



中部電力ミライズ

別紙

新電力等のお客さま情報の取り扱いに関する 調査結果の概要

2023年2月17日
中部電力ミライズ株式会社

1. 経緯

- 当社は、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を通じて、当社以外の小売電気事業者（以下「新電力等」）とご契約されているお客さまの情報を閲覧していた事案が判明したため、電力・ガス取引監視等委員会（以下「電取委」）から報告徴収を受領し、調査の内容を報告いたしました。（2023年2月10日お知らせ済み）
- また、電取委からの報告徴収を受けた調査を進める過程において、新たに判明した事案についても報告徴収を受領しております。
- このたび新たに判明した事案に関する調査結果を電取委へ報告するとともに、すべての事案に対する調査をまとめたため、その内容をお知らせいたします。

2. 調査結果

- 2022年11月20日から2023年1月20日の2か月間において、当社および委託先の従業員（以下「当社従業員等」）が閲覧した新電力等のお客さまの契約件数は合計94,721件、閲覧をした当社従業員等の人数は3,677人でした。
- また、当社は、閲覧および閲覧した情報の使用の実態を調査するため、①新電力等のお客さま、②最終保障供給のお客さま、③送配電買取FITのお客さまの区分ごとに、当社従業員等に対してアンケートを実施いたしました。

<閲覧件数および閲覧者数>

判明した事案		閲覧契約件数	閲覧者数	
			ログ調査	アンケート
新電力等のお客さま情報	顧客管理システム等のマスキング不備・アクセス制限不備	85,783件	3,393人	2,382人
	当社社員による中電PG社員のID・パスワードの不適切な仕様	1件	1人	1人
最終保障供給のお客さま情報		1,602件	610人	352人
FIT制度に基づく中電PG買取分のお客さま情報		7,335件	2,291人	625人
合計		94,721件	3,677人	—

※ ログ調査の閲覧者数の合計は、各区分の閲覧者の重複分を除いた人数です。

【参考】 判明した事案の概要

	事案の概要	報告状況
新電力等の お客さま情報	顧客管理システムのマスキング不備により、当社従業員等が新電力等のお客さま情報を閲覧・使用していた事案。	2/10報告済み
	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を1件閲覧、お客さま対応に使用した事案。	2/10報告済み
	顧客管理システムおよび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のマスキング不備により、当社従業員等が新電力等のお客さま情報を閲覧・使用していた事案。	本日報告
	顧客管理システムのアクセス制限の不備により、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となっている事案、当社従業員等が新電力等のお客さま情報を閲覧していた事案。	本日報告
最終保障供給の お客さま情報	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不備により閲覧可能な状態にあり、当社従業員等が当該情報を閲覧していた事案。	2/10報告済み
FIT制度に基づく 中電PG買取分 のお客さま情報	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事案。	本日報告

3. アンケート結果

- 今回実施したアンケートの結果は、以下のとおりです。

<アンケート結果のポイント>

- ①当社従業員等のうち新電力等のお客さま情報等を閲覧したことがあると回答した人数は、
①新電力等のお客さまについては2,382人、②最終保障供給のお客さまについては352人、
③送配電買取FITのお客さまについては625人であった。
- ②当該情報の閲覧・使用は、主にお客さまの求めや質問への対応や、申込手続きに必要な情報の確認を目的とするものであった。
- ③閲覧に至った事例は、当社のお客さまへの対応を前提としたマニュアルや上司の指示にもとづき業務処理（画面展開）を行う中で、画面に表示された新電力等のお客さま情報等を意図的ではない形で閲覧した事例が大半であった。
- ④当社従業員において、新電力等のお客さま情報等を閲覧することが電気事業法上問題となると認識している割合は、約4割であった。

- 当社としては、今回の事案を重く受け止め、実効性のある再発防止策を策定し、その実践に努めてまいります。

4. 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～

5. 発生原因および再発防止対策（2）

<原因および対策>（続き）

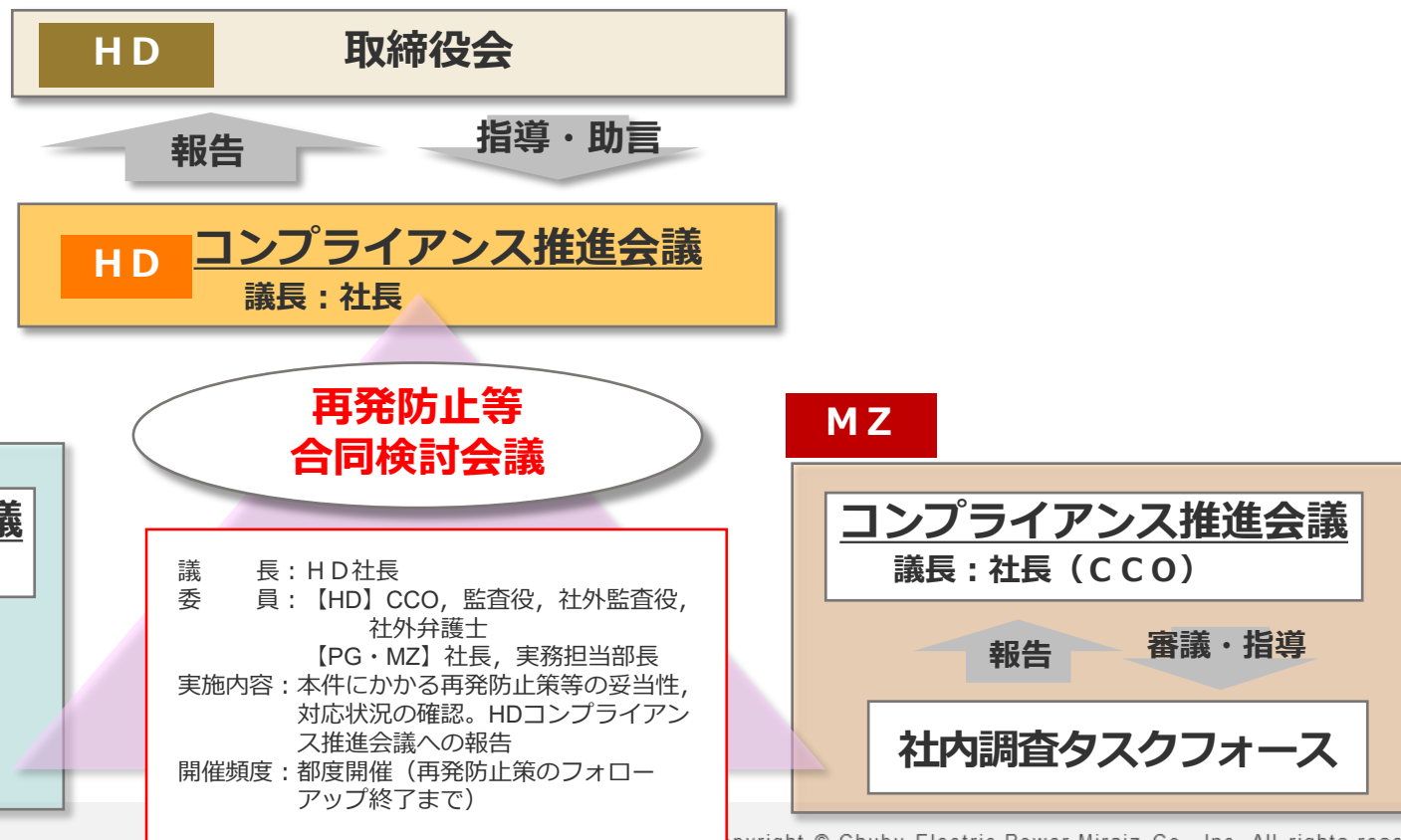
分類	原因	対策	実施時期
ガバナンス	行為規制を統括する体制の不足	相談窓口の設置	2023年3月
	業務ルールの不足	業務手引きの検証・必要に応じた改正、事例集の作成	2023年2月～
	業務運用のチェック不足	監査の現状検証および2023年度監査計画への反映	～2023年3月
行為規制の 理解・遵守	営業活動に使用しなければよいとの認識誤り 情報遮断が適切に実装されているとの思い込み	-	-
	当事者意識・自ら学ぶ姿勢の不足	学ぶ姿勢のきっかけづくり（販売担当者への関連指針の配布・履修の徹底・理解度チェックなど）	2023年2月～
	実務に即した教育・研修の不足	事例集や改正手引きを用いた教育・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		

6. 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



【資料集】アンケート結果

(1) アンケート調査の方法等

調査方法	<p>以下の内容を確認するために、アンケートを実施 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。</p> <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と他者への伝達有無 ・ 電気事業法上問題となることの認識の有無 ・ 電気事業法上問題と認識した者の閲覧理由
調査対象者数	<p>4,047人 (当社従業員：1,427人，委託先従業員：2,620人)</p>
回答者数	<p>4,014人 (当社従業員：1,404人，委託先従業員：2,610人)</p>
調査対象期間	<p>2016年4月以降 ※2016年4月以降に当社に所属することになった対象者については、当社の所属となった日以降 ※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（以下「CC支援システム」）は、2021年9月以降順次導入したため、利用開始した日以降。</p>

※新電力顧客情報の内、顧客管理システムのアクセス制限の不備による閲覧事案については、個別に聞き取り調査を実施。
 システム担当者によるアクセス可否の確認の他は、いずれも画面展開時の画面番号入力誤り。

(2) 新電力等のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

ア. 閲覧実績

- 総計2,382人が、顧客管理システムやCC支援システムにおけるマスクの不備により、新電力等のお客さま情報が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59.3%となります）
- 閲覧者数が多いのは、お客さまのご契約を検索する画面や申込内容を登録する画面等、問合せや受付時に利用する頻度の高い画面に、マスクの不備が判明したためです。

<閲覧者数>

当社	委託先	合計
452人 (32.2%)	1,930人 (73.9%)	2,382人 (59.3%)

※ () 内は回答者数に対する閲覧者の割合です。

(2) 新電力等のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

イ. 閲覧理由

- 新電力等のお客さま情報を閲覧した理由は、主にお客さまからのお申し出（問い合わせや申込み）への対応のためでした。具体的には下表のとおりです。

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) ・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%

(2) 新電力等のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

ウ. 閲覧方法の認識経路と他者への伝達の有無

- 業務処理の過程でマスクングの不備により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、特に委託先において、業務処理手順を定める「マニュアル類」や手順の確認を受ける「上司からの業務指示」が多くなっています。

<閲覧方法の認識経路>

回答	当社	委託先	合計
マニュアル類	31人	1,035人	1,066人
閲覧しているという認識なし	300人	713人	1,013人
上司からの業務指示	20人	972人	992人
同僚等からの情報共有	81人	321人	402人
問合せ対応等で自ら発見	21人	92人	113人
誰かが話しているのを聞いた	17人	70人	87人
中電PG在籍時の知識	31人	32人	63人
表示されるので問題ない認識	0人	8人	8人
その他	159人	586人	745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	39人	279人	318人
伝達した事実なし	413人	1,651人	2,064人

※ 閲覧方法の認識経路は複数回答のため、閲覧者数の合計と一致しません。

(2) 新電力等のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

工. 電気事業法上問題となることの認識の有無

- 当社従業員等のうち、617人が電気事業法上問題となることを認識していました。

	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>	211人 (49.4%)	406人 (23.4%)	617人 (28.5%)
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>	216人 (50.6%)	1,330人 (76.6%)	1,546人 (71.5%)

※ () 内は回答ごとの構成率です。

(2) 新電力等のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

オ. 電気事業法上問題と認識した者の閲覧理由

- 問題と認識しつつ閲覧した理由は、主に「検索したら結果として」や「過去の情報を閲覧しようとしたら」新電力等のお客さまが表示されたとの回答が多くなっています。

回 答	当社	委託先	合計
検索したら結果として新電力等のお客さまだった	131人(45.2%)	313人(54.1%)	444人(51.1%)
過去の情報を閲覧しようとしたら新電力等のお客さまが表示された	60人(20.7%)	111人(19.2%)	171人(19.7%)
契約申込処理上、手続き簡略化のため閲覧した	12人(4.1%)	45人(7.8%)	57人(6.6%)
問題だと認識していたが、やむを得ずお客さまのご要望に従った	8人(2.8%)	28人(4.8%)	36人(4.1%)
問題だと認識していたが、お客さまサービス向上のため閲覧した	10人(3.4%)	16人(2.8%)	26人(3.0%)
供給側契約の付帯契約を閲覧しようとしたら他社買取の再エネ契約の内容が表示された	1人(0.3%)	4人(0.7%)	5人(0.6%)
その他	68人(23.4%)	62人(10.7%)	130人(15.0%)

※ () 内は回答ごとの構成率です。

(3) FIT買取分のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

ア. 閲覧実績

- 総計625人が、顧客管理システムやCC支援システムにおけるマスキングの不備により、FIT買取分のお客さま情報が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16.7%となります）

<閲覧者数>

当社	委託先	合計
114人 (8.5%)	511人 (21.2%)	625人 (16.7%)

※ () 内は回答者数に対する閲覧者の割合です。

(3) FIT買取分のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

イ. 閲覧理由

- FIT買取分のお客さま情報を閲覧した理由は、主にお客さまからのお申し出（問い合わせや申込み）への対応のためでした。具体的には下表のとおりです。

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対応時に「付帯契約がある」との表示があったことから、画面展開して内容を確認したところFIT買取分のお客さまであったため 	100%	100%
FIT買取分のお客さまに対しての提案活動	0%	0%

※ この設問は、アンケートの構成上、新電力等で買取されているお客さまの情報閲覧も含め、FITに関する閲覧理由を確認する設問として設定しています。

(3) FIT買取分のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

ウ. 閲覧方法の認識経路と他者への伝達の有無

- 問合せ対応や受付をした際に「付帯契約」がある場合には内容を確認する取扱いとなっていることから、特に委託先において、「マニュアル類」や「上司からの業務指示」が多くなっています。

<閲覧方法の認識経路>

回答	当社	委託先	合計
マニュアル類	6人	<u>183人</u>	189人
問合せ対応等で自ら発見	55人	116人	171人
<u>上司からの業務指示</u>	1人	<u>129人</u>	130人
同僚等からの情報共有	11人	44人	55人
中電PG在籍時の知識	5人	5人	10人
誰かが話しているのを聞いた	0人	2人	2人
その他	49人	185人	234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	10人	33人	43人
伝達した事実なし	104人	478人	582人

- ※ この設問は、アンケートの構成上、新電力等で買取されているお客さまの情報閲覧も含め、再エネに関する閲覧方法・伝達有無を確認する設問として設定しています。
- ※ 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しません。

(3) FIT買取分のお客さま情報の閲覧・使用に係る調査

工. 電気事業法上問題となることの認識の有無

- 当社従業員等のうち、147人が電気事業法上問題となることを認識していました。

	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>	48人 (42.1%)	99人 (19.4%)	147人 (23.5%)
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>	66人 (57.9%)	412人 (80.6%)	478人 (76.5%)

※ この設問は、アンケートの構成上、新電力等で買取されているお客さまの情報閲覧も含め、再エネに関する問題認識の有無を確認する設問として設定しています。

※ () 内は回答ごとの構成率です。

【参考】最終保障約款（LR）のお客さまの情報 閲覧・使用に係る調査

2023.2.10お知らせより再掲

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人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人 (9.9%)	192人 (8.2%)	328人 (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人 (4.5%)	54人 (20.2%)	95人 (8.0%)
合 計	154人 (11.1%)	198人 (8.4%)	352人 (9.4%)

※ （ ）内は回答者数に対する閲覧者の割合です。

【参考】最終保障約款（LR）のお客さまの情報 閲覧・使用に係る調査

2023.2.10お知らせより再掲

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%

【参考】最終保障約款（LR）のお客さまの情報 閲覧・使用に係る調査

2023.2.10お知らせより再掲



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います。

<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しません。

【参考】最終保障約款（LR）のお客さまの情報 閲覧・使用に係る調査

2023.2.10お知らせより再掲



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人が電気事業法上、問題になることを認識しておりました。

	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%)

※（ ）内は回答ごとの構成率です。