



2023年9月29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 ビジネスサポート本部 情報通信部  
サイバーセキュリティ課長 藪部 博志  
(TEL. 022-225-2111)

## 個人情報保護委員会からの個人情報等の取り扱いに係る 指導に対する報告書の提出について

当社は、6月29日に個人情報保護委員会より受領した個人情報等の取り扱いに係る指導および報告等の求めに対する報告書を取りまとめ、本日、同委員会に提出いたしました。

当社は、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を不適切に取り扱っていた事案、および経済産業省（資源エネルギー庁）が一般送配電事業者である東北電力ネットワークに付与した「再生可能エネルギー業務管理システム<sup>※1</sup>」を利用するためのIDおよびパスワードを当社従業員が使用して当該システム上の情報を閲覧した事案が確認されたことを受け、個人情報保護委員会より、「個人情報等の取扱いについて（指導及び報告等の求め）<sup>※2</sup>」を受領いたしました。

（2023年6月29日お知らせ済み）

当社は、これまでも個人情報の適正な取り扱いに向けた全社的な取り組みを進めてまいりましたが、二度と同様の事案を発生させないよう、5月12日にお知らせした行為規制の遵守に係る再発防止策に加え、個人情報保護の観点も踏まえ、以下の措置を講じることといたしました。

- ・「東北電力グループ行動指針」の個人情報の適正な扱いの徹底を明文化【2023年5月12日お知らせ済み】
- ・コンプライアンス推進に係る新たな組織の設置【2023年9月15日お知らせ済み】
- ・ポータルサイトを活用した関係法令に関する各種情報の周知、全社員向け情報セキュリティ教育内容の改善【新規】
- ・異動時におけるパソコン端末の配備・設定における運用の改善【新規】
- ・業務委託先への注意喚起、定期的な個人情報管理の確認【新規】
- ・社内研修内容の改善【新規】
- ・事業所における点検活動の改善【新規】 ほか

当社としては、改めて今回の不適切な事案の発生を重く受け止め、引き続き、行為規制の遵守に向けた再発防止策の確実な実施に加え、個人情報保護の観点も踏まえた再発防止の徹底に努めてまいります。

※1 経済産業省が保有し、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再生可能エネルギー発電事業計画認定情報等を管理する業務用システム。一般送配電事業者は、自社供給エリアの認定事業者の情報へアクセスできるIDおよびパスワードが付与されている。

※2 以下の事項について講じた措置を2023年9月29日までに報告するよう求めがあったもの。

- 不正の手段により個人情報を取得しないよう、定期的に監査を行う等して個人情報の取扱状況を適切に把握するとともに、定期的な研修及び教育の実施を通じて、個人情報の適正な取扱いを周知徹底すること
- 個人データの取扱状況について適切に把握し、個人データの適正な取扱いの周知徹底とともに、定期的に適切かつ十分な教育又は研修を行い、従業員に対する十分な監督をすること
- 委託会社においても自社が講ずべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう、監督を行うこと
- 自社において策定した再発防止策を確実に実施すること
- 今般の事案を踏まえ、個人情報の適正な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること

(参考) 本事案に係るこれまでの公表内容

- ・新電力等のお客さま情報の取り扱いに係る報告徴収の受領について（2023年1月13日お知らせ済み）
- ・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（電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収への報告）（2023年1月27日お知らせ済み）
- ・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）（2023年2月3日お知らせ済み）
- ・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（電力・ガス取引監視等委員会および個人情報保護委員会からの報告徴収への報告）（2023年2月28日お知らせ済み）
- ・新電力のお客さま情報等の不適切な取り扱いに係る再発防止体制の強化について（2023年3月20日お知らせ済み）
- ・電力・ガス取引監視等委員会から経済産業大臣に対する勧告において示された当社に対する業務改善勧告の方針について（2023年3月31日お知らせ済み）
- ・新電力のお客さま情報等の不適切な取り扱いに対する電力・ガス取引監視等委員会からの業務改善勧告の受領について（2023年4月17日お知らせ済み）
- ・経済産業省（資源エネルギー庁）からの再生可能エネルギー業務管理システムの不正閲覧事案に関する指導の受領について（2023年4月17日お知らせ済み）
- ・電力・ガス取引監視等委員会からの業務改善勧告に対する報告書の提出について（2023年5月12日お知らせ済み）
- ・経済産業省資源エネルギー庁からの指導に対する報告書の提出について（2023年5月12日お知らせ済み）
- ・新電力のお客さま情報の不適切な取り扱い等に対する個人情報保護委員会からの「個人情報等の取扱いについて(指導及び報告等の求め)」の受領について（2023年6月29日お知らせ済み）

以上

(別紙) 個人情報保護委員会からの指導に対する報告の概要

# 個人情報保護委員会からの 行政指導に対する報告の概要

2023年9月29日  
東北電力株式会社

# 1. 個人情報保護委員会からの指導の内容

- 当社は、東北電力ネットワーク株式会社が管理する当社以外の小売電気事業者のお客さま情報等を不適切に取り扱っていた事案（新電力顧客情報閲覧）、および経済産業省（資源エネルギー庁）が一般送配電事業者である東北電力ネットワークに付与した「再生可能エネルギー業務管理システム」を利用するためのIDおよびパスワードを当社従業員が使用して当該システム上の情報を閲覧した事案（再エネ業務管理システム情報閲覧）が確認されたことを受け、2023年6月29日、個人情報保護委員会より、行政指導を受領いたしました。
- 当該指導において、以下の指導の内容について講じた措置を9月29日までに個人情報保護委員会へ報告することが求められていたことから、本日、再発防止に向けた改善措置を取りまとめた報告書を提出いたしました。（報告の概要は次頁以降に掲載）

## 【個人情報保護委員会からの主な指導等の内容】

- ① 不正の手段により個人情報を取得しないよう、定期的に監査を行う等して個人情報の取扱状況を適切に把握するとともに、定期的な研修及び教育の実施を通じて、個人情報の適正な取扱いを周知徹底すること
- ② 個人データの取扱状況について適切に把握し、個人データの適正な取扱いの周知徹底とともに、定期的に適切かつ十分な教育又は研修を行い、従業員に対する十分な監督をすること
- ③ 委託会社においても自社が講ずべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう、監督を行うこと
- ④ 自社において策定した再発防止策を確実に実施すること
- ⑤ 今般の事案を踏まえ、個人情報の適正な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること
- ⑥ 上記の事項について講じた措置を2023年9月29日までに報告すること

## 【提出した報告書】

- I. 新電力顧客情報閲覧に対する改善措置の報告
- II. 再エネ業務管理システム情報閲覧に係る改善措置の報告

## 2. 行政指導等を踏まえた個人情報等の取り扱いに関する措置について (1 / 3)

2

- 当社はこれまでも個人情報保護に対しては、法の趣旨に則り、全社的な取り組みを進めてまいりました。
- しかしながら、今回の事案が発生したことを踏まえ、再発防止に向け、以下の措置を講じてまいります。

### ■ 報告書 I : 新電力顧客情報閲覧に対する改善措置の報告への記載概要

指導の内容	主な措置の概要	
<b>① 適正な取得 [法第20条第1項]</b>		
不正の手段により個人情報を取得しないよう、定期的に監査を行う等して個人情報の取扱状況を適切に把握するとともに、定期的な研修及び教育の実施を通じて、個人情報の適正な取扱いを周知徹底すること	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 従来より、個人情報保護および情報セキュリティ確保に係る方針・ルールの整備などを措置し、個人情報の適正な取得に努めてきた。</li><li>✓ 本事案を受け、「東北電力グループ行動指針」における個人情報の適正な扱い徹底の明文化や経営層による関係法令遵守徹底に向けた訓示等を実施。</li></ul>	
<b>② 安全管理措置 [法第23条]</b>		
個人データの取扱状況について適切に把握し、個人データの適正な取扱いの周知徹底とともに、定期的に適切かつ十分な教育又は研修を行い、従業員に対する十分な監督をすること	組織的安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 従来より、個人データの安全管理措置を講じるための組織体制を構築するとともに、相談窓口の整備・周知等を行ってきた。</li><li>✓ 本事案を受け、コンプライアンス推進に係る新たな組織の設置や、内部通報体制の整備、独立した内部監査体制の充実などを措置。</li></ul>
	人的安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 従来より、個人情報保護、情報セキュリティ、企業倫理・法令遵守に係る教育・啓発を実施してきた。</li><li>✓ 本事案を受け、より一層のコンプライアンス遵守の意識定着のため、行動規範の改定やポータルサイトを活用した関係法令に関する各種情報の周知のほか、全社員向け情報セキュリティ教育等を実施</li></ul>
	その他の安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 従来より、物理的な安全措置（入退室・PC端末への措置）や、技術的な安全措置（個人認証・セキュリティ監視）を実施。</li><li>✓ 本事案を受け、中長期的な対策としてシステムの物理分割を実施。</li></ul>

## 2. 行政指導等を踏まえた個人情報等の取り扱いに関する措置について (2 / 3)

3

(前頁からの続き)

指導の内容	主な措置の概要
<b>③ 委託先の監督 [法第25条]</b>	
委託会社においても自社が講ずべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう、監督を行うこと	✓ 従来より各種基準において、委託先の適切な監督に関する事項を整備してきた。 ✓ 本事案を受け、業務委託先への注意喚起、個人情報管理の確認、徹底などを実施。
<b>④ 再発防止策の実施</b>	
自社において策定した再発防止策を確実に実施すること	✓ 上記1. ～3. の着実な実行と、取締役副社長を委員長とする「行為規制遵守委員会」でモニタリングを継続実施。 ✓ また、上記1. ～3. の取り組み状況および行為規制遵守委員会の活動状況については、業務部門から独立した取締役社長直属の組織である考査室でモニタリングを実施。
<b>⑤ 全社的な総点検の実施</b>	
今般の事案を踏まえ、個人情報の適正な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること	✓ 全社員へのアンケート、全事業所への書面調査および一部現地調査を実施することにより、個人情報の適正な取り扱いの状況に関する総点検を実施。 ✓ これらを通じて得られた課題を踏まえ、以下の改善策を講じる。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 個人情報取扱基準の改正</li><li>• 社内研修内容の改善（全社員向けの啓発・教育、階層別の教育実施）</li><li>• 事業所における点検・改善活動の改善（点検目的や点検手法などの明確化、点検項目の精査、部門業務診断での点検項目追加など）</li></ul>

## ■ 報告書Ⅱ：再エネ業務管理システム情報閲覧に係る改善措置の報告への記載概要

指導の内容	主な措置の概要
<b>①適正な取得 [法第20条第1項]</b>	
<p>不正の手段により個人情報を取得しないよう、定期的に監査を行う等して個人情報の取扱状況を適切に把握するとともに、定期的な研修及び教育の実施を通じて、個人情報の適正な取扱いを周知徹底すること</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 従来より、情報セキュリティ基本方針や個人データの取り扱いに係る指針・ルールの整備などを措置し、個人情報保護・適切な取得に努めてきた。</li><li>✓ 本事案を受け、「東北電力グループ行動指針」の個人情報の適正な扱い徹底の明文化や経営層による関係法令遵守徹底に向けた訓示等を実施。</li><li>✓ 加えて、ID・パスワードで管理しているシステムについて、異動時を含む定期的なパスワード変更や、業務利用しないシステムへの許可のないアクセスの禁止などの周知・指示を実施。</li><li>✓ 上記については、今後、全事業所への点検・改善活動の中で実施状況を定期的に確認。</li></ul>