



2023年2月3日

各 位

会 社 名 東北電力株式会社
代表者名 取締役社長 社長執行役員 樋口 康二郎
(コード番号 9506 東証プライム)
問合せ先 販売カンパニー リビング営業部
リビング統括課長 石山 肇
(TEL. 022-225-2111)

新電力等のお客さま情報の取り扱いに係る調査結果の報告について (個人情報保護委員会からの報告徴収への報告)

当社は、2023年1月13日、東北電力ネットワーク株式会社（以下、「東北電力ネットワーク」）が管理する当社以外の小売電気事業者のお客さま情報（以下、「新電力顧客情報」）を閲覧していたことが判明し、電力・ガス取引監視等委員会（以下、「監視等委員会」）ならびに個人情報保護委員会から報告徴収を受領いたしました。

本事案は、当社の3営業所（八戸営業所、岩手三陸営業所、仙台北営業所）において、東北電力ネットワークが管理する端末（以下、「NW設定端末」）が配備され、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっており、そのうち2営業所において、当社の従業員がNW設定端末を使用して同情報を閲覧していたことが判明したものです。

その後、当社は、1月27日、監視等委員会からの報告徴収に基づく調査結果を取りまとめ、同委員会に報告いたしました。

(2023年1月13日、1月27日お知らせ済み)

また、個人情報保護委員会からの報告徴収に基づき、1月13日までに判明した3営業所の事案について、「新電力顧客情報の外部流出またはそのおそれの有無」を調査した結果、当社が閲覧した新電力顧客情報の外部への流出はないものと判断し、新電力顧客情報を閲覧した期間、閲覧した経緯などと合わせて、本日、同委員会に報告いたしました。

なお、1月13日以降、1月27日までに判明したその他の事案についても同様に、当社が閲覧した新電力顧客情報の外部への流出はないものと判断し、合わせて同委員会に報告いたしました。

以 上

(別紙) 個人情報保護委員会からの報告徴収に伴う調査結果の概要について

個人情報保護委員会からの報告徴収に伴う調査結果の概要について

■新電力顧客情報を閲覧した期間

- ▶ 当社従業員へのアンケート調査および個別ヒアリングの結果、判明した閲覧期間は以下のとおり。

事業所名	閲覧期間
八戸営業所	2018年7月1日～2023年1月4日
岩手三陸営業所	2022年9月12日～2023年1月6日
仙台北営業所	現時点で閲覧無し。継続して確認を実施。

※当該従業員へのアンケート調査および個別ヒアリングの結果、上記3営業所以外にも複数事業所において最大で2016年4月1日から2023年1月4日の期間に新電力顧客情報を閲覧することができていたことが判明している。

■新電力顧客情報を閲覧し始めた経緯

<八戸営業所の事案>

- ▶ 2018年7月1日の販売部門とネットワーク部門の事業所分離時に、八戸営業所において、当社と東北電力ネットワークが共同で利用する営業所窓口に、東北電力ネットワークにより、新電力顧客情報を閲覧可能な設定となっているNW設定端末2台が設置された。
- ▶ 八戸営業所の一部社員は、そのうちの1台を使用して、「新電力から当社への契約変更」(以下、「スイッチング」)等の申込みの処理時に、新電力顧客情報(契約容量等)を閲覧していた。

<岩手三陸営業所および仙台北営業所の事案>

- ▶ 2022年9月12日以降、岩手三陸営業所および仙台北営業所において、派遣社員用に新規にPC端末を設置した際、NW設定端末が配備されたことで、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっていた。
- ▶ 岩手三陸営業所は、NW設定端末であることを認識し、スイッチング等の申込み処理時に、新電力顧客情報(契約容量等)を閲覧していた。
- ▶ 仙台北営業所は、派遣社員用PC端末の配備以降、NW設定端末であることを認知せずに、新電力顧客情報が閲覧できない端末と認識して利用していた。

■新電力顧客情報の利用状況・利用理由

<利用状況>

- ▶ スwitchingの申込みがあり、申込み処理に必要な新電力顧客情報(契約容量等)をNW設定端末の閲覧により取得した。
- ▶ 前入居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客から当社へ契約の申込みがあり、申込み処理に必要な新電力顧客情報(契約容量等)をNW設定端末の閲覧により取得した。

<利用の理由>

- 契約容量等については、東北電力ネットワークへ照会することにより確認可能であったが、業務の迅速性を優先してNW設定端末により確認した。

■新電力顧客情報の外部流出又はそのおそれの有無

- アンケート調査および個別ヒアリングにおいて、新電力顧客情報の外部流出またはそのおそれの有無について確認した結果、現時点において、流出はないものと考えている。
- なお、1月13日以降、1月27日までに判明したその他の事案についても同様に、現時点において、流出はないものと考えている。

■新電力顧客情報に関する閲覧の可否についての認識

- 当社の従業員が、東北電力ネットワークが管理するNW設定端末を使用して新電力顧客情報を閲覧することは、個人情報の保護に関する法律の趣旨に反する行為と認識している。

以 上