

# 「託送業務で知り得たお客さま情報の漏えいおよび閲覧事案」 に関する発生の真因および再発防止策の概要

2023年5月12日

中部電力株式会社  
中部電力パワーグリッド株式会社  
中部電力ミライズ株式会社

---

## 1 事案の概要

## 2 中部電力パワーグリッドにおける発生の真因および再発防止策

## 3 中部電力ミライズにおける発生の真因および再発防止策

(参考) 中部電力3社におけるコンプライアンス推進体制

---

# 1 事案の概要

# 1. 事案の概要（1 / 2）

	事案	概要	閲覧契約件数 (2022年11月20日～ 2023年1月20日)
①	託送業務システムの マスキング不備・アクセス 権限不備	新電力のお客さまに係る託送業務でパワーグリッドが 知り得た情報を、パワーグリッドが管理運営する託送 業務システムの画面を通じ、特定関係事業者である ミライズによる閲覧が可能な状態に置いていた	85,783件 (373,584件)
②	パワーグリッド社員のID・ パスワードを使用したミライ ズ社員の閲覧	ミライズ社員 1 名が、過去にパワーグリッドに在籍して いた際に入手した他者のID・パスワードを用いてパワー グリッドの託送業務システムにログインし、新電力のお 客さま情報を閲覧した	1件
③	最終保障契約の アクセス権限不備	パワーグリッドと最終保障供給契約を締結しているお 客さま情報を、パワーグリッドが管理運営する託送業 務システムの画面を通じ、ミライズによる閲覧が可能な 状態に置いていた	1,602件 (3,350件)

※（ ）内は、2022年4月1日～2023年1月19日を調査対象とした件数

# 1. 事案の概要 (2 / 2)

	事案	概要	閲覧契約件数 (2022年11月20日～ 2023年1月20日)
④	送配電買取FIT受給契約のアクセス権限不備	「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」に基づき、パワーグリッドと電力受給契約を締結している発電者のお客さま情報を、パワーグリッドが管理運営する託送業務システムの画面を通じ、ミライズによる閲覧が可能な状態に置いていた	7,335件 (22,441件)
⑤	パワーグリッドに付与されているID・パスワードを使用した再エネ業務管理システムの閲覧	ミライズ社員が一般送配電事業者に付与されたID・パスワードを用いて、経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」より、再生可能エネルギー発電事業計画認定情報等を閲覧していた	26,593件

※事案⑤は、再エネ業務管理システムが運用を開始した2018年8月から2023年2月までの件数

※ ( ) 内は、2022年4月1日～2023年1月19日を調査対象とした件数

※新電力等のお客さま情報およびFIT買取分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あり、新電力のお客さまやFIT買取分のお客さまに対しての提案活動には利用していない

---

## 2 中部電カパワーグリッドにおける発生の真因および再発防止策

## 2 - 1 本事案を発生させた5つの真因

### ① 背景としての行為規制の徹底に関する意識不足

行為規制対応に厳格さを必ずしも求めない雰囲気があった

### ② 責任の所在が不明確なままでの業務運営

業務の手順がはっきりと決まっていなかった

### ③ マネジメントの判断ミス

繁忙な状況に対して適切な手当てがなされなかった

### ④ モニタリングの不備

行為規制違反を検出できる体制が構築されていなかった

### ⑤ ルール・体制の不備

基準が不明確かつどこで決めるかが曖昧なまま業務が進んでいった

## 2-2 各真因に関する再発防止策（1 / 2）

- 5つの真因を踏まえ、「教育・意識・風土」、「システムコントロール」、「ガバナンス」の3つの観点から再発防止策を講じます。

	対策	実施状況（5/12時点）
<b>教育・意識・風土</b> （対応する真因） ①	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 託送業務システムを利用する全従業員に対するパスワードの変更を指示</li> </ul>	2023年1月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務用パソコンのグループユーザーIDのパスワード変更を指示</li> </ul>	2023年2月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ID・パスワードの貸借り厳禁の徹底を指示</li> </ul>	2023年2月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事案の原因・再発防止策を含んだ行為規制に関する全従業員研修・教育を実施</li> </ul>	2023年2月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行為規制遵守の中でのお客さまサービスのあり方を議論するディスカッションを順次実施</li> </ul>	2023年3月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行為規制遵守推進者に対する教育を継続的に実施 本事案内容と発生の背景や発生原因を十分理解でき、あらゆる職場で発生リスクがあること、リスク感受性を高めることができる教材を作成し、教育を実施</li> </ul>	2023年7月より実施予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託会社従業員に対する教育を継続的に実施</li> </ul>	2023年2月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社長から経営層・全従業員に向けたメッセージ発信を継続実施</li> </ul>	2023年2月、4月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営層と従業員との直接対話による中立性確保の重要性意識の定着を順次実施</li> </ul>	2023年4月実施、以後継続予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中立性評価専門委員会における社外専門家等の意見も踏まえて、意識・風土の向上策を検討</li> </ul>	2023年4月実施、以後継続予定



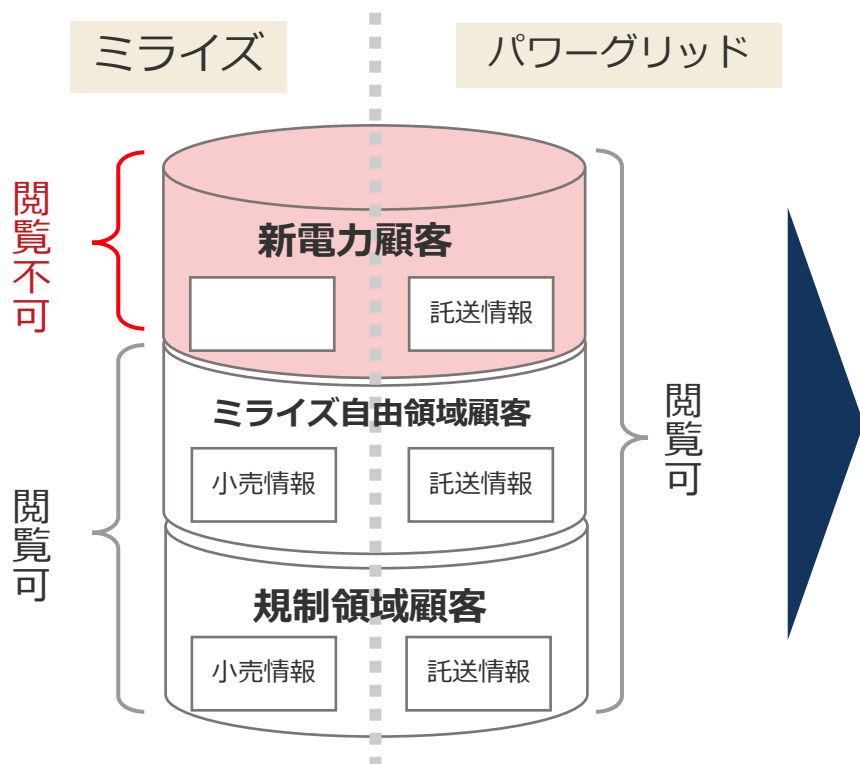
## 2-2 各真因に関する再発防止策（2/2）

	対策	実施状況（5/12時点）
<b>システム コントロール</b> （対応する真因） ②③④⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの管理責任者を設置し、情報遮断にかかる「整理表」「判定表」を作成</li> </ul>	2023年2月完了
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「整理表」「判定表」を用いて仕様書を記載・確認および報告書を作成する運用を開始</li> </ul>	2023年3月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>非公開情報の管理に供する全てのシステムのアクセスログ等をチェックする運用を開始</li> </ul>	2023年2月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ミライズ専用の起動アプリを作成し運用を開始</li> </ul>	2023年4月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムの物理分割</li> </ul>	2028年1月より運用開始予定
<b>ガバナンス</b> （対応する真因） ②③④⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>取締役会の諮問機関として社外専門家を中心とした「中立性評価専門委員会」を設置</li> </ul>	2023年4月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>社長直属の組織として「品質改革推進室」を設置 当室を中心に行為規制に係る業務におけるリスク抽出、 リスク対策、再発防止策の実施状況のモニタリングを実施</li> </ul>	2023年4月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>社長を「行為規制遵守統括責任者」、本社室・部長および支社長を「行為規制遵守責任者」、所属長を「行為規制遵守推進者」とする管理体制を構築</li> </ul>	2023年4月実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>託送業務システム調査検討委員会により、原因分析・再発防止策を検証</li> </ul>	2023年2月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為規制の観点から規程類・業務フローの総点検を開始</li> </ul>	2023年3月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為規制違反に関する懲戒事由の明確化に向けた就業規則改正</li> </ul>	2023年4月改訂
	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部監査において外部専門家の知見を活用したシステム監査実施に向け、委託先と「対象システム」、「監査項目」等についての調整を実施</li> </ul>	2023年3月より実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>パワーグリッドHPに託送業務で知り得た情報の漏えいに関するお客さま・小売電気事業者さまからのお問合せ専用窓口（フリーコール、メール）を設置</li> </ul>	2023年3月実施

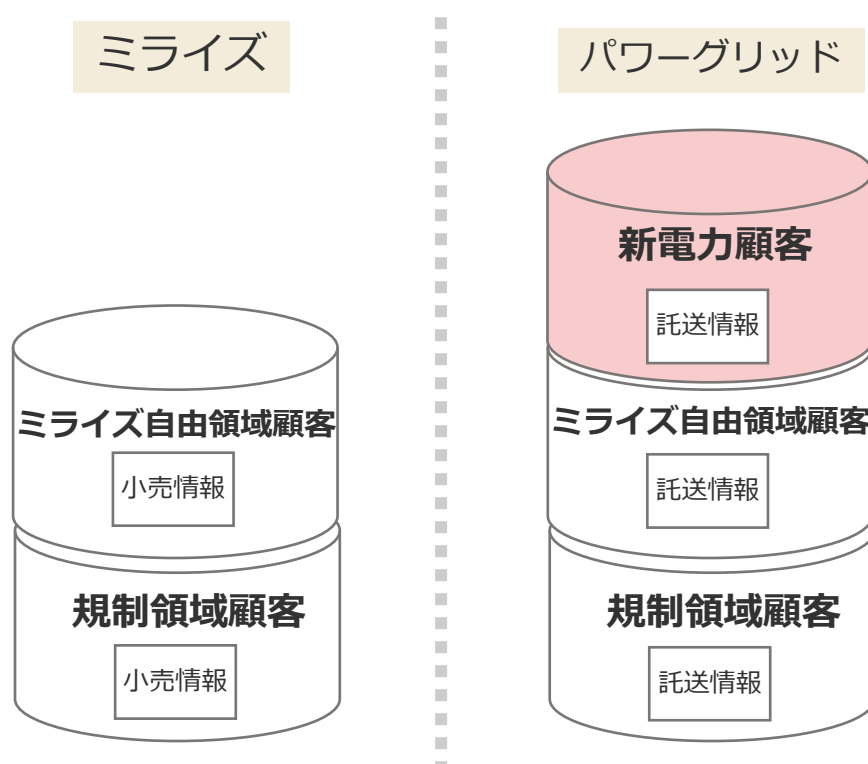
## 2-3 真因への対処：システムの物理分割

- ミライズの小売情報およびミライズ・新電力の託送情報を一元的に保有している現行システムを物理分割することにより、パワーグリッドおよびミライズの保有データを分割し、ミライズのシステムには新電力の託送情報を保有しないようにします。
- これにより、ミライズのシステム利用においてパワーグリッドのシステムへのアクセスをなくし、情報漏えいのリスクを軽減します。

### 論理分割（現行システム）



### 物理分割（新システム）

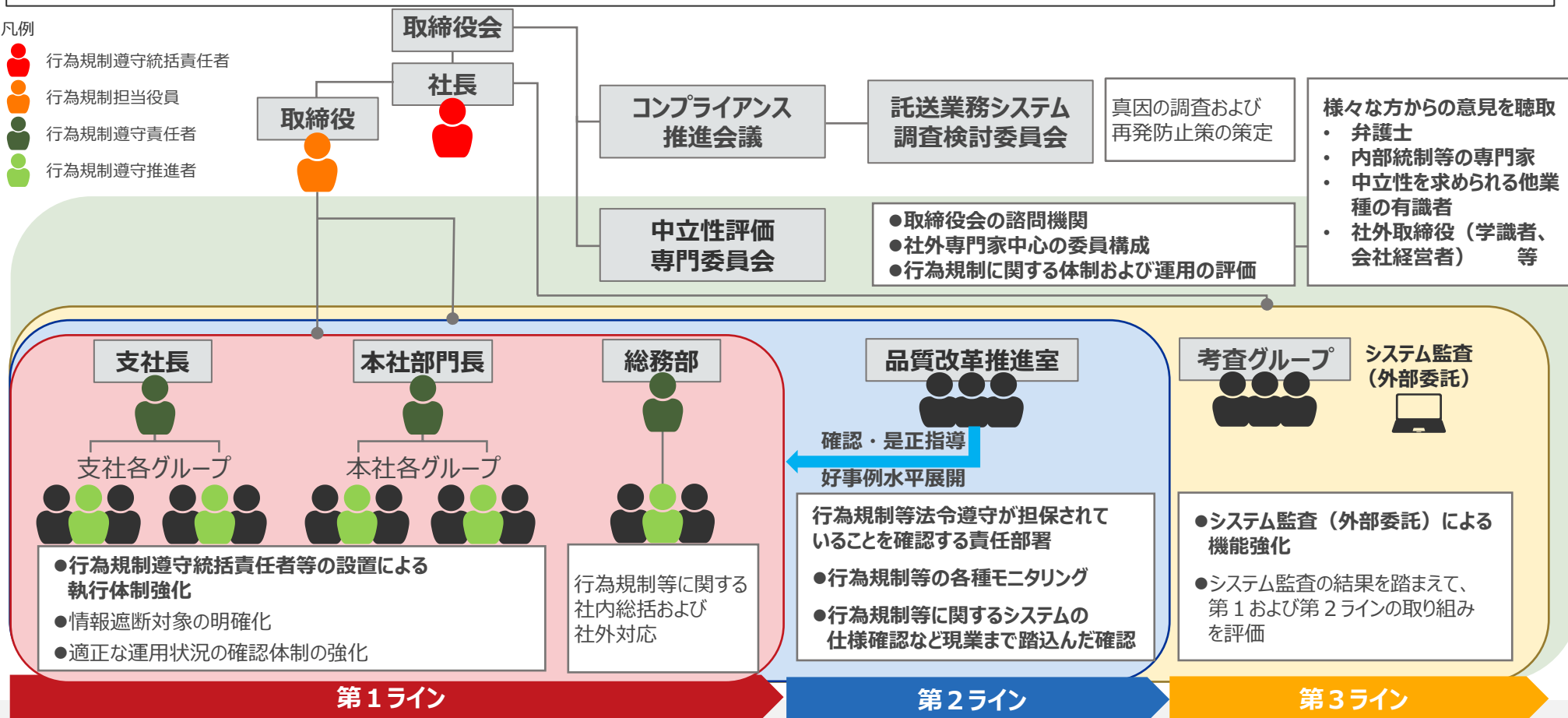


## 2-4 真因への対処：中立性確保のための組織・体制の全体像

- 行為規制遵守統括責任者等を設置する等により第1ラインの体制を強化するとともに、第2ラインとして行為規制等の責任部署である「品質改革推進室」を新たに設置してモニタリング機能を強化し、さらに第3ラインにてシステム監査を実施する機能強化を図ることで、全社の行為規制等にかかる体制を整備してまいります。
- また、外部専門家を中心とした中立性評価専門委員会を設置し、第一回委員会を開催。委員の皆さまからの様々な提言を再発防止策に確実に反映し、これからも行為規制等の徹底に全力を尽くしてまいります。

凡例

- 行為規制遵守統括責任者
- 行為規制担当役員
- 行為規制遵守責任者
- 行為規制遵守推進者



---

### 3 中部電力ミライズにおける発生の真因および再発防止策

## 3 - 1 本事案を発生させた3つの真因

### ① 行為規制に対する周知・理解不足

- 行為規制の内容や分社化による影響（やってはいけないこと、見てはいけないこと等）の周知および理解が、経営層を含むミライズ内の全ての階層において不足していた
- 行為規制の重要性やリスクに対する理解・認識の不足や、お客さまファーストの意識から、お客さま対応が優先された

### ② 行為規制対応を担保する仕組みの欠如

#### （組織・ルール）

- 全社に指示を出す部署が明確でなく、責任の所在ルールが不明確であった

#### （システム開発）

- 明確な指示系統がないままシステム開発が進められた
- システム開発に必要なリソース（特に人的リソース）が十分に投入されなかった

### ③ 問題点を提起しにくい組織風土

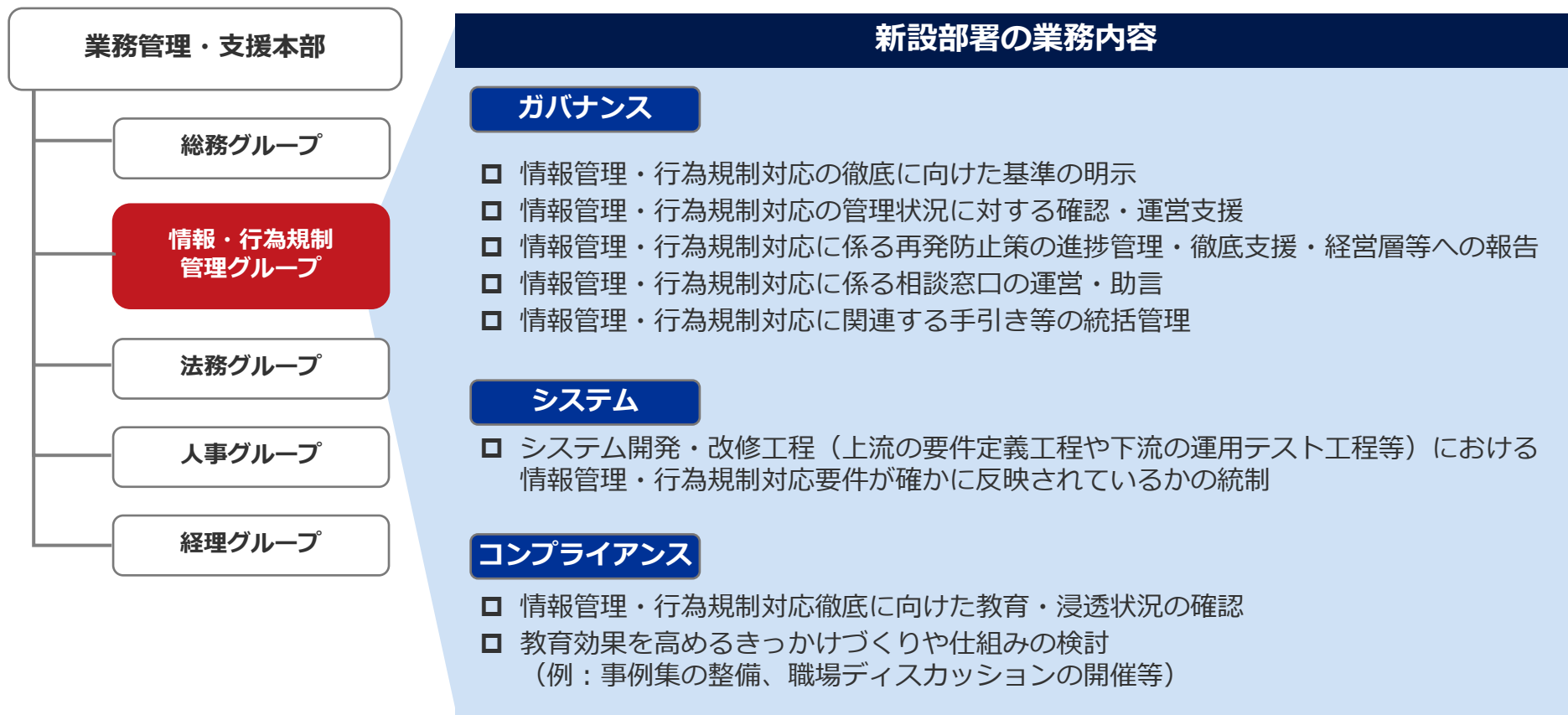
- 本店や上司の指示に従えば問題ないという思考・行動パターンがみられた
- 問題に気付いても、「自分の担当でない」「自分の仕事が増えてしまう」「自分または上司が忙しい」として行動を起こさなかった

## 3-2 各真因に関する再発防止策

真因	対策	実施状況（5/12時点）
<b>真因①</b> <b>周知・理解不足</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為規制遵守に関する社長メッセージの発信</li> </ul>	2月以降、計4回発信
	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種手引きや業務指示書、業務ツールの見直し                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①情報管理・行為規制に関する基準の明確化 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> <li>②各業務主管部署の手引き等の洗い出し、見直し <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> </ul> </li> </ul>	①2023年度上期策定予定 ②4月重点対応項目対応完了、5月以降継続実施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報管理・行為規制対応の徹底に向けた研修・教育の実施                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①情報管理・行為規制対応に係る研修・教育 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> <li>②ID・パスワード管理に係る研修・教育 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> <li>③研修・教育の浸透状況の継続的な確認 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> </ul> </li> </ul>	①3月初回実施 ②4月初回実施 ③10月開始予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続的に学ぶきっかけや仕組みづくり <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> </ul>	4-5月検討実施、2023年度上期開始予定
<b>真因②</b> <b>仕組みの欠如</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム面の整備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①行為規制の対象となる情報のマスキング処理</li> <li>②ミライズ専用の起動アプリケーションによる不正利用チェック</li> <li>③ITツールを用いたモニタリング</li> <li>④システムG内PMOの役割明確化（要員配置状況確認・確保訴求）</li> <li>⑤情報管理・行為規制に係る開発工程の統制強化 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> </ul> </li> </ul>	①2-3月実施 ②4月運用開始済 ③2023年上期運用開始予定 ④4月手引き改訂済、5月運用開始 ⑤2023年度上期中開始予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部統制の再構築・強化                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①行為規制対応の統括部署・相談窓口の新設 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> <li>②第1ラインから第3ラインまでの役割明確化 <span style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 2px;">統制強化</span></li> <li>③情報管理・行為規制に関する規程類等の統括管理 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> <li>④外部専門家の活用 <span style="border: 1px solid green; border-radius: 5px; padding: 2px;">統制強化</span></li> </ul> </li> </ul>	①統括部署は2023年4月新設済み、相談窓口は6月運用開始予定 ②4月実施 ③2023年度上期開始予定 ④4月開始
	<ul style="list-style-type: none"> <li>監査計画への反映</li> </ul>	2023年3月反映済
	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報管理・行為規制対応に係る再発防止策の進捗管理 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px;">情報・行為G</span></li> </ul>	5月開始予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報システムの物理分割（詳細は、P10を参照）</li> </ul>	2028年1月より運用開始予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内コミュニケーション機会の設定、活性化</li> </ul>	8月に本店と各地域との意見交換を実施予定
	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織風土課題の継続的な検証と改善（問題提起した従業員が評価される風土づくり等）</li> </ul>	10月以降開始予定

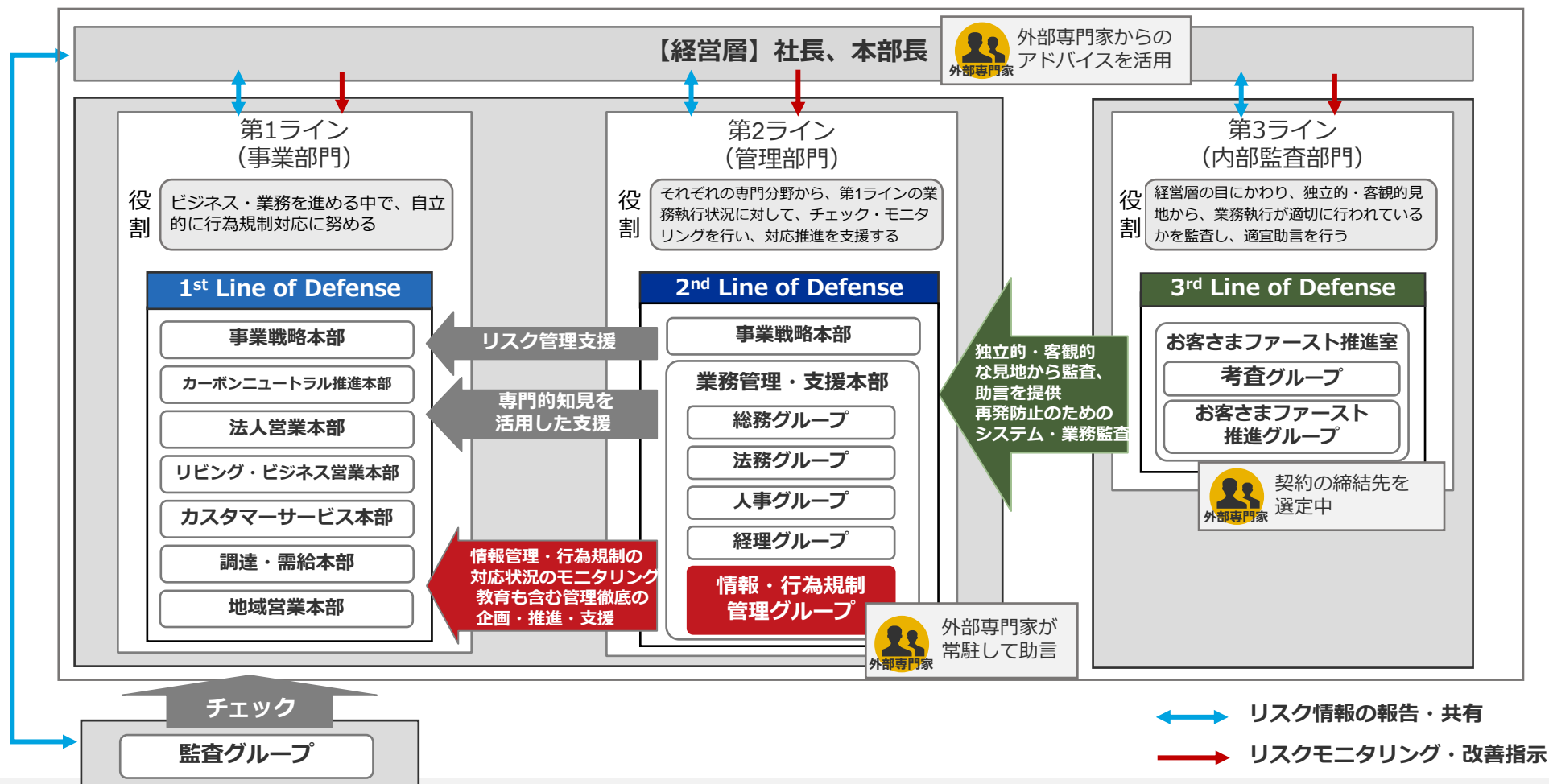
### 3-3 真因への対処：新設部署による行為規制管理の統括・推進

- 2023年4月に新設した情報・行為規制管理グループは、情報管理・行為規制対応の統括部署となり、業務・システムの両側面からの管理基準の明示や管理徹底およびその実行支援、再発防止策も含めた管理状況のモニタリング、相談窓口、教育の推進等の役割を担い、全社的な「**情報管理・行為規制対応の徹底**」と「**理解浸透**」の役割を担っていきます。



### 3-4 真因への対処：内部統制の再構築・強化

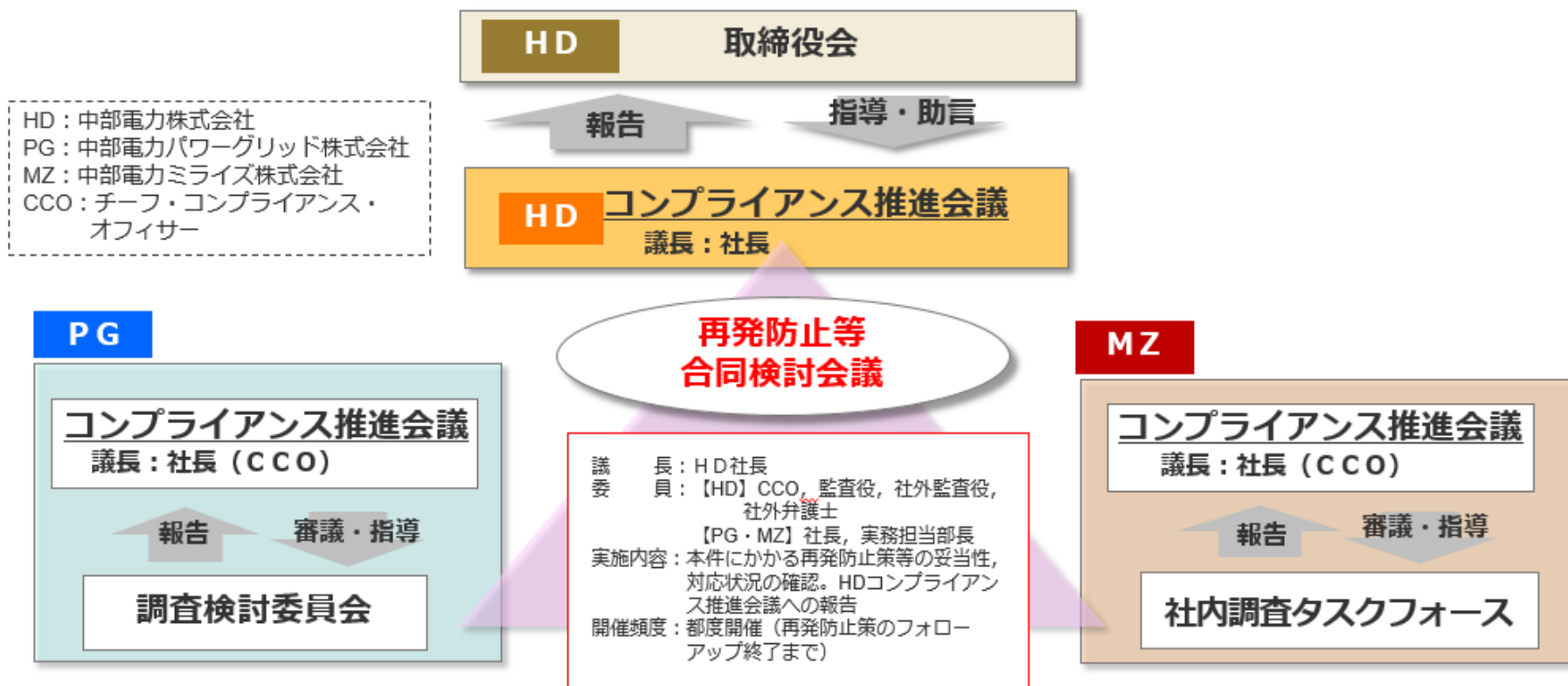
- 「行為規制対応を担保する仕組みの欠如」への対応として、統括部署の新設、内部統制の考え方に基づく第1ラインから第3ラインの役割の明確化、外部専門家の活用を実施し、行為規制に係る内部統制を再構築・強化します。

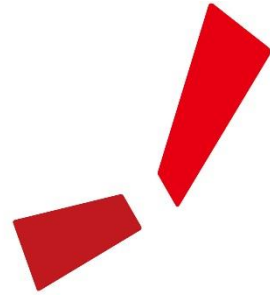




## (参考) 中部電力3社におけるコンプライアンス推進体制

- 事業会社各社（パワーグリッド、ミライズ）にて、関係する部署の責任者をメンバーとする社内調査体制を構築。 社外弁護士を委員に含む各コンプライアンス推進会議の助言等を受けながら原因調査および再発防止策を樹立。
- 中部電力、パワーグリッドおよびミライズの3社で、本件にかかる「再発防止等合同検討会議」を設置。 各コンプライアンス推進会議（社外監査役、社外弁護士を含む）のメンバーが再発防止策等の妥当性、対応状況を確認。





中部電力

Chubu Electric Power Group