

# お 知 ら せ

2023年1月27日  
東北電力株式会社

## 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)

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」）から報告徴収を受領いたしました。

本事案は、昨年、東北電力ネットワーク以外の一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて、新電力顧客情報が特定関係事業者（一般送配電事業者と同一グループ内の小売電気事業者等）から閲覧可能な状態に置かれており、特定関係事業者の社員等が閲覧を行っていた事案が発生したことを受け、2022年12月27日付の監視等委員会からの依頼に基づき調査を進める中で判明したものです。

これまでに、当社の3営業所（青森県、岩手県、宮城県内の各1カ所、以下、「当該3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を確認しております。

(2023年1月13日お知らせ済み)

その後、当社は、販売部門以外の取締役副社長を委員長とする調査委員会を設置し、当該報告徴収に基づく調査（アンケートおよび個別ヒアリング）を進めてきており、本日まで判明した調査結果を取りまとめ、監視等委員会に報告いたしました。

調査結果の概要は、以下のとおりです。

### 《調査結果（概要）》

- 当該3営業所に現在所属する従業員（派遣社員等含む）76名に加え、現在、他の事業所（本店、カスタマーセンター、支店、営業所）の販売部門に所属する従業員（派遣社員等含む）1,291名を対象（計1,367名を対象）に、「新電力顧客情報を閲覧したことがあるか」についてアンケート調査（調査①）を実施いたしました。
- 本調査において、当該3営業所以外の17事業所においても、過去に新電力顧客情報が閲覧可能な状態があったことを確認したことから、2016年4月以降に販売部門に所属し、当該3営業所および17事業所において販売部門の業務に従事したことがある従業員516名（現在は販売部門以外に所属）にも同様のアンケート調査（調査②）を実施いたしました。  
調査①および②の結果（計1,883名を対象）、1月27日現在、計20事業所において、計130名の従業員が新電力顧客情報を閲覧したことがあることを確認いたしました。

- ▶ なお、20事業所のうち、カスタマーセンターにおいて、従業員1名が、昨年4～10月頃、新電力の事業撤退等に伴う大量の契約切替（スイッチング）申込に対する契約状況の確認業務のため、8法人26,885件の新電力顧客情報を閲覧していたことを確認いたしました。
- ▶ 新電力顧客情報を閲覧したことがあると回答した従業員（計130名）に対し、追加で閲覧目的等に関する個別ヒアリングを実施しており、現時点における個別ヒアリングの結果では、情報閲覧の目的は、お客さまからの契約申込ならびに契約切替（スイッチング）の申し出に対する契約状況の確認に用いたものであり、新規（戻り需要含む）の顧客獲得等の営業活動には利用していないことを確認しております。
- ▶ また、閲覧が判明した20事業所について、現在は新電力顧客情報を閲覧できない状態となっていることを確認しております。

新電力顧客情報を閲覧していた当該従業員については、アンケートおよび個別ヒアリングの結果、行為規制の遵守よりも迅速なお客さま対応を優先したいという思いがあったこと等を確認しております。

今回、これらを踏まえた発生原因を抽出するとともに、発生原因を踏まえて策定した再発防止対策に取り組んでまいります。

当社といたしましては、行為規制上、不適切な取り扱いを行っていたことについて、大変重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

今回の調査において、計20事業所で新電力顧客情報を閲覧していた事案が確認されたことから、今後さらに調査範囲を拡大し、販売部門以外の従業員を対象とするアンケート調査等も実施してまいります。

また、調査体制についても、本日付けで、取締役社長を委員長とする「企業倫理・法令遵守委員会」が直接関与する体制に変更するとともに、社内外の弁護士の意見もいただきながら、徹底した調査および根本原因分析を実施した上で、実効性ある再発防止対策の策定を行ってまいります。

以 上

（別紙）電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収に伴う調査結果の概要について