

お知らせ

2023年2月28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および個人情報保護委員会からの報告徴収への報告)

当社は、本日、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の報告徴収について、報告書を提出いたしました。

当社では、東北電力ネットワーク株式会社（以下、「東北電力NW」）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」）を閲覧していた事案が確認されたことを受けて、1月13日に両委員会から報告徴収^{*1}を受領し、1月27日に監視等委員会、2月3日に個人情報保護委員会へ調査結果を報告^{*2、3}しております。

上記報告以降、さらに調査範囲を拡大し、調査を進めてきたことから、本日、全ての調査結果と原因、再発防止策を取りまとめ、両委員会に報告したものです。

調査結果の概要は以下のとおりです。

■調査結果

		前回（1月27日、2月3日） までの報告内容	今回（2月28日）の 報告内容
調査対象者		2016年4月以降に販売部門に所属し、3営業所（八戸、岩手三陸、仙台北）および過去に閲覧が可能な状態であった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（派遣社員等含む） 1,883名	左記の従業員に、2016年4月以降に販売部門に所属し、閲覧が判明した事業所以外において、販売部門の業務に従事したことがある従業員（派遣社員等含む）を加えた 2,476名
閲覧者	当社	20事業所130名閲覧 〔内1名が 8法人26,885件閲覧〕	23事業所139名閲覧 〔内1名が 8法人26,885件、 個人693件閲覧〕
	委託先会社	未調査	2社、75名、9,402件閲覧
閲覧目的 ほか		<ul style="list-style-type: none">・お客さまからの契約申込および契約切替の申し出や問い合わせに対する契約状況の確認など・顧客獲得等の営業活動への利用なし・個人情報の外部への流出なし	<ul style="list-style-type: none">・お客さまからの契約申込および契約切替の申し出や問い合わせに対する契約状況の確認など・顧客獲得等の営業活動への利用なし・個人情報の外部への流出なし

【前回までの報告以降、新たに実施した調査および判明した事案について】

- ▶ 前回までの報告における調査対象者1, 883名のうち、個別ヒアリングおよびアンケート調査が未回答であった従業員95名に対する再調査に加え、調査範囲を拡大して、2016年4月以降に販売部門に所属し、上記20事業所以外で販売部門の業務に従事したことがある従業員（派遣社員等含む）644名を対象に同様のアンケート調査を実施いたしました。
- ▶ 新たに実施した調査の結果（休退職者等51名を除いた計2, 476名を対象）、計23事業所（前回報告から3事業所増）において、計139名（前回報告から9名増）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、23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前回報告までに確認しておりましたが、その後の個別ヒアリングにより、閲覧期間は昨年4～12月頃であったこと、上記8法人26, 885件に加え、個人693件の新電力顧客情報を閲覧していたことを新たに確認いたしました。
- ▶ また、カスタマーセンターの委託先会社に対しても個別ヒアリングを行った結果、委託先会社2社において、計75名が計9, 402件の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。業務繁忙に伴う短期間の委託において、東北電力NWが管理する端末（以下、「NW設定端末」）を使用して各種問合せ対応やスイッチング受付に伴う契約切替日のお知らせ等の業務を行ったものです。
- ▶ 新たに閲覧が判明した事業所についても、お客さまからの契約申込およびスイッチングの申し出や問合せ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、ならびに、個人情報の外部への流出がないことを確認しております。また、現在は新電力顧客情報を閲覧できないよう対策を実施済みです。

当社としては、東北電力NWが管理する新電力顧客情報を閲覧していたことについて、大変重く受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。

当社は、今後も引き続き、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のもと、再発防止策の確実な実行・定着化に取り組むとともに、社員一人ひとりの意識・行動変革、運用面の各種ルールの整備を行い、改善に努めてまいります。

以 上

- ※1 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)
- ※2 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)
- ※3 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)

(別紙) 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の概要について