

新電力等のお客さま情報の取り扱いに関する 調査結果等の概要

2023年2月10日
中部電力ミライズ株式会社

1. 調査概要

(1) 調査方法等

対象事案	事案1 (顧客管理システムのマスキング不備)	事案2 (中電PG社員のID・パスワードの不適切な使用)
対象事案の概要	当社が中部電力パワーグリッド株式会社（以下「中電PG」）と共用する顧客管理システムのマスキングの不備により、当社および委託先従業員が新電力等のお客さま情報を閲覧・使用していた事案。 閲覧契約件数：20,791件 (2022年11月20日～2023年1月20日)	1人の当社社員が中電PG社員のID・パスワードを不適切に使用して新電力等のお客さま情報1件を閲覧、お客さま対応に使用していた事案。
調査方法	以下の内容を確認するアンケート調査を実施。なお、アンケート調査の回答内容が不明瞭な場合には、回答者本人への聞き取り調査を実施。	
	<ul style="list-style-type: none">・ 閲覧した事実の有無・ 閲覧理由・ 閲覧方法の認識経路および他者への伝達有無・ 電気事業法上問題となることの認識の有無	<ul style="list-style-type: none">・ 中電PGの社員からID・パスワードを教わった事実の有無・ 当該ID・パスワードを用いたログインの有無・ 当該ID・パスワードを用いたログインの理由
調査対象者数	3,861人 (当社従業員1,427人、委託先従業員2,434人)	1,427人 (当社従業員のみ)
回答者数	3,795人 (当社従業員1,392人、委託先従業員2,403人)	1,392人 (当社従業員のみ)
調査対象期間	2016年4月以降 ※2016年4月以降に当社に所属することとなった対象者については、当社の所属となった日以降。	

1. 調査概要

(1) 調査方法等 (続き)

- このたびの調査過程において、中電PGから最終保障供給を受けるお客さま（以下「最終保障供給のお客さま」）の情報の不適切な閲覧に該当する事案（以下「追加事案」）が新たに判明いたしました。また、当社は電力・ガス取引監視等委員会（以下「電取委」）から、最終保障供給のお客さまの情報を閲覧したことの有無等を調査する依頼を2月3日に受領いたしました。
- これを受け、当社および委託先従業員を対象としたアンケートや聞き取り等の調査を実施いたしました。

対象事案	最終保障供給のお客さまの情報の閲覧
対象事案の概要	最終保障供給のお客さまの情報が、顧客管理システム、および法人のお客さまへの訪問実績を蓄積する当社のシステムのアクセス制限の不備により閲覧可能な状態にあり、当該情報を閲覧していた事案。 閲覧契約件数：1,602件 （2022年11月20日～2023年1月20日）
調査方法	以下の内容を確認するアンケート調査を実施。なお、アンケート調査の回答内容が不明瞭な場合には、回答者本人への聞き取り調査を実施。 <ul style="list-style-type: none">・ 閲覧した事実の有無・ 閲覧理由・ 閲覧方法の認識経路および他者への伝達有無・ 電気事業法上問題となることの認識の有無
調査対象者数	3,861人（当社従業員1,427人、委託先従業員2,434人）
回答者数	3,744人（当社従業員1,391人、委託先従業員2,353人）
調査対象期間	2016年4月以降 ※2016年4月以降に当社に所属することとなった対象者については、当社の所属となった日以降。

1. 調査概要

(2) 事案1に係る調査

ア. 閲覧実績

- 顧客管理システムにおけるマスキングの不備を通じて新電力等のお客さま情報を閲覧した事実の有無について、全従業員および委託先従業員を対象にアンケート調査を実施しました。
- 総計1,566名が当該情報の表示された画面を閲覧していました。（回答者に占める割合は41.3%となります。）

<閲覧者数>

当社	委託先	合計
211名 (15.2%)	1,355名 (56.4%)	1,566名 (41.3%)

※ () 内は回答者数に対する閲覧者の割合です。

1. 調査概要

(2) 事案1に係る調査

イ. 閲覧理由

- 新電力等のお客さま情報の主な閲覧理由は、お客さまの求めや質問等に応えるため、申込み手続きに必要な情報を確認するため等でした。

新電力等のお客さま情報の閲覧理由	当社	委託先
お客さまからのお申し出への対応等 (具体例) <ul style="list-style-type: none">・お客さまの求めや質問等に応えるため・申込み手続きに必要な情報を確認するため・お客さま情報を閲覧する意図はなかったものの、お客さまからのお申し出を受けて業務処理（画面展開）した際に画面に表示されていたため	100%	100%
新電力のお客さまに対しての提案活動	0%	0%

1. 調査概要

(2) 事案1に係る調査

ウ. 閲覧方法の認識経路と他者への伝達の有無

- 閲覧の意図はないものの業務処理（画面展開）の過程で新電力等のお客さま情報が表示される場合があることから（P5）、特に委託先において「マニュアル類」、「上司からの業務指示」が多くなっております。その他は職場での共有となっております。
- 閲覧方法を知った後に他者にその旨を伝達したことがある従業員等は244名になります。

<閲覧方法の認識経路>

回答	当社	委託先	合計
<u>マニュアル類</u>	18人	<u>742人</u>	760人
<u>上司からの業務指示</u>	14人	<u>704人</u>	718人
同僚等からの情報共有	60人	224人	284人
誰かが話しているのを聞いた	15人	50人	65人
中電PG在籍時の知識	21人	21人	42人
その他	107人	349人	456人

<他者への伝達有無>

回答	当社	委託先	合計
伝達した事実あり	28人	216人	244人
伝達した事実なし	183人	1,069人	1,252人

※閲覧方法の認識経路は複数回答の為、閲覧者数の合計と一致いたしません。

1. 調査概要

(2) 事案1に係る調査

工. 電気事業法上問題となることの認識の有無

- 新電力等のお客さま情報を閲覧していた当社および委託先従業員のうち、327名が電気事業法上問題となることを認識しておりました。
- 問題となると認識しながらも閲覧を行っていた主な理由は以下のとおりです。
 - ・新電力等のお客さまからのお申し出対応の際にマスキング不備の情報が表示されていた。
 - ・お客さまからの求めや質問等に応えるため、または受け付けた業務処理を確実にを行うため。
 - ・マスキング処置がされていないため（表示される情報は問題ないと考えていた）。
 - ・効率的に業務処理を行うため。

	当社	委託先	合計
電気事業法上問題となることを認識していた	78人 (42.6%)	249人 (21.5%)	327人 (24.4%)
電気事業法上問題となることを認識していなかった	105人 (57.4%)	909人 (78.5%)	1,014人 (75.6%)

※ () 内は閲覧者数に対する回答者の割合です。

1. 調査概要

(2) 事案2に係る調査

- 事案2（中電PG社員のID・パスワードの不適切な使用）に関するアンケート調査の結果、これまでに判明していた1人以外には該当者が無いことを確認いたしました。

<前回お知らせした内容>

当社は、顧客管理システムに用いているID・パスワードの適正利用を確認するため、当社の全従業員を対象としたアンケートを実施した結果、1名の社員が、中電PG社員のID・パスワードを不適切に使用し、新電力等のお客さま情報を閲覧していたことを確認しました。

当該社員は、お客さまから、名義の不一致により契約切り替えの手続きが進捗しないとお申し出を受け、中電PGに所属していた際に知り得た同社社員のID・パスワードを用いて託送業務システムにログインするとともに、当該お客さまの契約名義を確認し、対応しておりました。

1. 調査概要

(3) 最終保障供給のお客さまの情報の閲覧に係る調査

ア. 閲覧実績

- 顧客管理システムおよび法人のお客さまへの訪問実績を蓄積するシステムにおいて最終保障供給のお客さまの情報が閲覧できる状態にあり、当該情報を閲覧した事案があることが判明しました。そのため、新電力等のお客さま情報のアンケートとあわせて全従業員および委託先従業員を対象にアンケート調査を実施いたしました。
- 総計352名が最終保障供給のお客さまの情報の表示された画面を閲覧していました（回答者に占める割合は9.4%となります）。

<閲覧者数>

	当社	委託先	合計
顧客管理システム	136名 (9.9%)	192名 (8.2%)	328名 (8.8%)
法人のお客さまへの訪問実績を蓄積するシステム	41名 (4.5%)	54名 (20.2%)	95名 (8.0%)
合 計	154名 (11.1%)	198名 (8.4%)	352名 (9.4%)

※ () 内は回答者数に対する閲覧者の割合です。

1. 調査概要

(3) 最終保障供給のお客さまの情報の閲覧に係る調査

イ. 閲覧理由

- 最終保障供給のお客さま情報の主な閲覧理由についても、お客さまからのお申し出に対応するため等でした。

最終保障供給のお客さま情報の閲覧理由	当社	委託先
お客さまからのお申し出への対応等 (具体例) <ul style="list-style-type: none">・お客さまからのお申し出（問合せや申込み等）に際して、お客さまの求めや質問等に応えるため。・申込み手続きに必要な情報を確認するため。・お申し出を受けたお客さまがたまたま最終保障供給のお客さまであり、当該お客さまの情報が表示された画面を閲覧したため。	100%	100%
最終保障供給のお客さまに対しての提案活動	0%	0%

1. 調査概要

(3) 最終保障供給のお客さまの情報の閲覧に係る調査

ウ. 閲覧方法の認識経路と他者への伝達の有無

- 最終保障供給のお客さま情報はアクセス制限がなされておらず、当社のお客さま情報と同様の情報が表示されることもあり、「問合せ対応時に自ら発見」という理由が175人と一番多くなっております。
- 閲覧方法を知った後に他者にその旨を伝達したことがある従業員等は48名となります。

<閲覧方法の認識経路>

回答	当社	委託先	合計
問合せ対応等でシステム検索したときに自ら発見	93人	82人	175人
上司からの業務指示	10人	50人	60人
マニュアル類	0人	50人	50人
同僚等からの情報共有	13人	24人	37人
誰かが話しているのを聞いた	4人	4人	8人
中電PG在籍時の知識	2人	3人	5人
その他	23人	19人	42人

<他者への伝達有無>

回答	当社	委託先	合計
伝達した事実あり	25人	23人	48人
伝達した事実なし	111人	169人	280人

※閲覧方法の認識経路は複数回答の為、閲覧者数の合計と一致いたしません。

1. 調査概要

(3) 最終保障供給のお客さまの情報の閲覧に係る調査

工. 電気事業法上問題となることの認識の有無

- 最終保障供給のお客さま情報を閲覧していた当社および委託先従業員のうち、52名が電気事業法上、問題になることを認識しておりました。
- 問題となることを認識していながらも閲覧を行っていた主な理由は以下のとおりです。
 - ・お客さまからの求めや質問等に応えるため。
(例：当社に契約切替した場合の料金に関する質問対応等)
 - ・お申し出を受けたお客さまが最終保障供給約款のお客さまであったため。

	当社	委託先	合計
電気事業法上問題となることを <u>認識していた</u>	27人 (22.0%)	25人 (15.3%)	52人 (18.2%)
電気事業法上問題となることを <u>認識していなかった</u>	96人 (78.0%)	138人 (84.7%)	234人 (81.8%)

※ () 内は閲覧者数に対する回答者の割合です。

2. 発生原因および再発防止対策（1）

- 当社は、今回の事案を重く受け止め、発生原因をシステム、ガバナンス、行為規制の理解・遵守、コンプライアンス、企業・職場風土の面から究明し、それらを踏まえた再発防止対策に全力で取り組んでまいります。
- 根本的な改善を実現するためには、本事案を素直に反省し、真摯かつ継続的に取り組んでいくことが不可欠であると考えております。
- 今後さらなる原因究明を実施してまいります。まずは当面の再発防止対策として以下の事項に取り組んでまいります。

<原因および対策>

分類	原因	対策	実施時期
システム	委託先への不十分な仕様提示	<ul style="list-style-type: none"> 要件定義後の開発着手可否評価における以下の確認の必須化 <ol style="list-style-type: none"> ①情報遮断に関する検討の必要有無 ②情報遮断の違反に対するリスク回避の計画の明確性 	2023年2月～
	システム開発の各工程における不備の検出漏れ	<ul style="list-style-type: none"> 中電PG策定の仕様策定工程、設計・テスト工程、運用工程における情報遮断を適正に実施する体制・運用の実施 	2023年3月～
	運用段階における問題検出の仕組みの欠如	<ul style="list-style-type: none"> AI技術などによるリアルタイムモニタリングの検討 	検討
	ID・パスワードを他者に教えることのリスク・影響についての認識不足	<ul style="list-style-type: none"> 全従業員に実施する情報管理教育およびセキュリティ教育に、ID・パスワードの厳格管理を追加することによる遵守意識の醸成 	2023年4月～
	ID・パスワードの不正利用チェックの仕組みの欠如	<ul style="list-style-type: none"> ミライズ専用のシステム起動用アプリケーションによる、システム起動時の不正利用チェックの実施（ミライズ端末からの中電PG ID・パスワードによる起動を防止） 	2023年6月～

2. 発生原因および再発防止対策（2）

<原因および対策>（続き）

分類	原因	対策	実施時期
ガバナンス	行為規制を統括する体制の不足	相談窓口の設置	2023年3月
	業務ルールの不足	業務手引きの検証・必要に応じた改正、事例集の作成	2023年2月～
	業務運用のチェック不足	監査の現状検証および2023年度監査計画への反映	～2023年3月
行為規制の 理解・遵守	営業活動に使用しなければよいとの認識誤り 情報遮断が適切に実装されているとの思い込み	-	-
	当事者意識・自ら学ぶ姿勢の不足	学ぶ姿勢のきっかけづくり（販売担当者への関連指針の配布・履修の徹底・理解度チェックなど）	2023年2月～
	実務に即した教育・研修の不足	事例集や改正手引きを用いた教育・研修の定期実施 (営業業務従事者、システム開発・改修従事者いずれも対象)	2023年3月～
	委託先への教育指導・監督の不足	業務指示書や業務ツールの見直し	2023年2月～
コンプライ アンス	行為規制（情報遮断）より円滑・丁寧なお客 さま対応または業務効率を優先	社長メッセージ	本報告後 すみやかに
		今回事案のステークホルダーへの影響のディスカッション (自らの行為による影響を想像できる習慣づくり)	2023年度
企業風土・ 職場風土	問題の可能性を認識しながら問題提起できなかった	直属の上司・部下以外のコミュニケーション機会の設定 (管理職間、部下間、所属の異なる管理職と担当者など) 本店と現場、現場間のコミュニケーションの活発化	2023年度
	一部に問題提起があったが拾いきれなかった		

3. 新たに判明し調査を継続している事案

- このたびの調査過程において、新電力等のお客さま情報等を閲覧・使用していた3つの事案が新たに判明いたしました。現在、各事案における新電力等のお客さま情報等を閲覧した実績の有無や、閲覧理由を聴取するためのアンケート調査や聞き取り調査を行っております。
- これまでの調査において判明した新電力等のお客さま情報等を閲覧していた契約数の合計は、94,721件となります。※1件の契約が複数の事案に重複して該当する場合があるため、各事案の閲覧件数の合計とは異なります。
- 調査結果については、取りまとめ次第、電取委に報告いたします。

新たに判明した事案の概要		件数	調査の状況
①	顧客管理システムの設計仕様の誤りにより、マスキング処置が適切になされていない画面があった。また、当社のコールセンターのオペレーターが受付業務に利用するシステム（コールセンター支援システム：CC支援システム）においても同様に、マスキング処置が適切になされていない画面があった。	85,575 ※内CC支援システム ：22,002	詳細調査を 実施中
②	顧客管理システムのアクセス制限不備により、当社が閲覧できないよう設定されるべき画面に遷移することが可能になっていた。	9	
③	顧客管理システムのマスキング不備により、FIT制度に基づき中電PGが再生可能エネルギーの電気を買っているお客さまについて、実績を除く一部契約情報が閲覧可能となっている画面があった。	7,335	

4. 再発防止に向けた今後の体制

- このたび、当社の関係部門の責任者による社内調査体制を構築し、社外弁護士を委員に含むコンプライアンス推進会議の助言等を受けながら、今回の事案の事実関係の把握、原因の分析および再発防止策の策定を進めてまいりました。
- 今後、中部電力株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社および当社の3社で、本件にかかる「再発防止等合同検討会議」を設置し、必要な情報遮断を講じながら、再発防止対策等の妥当性、対応状況を確認してまいります。

<体制図>

HD：中部電力株式会社
 PG：中部電力パワーグリッド株式会社
 MZ：中部電力ミライズ株式会社
 CCO：チーフ・コンプライアンス・オフィサー

