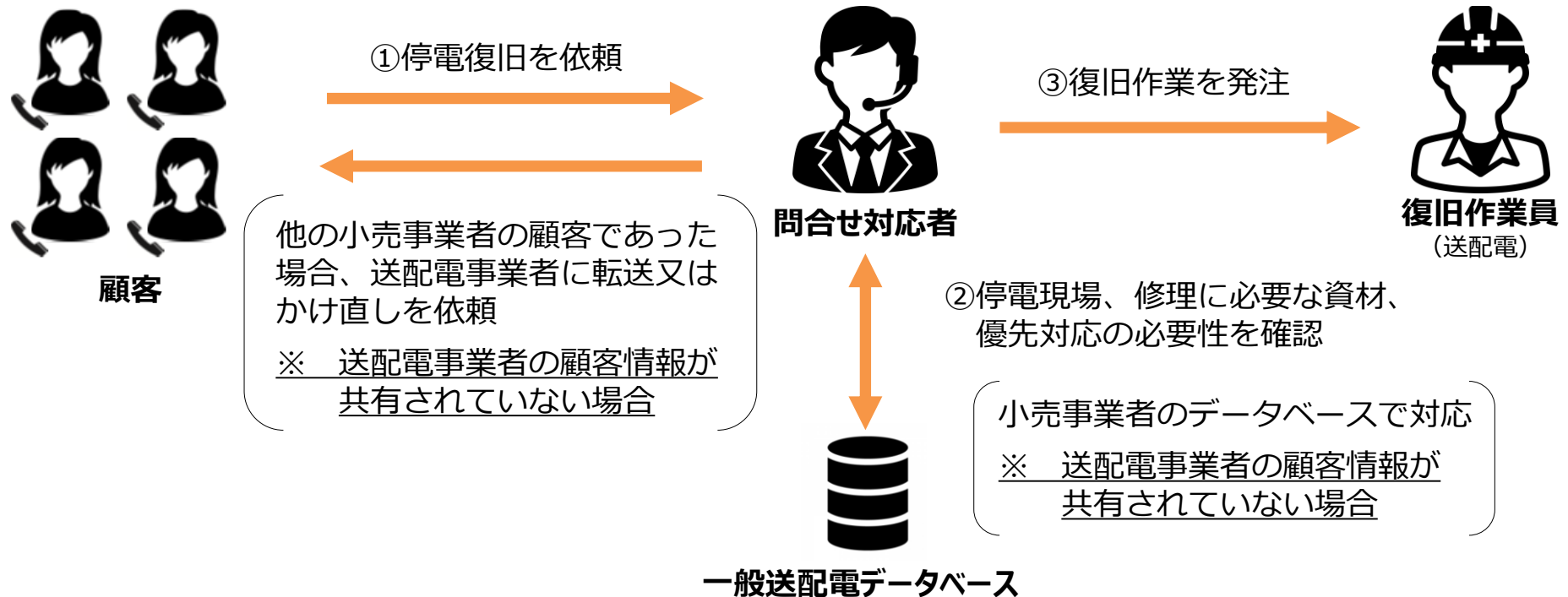
産業保安グループ

電力安全課

グループの小売事業者への情報共有の状況

- 一般送配電事業者は、グループの小売事業者等と業務委託契約を締結し、自然災害等による停電発生時に、顧客からの問合せ対応を当該小売事業者が支援する体制を構築。
- その際、非公開情報を必要としない業務のみを小売事業者に委託している事業者もいる一方、問合せ対応の迅速化のため、一部の一般送配電事業者は、他の小売事業者の顧客情報も含めて情報を共有していた（マスキング処理を行っている会社もあり）。
- そのため、必要最低限と考えられる情報共有について、考え方を整理すべきではないか。

グループの小売事業者による問合せ対応の流れ



災害対応の観点から例外的かつ一時的に情報共有が許容されると考えられる項目

- 停電復旧対応に当たっては、事前に、①停電現場の特定、②修理の必要性や資材の確認、③優先対応の必要性の確認、が必要。
- それぞれ、①契約名義・住所・連絡先、電柱・開閉器番号、②契約アンペア・キロワット（低圧のみ）、③医療機器の使用の有無、などの送配電事業者が有する情報が該当。
- 災害対応の観点からは、情報を限定し、徹底した情報管理を前提とすれば、問合せ対応の支援者に対して、災害対応時に限り、情報共有を行うことは考えられるのではないか。
- 情報管理の方策としては、物理的なシステム分割による対応に加え、システム改修によるマスキング処理・個人管理、それまでの間は、同等の嚴重な対応を求めているかどうか。

情報共有項目（案）

類型	情報項目	必要事由
①現場の特定	契約名義	停電現場を特定
	契約住所・供給地点番号	停電現場を特定 ※供給地点番号は住所に紐付いた番号
	連絡先（電話番号）	必要に応じて顧客に連絡 ※基本的には契約者の連絡先だが、代理人が登録されているケース有り。この場合には当該代理人の連絡先を使用。
	電柱・開閉器番号	停電に関する設備の特定 ※番号は設備に印字されている。
②修理迅速化	スマートメーターの有無	スマートメーターで通電が確認可能な場合、停電は屋内配線の問題と判断 ※スマメの有無のみ表示。小売から送配電に通電状況を確認。
	契約アンペア・キロワット（低圧のみ）	契約量に応じて、復旧作業のために現場に持ち込む引込線の太さを特定 ※高圧の契約については、送配電事業者において必要な資材を把握済。
	契約停止の有無	通電していない原因を特定
③優先対応	同一災害での対応履歴	既に問合せ対応済か否かの状況を確認
	顧客留意事項	人工呼吸器、透析装置の有無を特定