

勧告等の対象となる事実及び勧告等の内容について

第1 勧告等の対象となる事実

事案1

顧客との接点情報（契約名義、住所、電話番号、接触情報、留意事項等）を管理するシステムにおいて、過去の対応経緯等を把握した上で顧客対応を行うために東京電力パワーグリッドが登録した接点情報が、東京電力ホールディングス及び東京電力リニューアブルパワーにおいて閲覧することができるようになっており、実際に両社において閲覧及び利用されていた。具体的には、2020年4月1日以降、東京電力ホールディングスにおいて29件、東京電力リニューアブルパワーにおいて93件、東京電力パワーグリッドが登録した接点情報へのアクセスが確認された。

事案2

顧客からの要請依頼を業務区分に応じて東京電力パワーグリッド及び東京電力エナジーパートナーの担当箇所に情報連携するシステムにおいて、東京電力パワーグリッドが登録した契約情報（契約名義、住所及び電話番号）が、東京電力ホールディングス、東京電力リニューアブルパワー及び東京電力エナジーパートナーにおいて閲覧することができるようになっており（顧客からの要請依頼の内容等は適切に情報遮断が行われていた）、実際に東京電力ホールディングス及び東京電力リニューアブルパワーにおいて閲覧及び利用されていた。具体的には、2020年4月1日以降、東京電力ホールディングスにおいて16件、東京電力リニューアブルパワーにおいて41件、東京電力パワーグリッドが登録した契約情報へのアクセスが確認された。

東京電力エナジーパートナーについては、当該システム上に自社の業務区分があったものであり、自社業務を実施する過程で検索を行った際に、東京電力パワーグリッドが登録した契約情報が最大1,525件表示されてしまったものであるが、いずれも偶発的閲覧であったと認められる。

第2 東京電力パワーグリッドに対する勧告

上記事案1及び事案2のとおり、東京電力パワーグリッドが非公開情報の管理の用に供する上記各システムにおいて、非公開情報に該当する顧客の接点情報や契約情報が東京電力ホールディングス、東京電力リニューアブルパワー及

び東京電力エナジーパートナーから閲覧可能な状態になっていたことは、一般送配電事業者の情報管理の体制整備義務に違反することが認められ、また、事案2におけるシステムの設定においては一般送配電事業者に対して禁止されている送配電等業務に係る差別的取扱いに該当する行為であることが認められた。

以上のことから、以下の措置を講ずるよう、東京電力パワーグリッドに対して勧告を実施した。

- ① 顧客の接点情報を集約管理するシステムについて、共用状態を速やかに解消する計画を立案し、提出すること^(※)。計画の進捗状況を定期的に電力・ガス取引監視等委員会に報告しつつ、当該計画を実施すること。
- ② 令和5年5月12日付で電力・ガス取引監視等委員会に対して報告がなされている内部統制の強化に係る取組に関して、未実施又は不十分な事項を整理し、報告した上、早期に実施すること。
- ③ 事案の内容及び発生原因を調査し、社会に対して公表するとともに、関係者の厳正な処分を行うこと。
- ④ 上記①及び②の勧告内容に係る改善計画が不十分であると認められる場合においては、必要に応じて追加的な改善策を策定し、実施すること。
また、勧告内容の実施状況について、電力・ガス取引監視等委員会のフォローアップに誠実に対応すること。

※東京電力パワーグリッドにおいては、託送業務システムは物理分割済みであり、関係電気事業者とは共用していない。

第3 東京電力リニューアブルパワーに対する指導

東京電力リニューアブルパワーにおいては、一部の従業員が、少なくとも自社において登録した情報ではなく東京電力パワーグリッドにおいて登録した情報に該当する可能性のある情報であるとの認識をもって、当該情報を水力発電所の水利関係業務や用地関係業務に関連する地権者の連絡先等を確認するといった発電事業の業務において利用していたことが認められた。

このように電気事業法の行為規制の趣旨からすると不適切な閲覧であったことが認められることから、以下の措置を講ずるよう、東京電力リニューアブルパワーに対して指導を実施した。

- ① 行為規制の遵守は業務遂行の大前提であることを、現場を含めた社内で徹底し意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策を検討し、実施すること。
- ② 上記①の指導内容に係る改善計画が不十分であると認められる場合においては、必要に応じて追加的な改善策を策定し、実施すること。

また、指導内容の実施状況について、電力・ガス取引監視等委員会のフォローアップに誠実に対応すること。

第4 東京電力ホールディングスと東京電力エナジーパートナーについて

上記第1の事実に関し、東京電力ホールディングスは、東京電力パワーグリッドが登録した接点情報について、営業活動や発電事業に関する業務に利用していたものとは認められなかったものの、一部の従業員が能動的に閲覧しており、不適切な行為であったことから、再発防止策を着実に実施するよう、ネットワーク事業監視課長名での指導を行った。

東京電力エナジーパートナーについては、従業員による不適切な情報の閲覧は認められなかったことから指導等は行わない。

以上