

一般送配電事業者の情報管理に係る 課題と競争確保面での課題について

2023年3月1日

資源エネルギー庁

本日の議論

- 前回の本小委員会において、今般の事案について、一般送配電事業者、小売電気事業者の間での情報遮断・管理について、どのような課題・論点・留意点があるかについて御議論いただいたところ。
- 前回の小委員会開催以降も、一般送配電事業者の情報管理、小売電気事業者間の競争をめぐって不適切な事案が相次いで判明しているところ、引き続き、一般送配電事業者の情報管理のために必要な取組や、有益な情報活用との両立等の関連する論点、競争確保の観点からの課題について御議論いただきたい。

大手電力における新電力の顧客情報管理不備・利用問題について②

- 大手電力（小売）の社員等が、一般送配電事業者のシステムにおいて新電力の顧客情報を閲覧し、一部、営業目的で利用していた事案が発生。
- 現在、電力・ガス取引監視等委員会において報告徴収等により調査中であり、今後、その結果を踏まえて対応について検討することが必要。
- 一般送配電事業者には、中立性確保のため厳格な情報管理が求められ、小売電気事業者にはそれを前提とした規律が求められる。今般の事案も教訓に、一般送配電事業者、小売電気事業者の間での情報遮断・管理について、どのような課題・論点・留意点があるか。

(参考) 前回小委 (1/25) における委員・オブザーバーからの主な意見

- 顧客情報の利用について、現在調査中とのことなので、その調査結果を待って具体的な対応を検討するということだと思うが、一般論として、こういったことが発生しない仕組み、並びに運用が必要である。情報の管理については、予防的な対策が必要であるところ、不十分だったということだと思うので、情報遮断が適切に行われるようにしていただきたい。他方で、ルールをつくるだけでは意味が無いので、ガバナンスの観点から3つのディフェンスライン（現場での準拠、責任者による確認、中立的立場の者による内部監査）を意識し運用してほしい。また、デジタルのログを確認することなどによっても対処できると思うので、必要な対策をお願いしたい。
- 今回の情報漏洩事案は、公平な競争を強く揺るがしかねないもの。システム全体の問題・懸念にもつながる。こうしたことが起こらないよう、しっかり対応してほしい。
- 情報管理の重要性は、どの企業も認識している中で、こういうことが起こってしまったということは原因究明が必要である。先に述べた委員のご指摘のとおり、仕組み作りが重要であり、また、意識レベルの低さがこういったことを招いたと思うので、しっかりとこの点も受け止めてほしい。
- 行為規制については、幾度も議論が重ねられてきたところ、今回の事案は非常に残念。関西電力の報告によると、4割を超えている社員が電気事業法違反と認識しつつ閲覧し、1割が顧客への提案活動のために情報にアクセスしたとのことで、先に述べた委員の御指摘のとおり、仕組みと意識の問題があると思う。情報入手までのプロセス、情報入手後の提案活動の内容など行われた行為について電気事業法、個人情報保護法、独占禁止法など関連法案の観点からも確認し、必要な仕組み、運用の規律の確立をお願いしたい。
- 情報漏洩事案については、わかりながら、やっていたのではないか。意識が低いどころの話ではない。こういうことは、自由化の仕組みの根本を揺るがしかねないので、本事案は十分に調査した上で、仕組みを見直して、二度とこういうことが起こらないようにしていただきたい。

(参考) 制度設計専門会合 (2/20) における有識者からの主な意見

- 情報漏えいに対する対応は、技術進歩に応じて適切な対応が変わっていくことを念頭に、適宜モニタリングを行っていくことが求められる。
- 顧客情報を不正に閲覧した以上はその情報を利用したものであり、不確実性や不便を省き、競争上優位に立ったという疑念は拭えない。
- このような事象が生じた場合に、隠すのではなく、自発的に報告をしたということを正当に評価すべき。
- 災害時に地域の顧客の災害影響を軽減する取組が決して非難されるべきものでないことは確認すべき。
- 過去に論理分割を認めたことについては、物理分割には大きなコストがかかるという整理だったかと思うが、このような問題が起こった以上、特に営業活動に利用した会社においては物理分割など、きっちり対応されるべき。
- 小売側への行為規制に係るペナルティの在り方について、今後ルール整備していくべき。また、小売の現場営業に係るライセンスを設ける等、ルールに則った営業を担保する仕組みが必要。
- 送配電側のID・パスワードが利用された事案については、人の問題であることから個人への処罰規定を設ける等の罰則強化をすべきであり、こうした対応で足りないとなれば、所有権分離で人的関係を断ち切るしかない、といった流れになるのではないか。

(制度設計専門会合 (2/20) より事務局作成)

今般判明した事案①（一般送配電事業者における類型）

- 一般送配電事業者における事案の類型は、以下のとおり。なお、電力・ガス取引監視等取引委員会において調査中であり、今後の事実認定作業によって一部変わりうる。

◆類型A：共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型

- ✓ グループ会社と共用していたシステムにおけるアクセス制御の不備によって、小売部門から非公開情報が閲覧可能になった事案

◆類型B：閲覧権限付与によって不備が生じた類型

- ✓ 非常災害時対応の支援についてみなし小売電気事業者と業務委託契約等を締結し、非常災害時対応に資するようシステムの閲覧権限を付与するなどした結果、小売部門側から目的外の閲覧が生じた事案

◆類型C：その他の類型（①委託先からの情報漏えいが生じた例）

- ✓ 一般送配電事業者と関係小売電気事業者の双方が業務委託を行っている委託先から、新電力の顧客情報が関係小売電気事業者に対して送付される事案

◆類型C：その他の類型（②端末管理の不備から情報漏えいが生じた例）

- ✓ 端末管理が不十分であったために、関係小売電気事業者の小売部門から非公開情報の閲覧が行われたケース

◆類型C：その他の類型（③ID・パスワード管理の不徹底）

- ✓ 一般送配電事業者に在籍していた際に知り得たID、パスワードを用いて、なりすまして情報システムにログインし、一般送配電事業者の託送情報にアクセスしていたケース

◆その他：再エネ特措法に基づく業務に伴う例

- ✓ 再エネ特措法に基づき一般送配電事業者が行う業務に関する情報が、関係小売電気事業者から閲覧可能になっていた

今般判明した事案②（関係小売電気事業者における類型）

- 関係小売電気事業者における事案の類型は、以下のとおり。なお、電力・ガス取引監視等取引委員会において調査中であり、今後の事実認定作業によって一部変わりうる。

◆類型 1：新電力顧客の依頼を受けた工事会社からの問い合わせ

- ✓ 新電力の顧客から電気工事の依頼を受けた工事会社が、誤って関係小売電気事業者の窓口に連絡し、窓口担当者が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力顧客情報を閲覧し、事実関係を確認した事案

◆類型 2：関係小売電気事業者の旧顧客の未収金の管理

- ✓ 関係小売電気事業者の顧客が契約を終了した際に未収金があった場合に、電力契約が続いているか、あるいは、空き家になっているかの確認を通じて回収可能性を判断するため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した事案

◆類型 3：引っ越し時の名義確認

- ✓引っ越しをしてきた需要家に電気の供給をしようとしたところ、同一需要地点の契約が残存しており（例：以前の居住者が新電力と契約しており、契約を解除していない場合）、スイッチング支援システムを通じた新たな契約が締結できない場合に、当該需要家に対し以前の居住者に連絡をとるように勧めるため、当該地点の情報（以前の居住者の契約状況）を予め確認しようとし一般送配電事業者が管理するシステムを閲覧した事案

◆類型 4：需要家情報の事実関係確認

- ✓ 新電力から関係小売電気事業者に電力契約を切り替えようとした顧客から契約手続きについて照会があったケースで、顧客から得た情報の事実関係を確認するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した事案

◆類型 5：需要家の事実関係確認（アウトバウンド営業）

- ✓ かつての顧客リストを用いて新電力の顧客に電話をかけて契約を勧誘したり、ホームページ等で資料請求をした新電力の顧客に電話をかけた上で、契約切り替えに応じてもらえる需要家との契約に必要な事実関係を確認するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した事案

◆類型 6：顧客獲得活動にあたっての情報分析

- ✓ 閲覧した情報を用いて顧客に接触したものではないが、顧客情報を分析した上で、顧客獲得に影響を及ぼしうる他業種の事業者（例：新築分譲会社）に接触し、顧客獲得数の増加に向けた働きかけを行うため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した事案

これまでの対応

託送システム閲覧事案

- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会から、関西電力・関西電力送配電に対する報告徴収（12/27）
- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会から、一般送配電事業者、みなし小売電気事業者に対する、情報管理体制等の緊急点検の指示（1/13）
- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会において、事業者からの情報漏洩事案の報告を受け、報告徴収・立入検査等
- ✓ 経済産業省から、情報漏えい等の不適切事案を踏まえ、各一般送配電事業者に対し、事業の中立性・信頼性を確保するため、所要の措置をとるよう緊急指示（2/10）

関西電力における法令等遵守

- ✓ 経済産業省から関西電力に対して、法令等遵守体制の整備状況、本事案が発生した原因及びそれを踏まえた改善策や、法令等遵守の観点から懸念がある他の事案について報告徴収（1/16）
- ✓ 経済産業省から関西電力に対し、法令等遵守体制や適正な競争環境の確保等の観点から、これらの取組の強化等の緊急指示（2/21）

再エネ特措法関係事案

- ✓ 経済産業省から、一般送配電事業者、みなし小売電気事業者に対して、再エネ特措法に係る情報管理に関して、再エネ特措法に基づく報告徴収（2/10,14,16）

【論点】情報管理の観点での課題と論点

- 一連の事例を通じて、情報管理の観点から現在の仕組みや方法について様々な課題が明らかになった。後掲のような論点について、今後の方向性はどうあるべきか。
- 今後、こうした論点について、電力・ガス取引監視等委員会における検討とも並行して、本小委員会でも御議論いただきたい。

課題

- ✓ 託送システムを論理分離で利用していたが、マスキング不備により顧客情報等が閲覧可能な状態に置かれた。
- ✓ 災害時対応のための端末の管理やID設定等に不備があった。
- ✓ 情報管理の厳格さよりも、コスト面や時間面の効率性が優先されていた。
- ✓ 上記のような不備について、一般送配電事業者が気づかなかつた。職員は認識していたが、報告されなかつた。



論点

- ✓ 行為規制に適合的なシステム設計
- ✓ 実効的な情報管理のための行動
- ✓ 不適切行為に対する社内のガバナンス
- ✓ 教育、研修、社内規律等
- ✓ 人事、PC端末等の全社的業務管理
- ✓ 行為規制の内容、強度
- ✓ 監視のあり方、実効性担保の方法

情報管理の観点（検討の視点例）

- 行為規制に適合的なシステム設計
 - 論理分割ではなく物理分割とすれば十分か。物理分割の場合でもシステム内に小売共用部がある場合は、新電力とイコールフットイングになっているか。
 - アクセス権の設定やアクセスIDの確認方法はどうあるべきか。
- 実効的な情報管理のための行動
 - 情報管理が適切に機能しているかを実効的に確認するために、ログの管理・定期的な解析、人的アクセスの管理・制限など、どのような手段が求められるか。
- 不適切行為に対する社内のガバナンス、教育、研修、社内規律等
 - 実効的な職員の教育・研修とはどのようなものか。その上で、職員の意識にのみ依拠するのではなく、全社的な「仕組み」として不適切行為が行われないようにするには、どのようなガバナンスの仕組みや規律が求められるか。
- 人事、PC端末等の全社的業務管理
 - 全社的な人員確保と配置が行われている一方で、「適正な電力取引についての指針」において、「情報の適正な管理や差別的取扱い禁止の確実な確保」の観点から、人事交流についての社内規程等による行動規範策定を一般送配電事業者に求めているが、今回の事案を踏まえて、どういふ対応が必要か。
 - PC端末調達等の現在全社的な形で行われている業務管理はどのようにあるべきか。

【論点】情報の活用等／競争確保の観点での課題と論点

- 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応を始め、有益に活用すべき面もあると考えられる。そうした際にも、情報の活用と管理の両立は大前提であるが、どのような課題・論点があるか。
- また、適正な競争確保の点からも、問題のある事象が発生。他の小売電気事業者とのイコールフットイング、競争環境の整備との関係を含め、どう考えるか。

課題

- ✓ 災害時対応向けのIDや端末の管理に不備があった。
- ✓ 顧客対応（コールセンター）や災害時の対応などにおいて、需要家対応の効率性が優先された。
- ✓ 不正に閲覧した情報を、不当な営業目的で活用する事案があった。



論点

- ✓ 活用と管理を両立するシステム設計
- ✓ 災害対応等への新電力の参画
- ✓ 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
- ✓ 小売による反競争的情報アクセスの制限方法
- ✓ 小売におけるコンプライアンスの在り方
- ✓ 他の小売電気事業者とのイコールフットイング
- ✓ 基盤的な競争環境の一層の整備

情報の活用等／競争確保（検討の視点例）

- 活用と管理を両立するシステム設計、災害対応等への新電力の参画
 - － 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応をはじめ、有益に活用すべき面もあるが、活用方法に応じた管理方法の設計も必要となる。どのような活用方法が、将来も含め、考えられるか。
 - － 災害対応を含め、業務委託を行う場合に、グループ外へ委託する場合と同様の情報管理が行われているか。災害対応について、実際に新電力に参画を求めることも、システム設計を考える上でも、有用ではないか。
- 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
 - － 小売事業者が需要家対応で利用するシステムは託送システム以外にも存在するが、そうしたシステムの代わりに託送システムを利用しようとする誘因を断つために、改善すべきものがあるか。
- 小売による反競争的情報アクセスの制限方法、小売におけるコンプライアンスの在り方
 - － 現在、特定小売事業者においては、非公開情報を、要求又は依頼することなく、「閲覧すること」自体には特段の規律がかけられていないが、どのような規律があるべきか。
- 他の小売電気事業者とのイコルフットイング、基盤的な競争環境の一層の整備
 - － 適正な競争環境の確保に向けた取組をより強化することが求められるが、どのように小売電気事業者間のイコルフットイングや、その基盤となる競争環境を整備すべきか。

参考資料

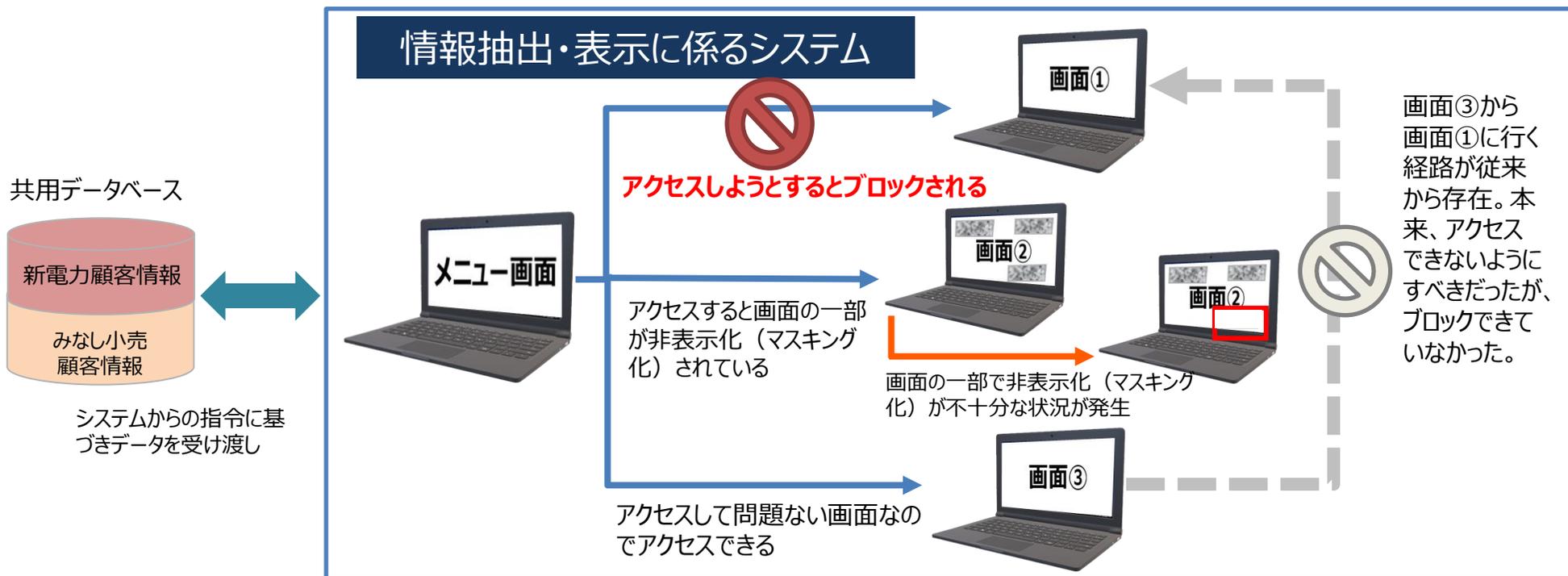
類型 A : 共用システムのアクセス制御に不備が生じた類型

第82回制度設計専門会合
(2023年2月20日) 資料3

- グループ会社と共用していたシステムにおけるアクセス制御の不備によって、小売部門から非公開情報が閲覧可能になる事態が生じていた。

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯（一例）

- ✓ 2016年の小売全面自由化前に、それまで営業（小売）部門と送配電（託送）部門が共用していた顧客情報管理（託送／営業）システムについて、新電力と契約している顧客の情報が営業部門から閲覧できないように改修する必要が生じた。
- ✓ 閲覧可否の設定や一部情報のマスキング（情報が画面上非表示になっているようにする）を画面単位で実施することとしたが、小売側が閲覧しないことが想定されている画面や情報にアクセスできるようになっていた。
- ✓ 共用システムは、過去からカスタマイズを重ねてきたいわゆるレガシーシステムであり、全面自由化の決定から実施までの比較的短期間でマスキング措置や画面制御を施す過程で不備が生じた。



類型B：閲覧権限付与によって不備が生じた類型（概要と

- 非常災害時対応の支援についてみなし小売電気事業者と業務委託契約等を締結し、非常災害時対応に資するようシステムの閲覧権限を付与するなどした結果、小売部門側から目的外の閲覧が生じた事案が複数存在。
- これら事案においては、非常災害時対応に必要な情報以外についてマスキング措置を講じた上で権限を付与したか否か、閲覧権限の管理を定期的に行っていたか否かなどで、相違が存在。
- 案件確認後、各社は小売部門側から閲覧できないようにするなどの緊急的な対処を行っているが、**非常災害時に備える観点からあり方について早急な整理が必要**。

権限付与の必要性

非常災害時対応として小売部門に支援を求める必要性

新電力との公平性

新電力にも災害対応を求めるか

権限付与の仕組み

業務委託契約、協定でどのように取り決めを行うか

閲覧可能な範囲

非常災害時対応にどのような範囲の情報を閲覧可能とするか

閲覧可能な期間

非常災害時対応にどのように権限を付与するか

閲覧権限の管理

閲覧権限をどのように管理し、更新するか

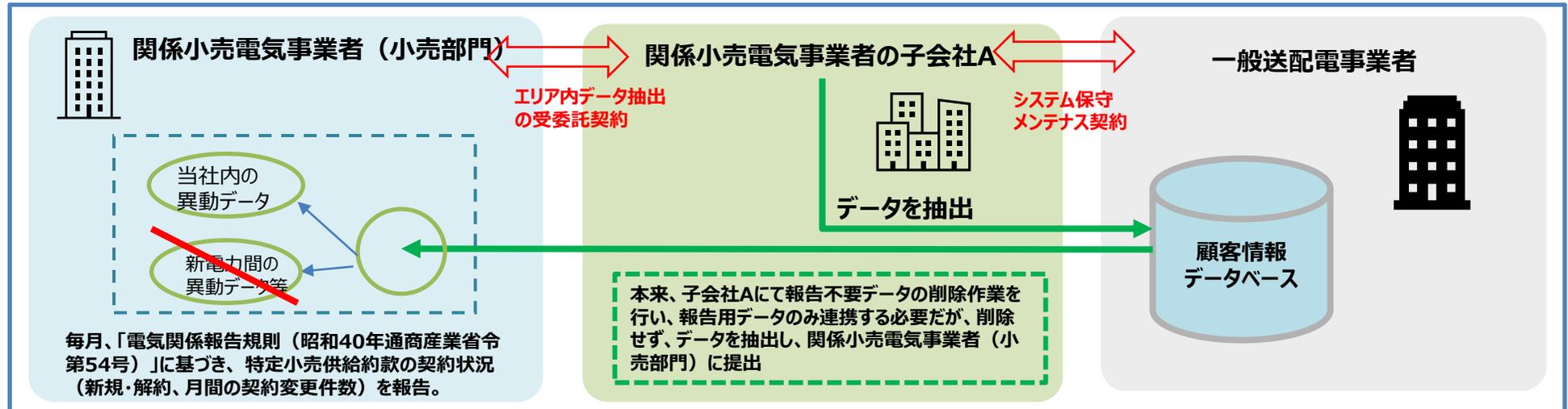
類型C：その他の類型（①委託先からの情報漏えいが生じた

第82回制度設計専門会合
(2023年2月20日) 資料3

- 一般送配電事業者と関係小売電気事業者の**双方が業務委託を行っている委託先**から、新電力の顧客情報が関係小売電気事業者に対して送付される事案があった。

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯（例）

- ✓ 関係小売電気事業者においては、経過規制料金の顧客を含む自社顧客の契約異動情報を電気関係報告規則に基づき電力・ガス取引監視等委員会に報告していた。
- ✓ 自社顧客の異動数を数える作業を行うため、**関係小売電気事業者は情報システムを扱う子会社に、自エリア内の異動情報の一覧（新電力顧客の異動情報を含む）を抽出し毎月送付するように依頼**していた。
- ✓ 情報システムを扱う子会社は、一般送配電事業者からもシステム保守などの業務を受託しており、**託送システムの情報を閲覧可能であった。子会社の担当者は、一般送配電事業者に連絡することなく、関係小売電気事業者の担当者に毎月データを送付**していた。
- ✓ 現在は、一般送配電事業者が子会社に対して、**データの送付を行わないよう指示**しており、既に送られたデータについても消去・回収済み。
- ✓ 情報システムを扱う子会社との契約において、一般送配電事業者の情報を関係小売電気事業者と共有しないことについての**規定は特段置かれていなかった**。



類型C：その他の類型（②端末管理の不備から情報漏えい

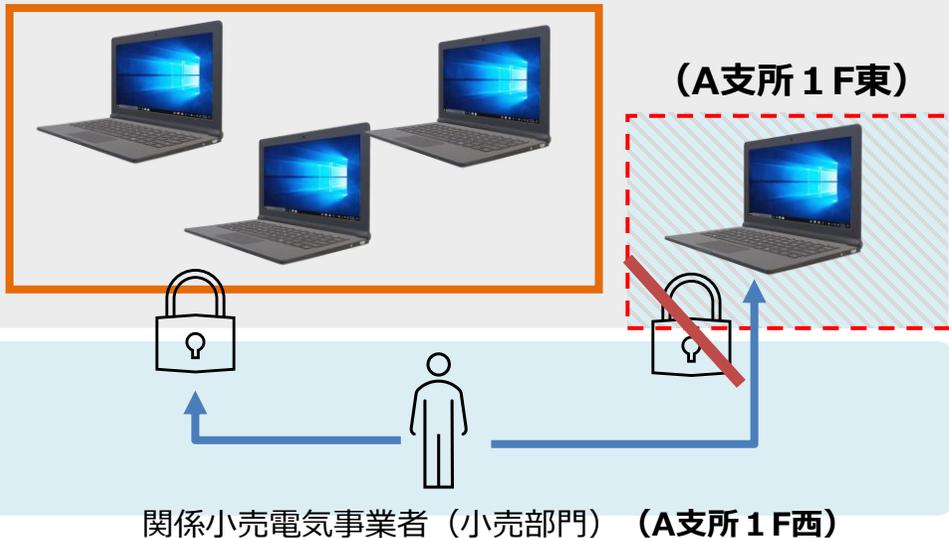
- 端末管理が不十分であったために、関係小売電気事業者の小売部門から非公開情報の閲覧が行われたケースがあった。

小売部門から情報が閲覧可能となっていた経緯（例）

- ✓ 一般送配電事業者が管理するシステムの一部について、一般送配電事業者の従業員で託送業務に関わる者に付与された端末の端末番号を用いてシステムへのアクセス制御を行っていた。
- ✓ これらの端末（NW端末）は、小売部門の従業員が自らのID、パスワードを入力すると使用できる仕組みになっていた。
- ✓ 端末管理に不備があり、関係小売電気事業者の従業員がNW端末を操作できた結果、一般送配電事業者のシステムに入り、情報を閲覧。

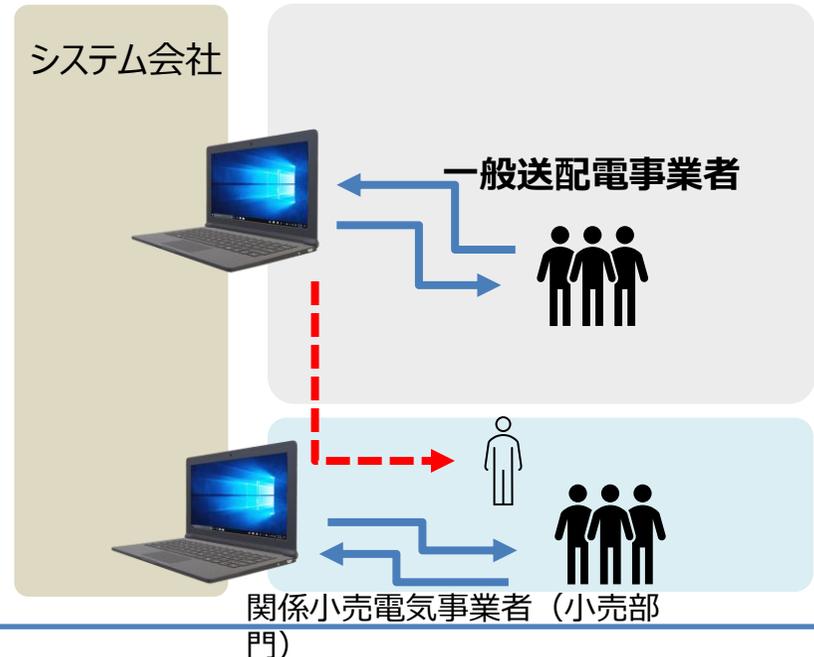
端末管理の不備①（施錠等の不徹底）

一般送配電事業者（A支所2F）



端末管理の不備②（端末の誤配布）

システム会社



類型C：その他の類型（③ ID・パスワード管理の不徹底）

第82回制度設計専門会合
(2023年2月20日) 資料3

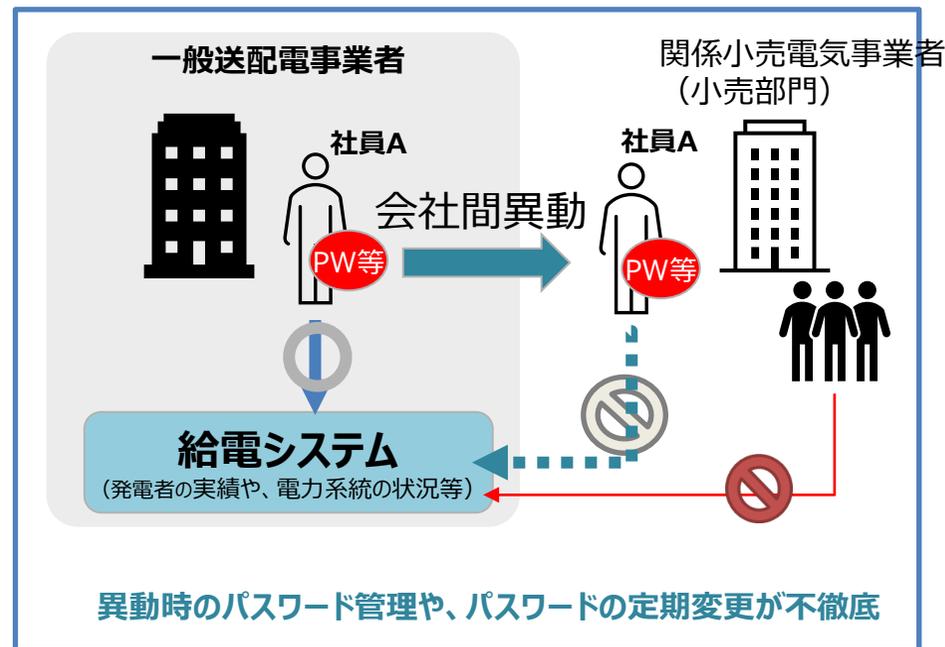
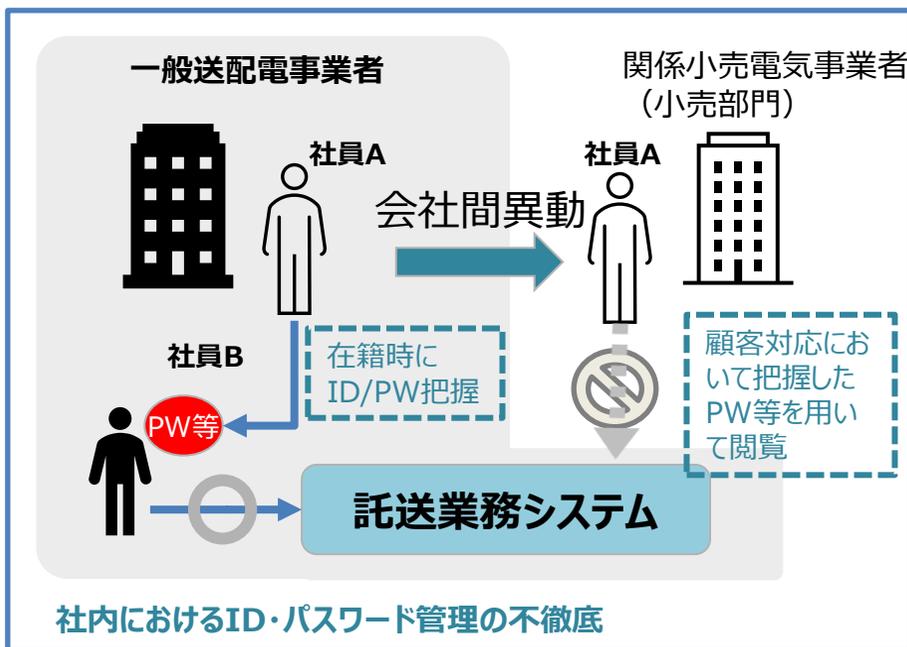
- 一般送配電事業者¹に在籍していた際に知り得たID、パスワードを用いて、なりすまして情報システムにログインし、一般送配電事業者の託送情報にアクセスしていたケースもあった。

(例1)

- ✓ 関係小売電気事業者の社員が、一般送配電事業者の社員としての在籍時に同僚からID・パスワードを教えられる機会があり、異動後に元同僚のID・パスワードを無断使用して託送業務システムにログインし、新電力からの切替の申出のあった顧客の名義を閲覧・確認し、切替手続業務に用いていた。これらの端末（NW側端末）は、小売部門の従業員が自らのID、パスワードを入力すると使用できる仕組みになっていた。

(例2)

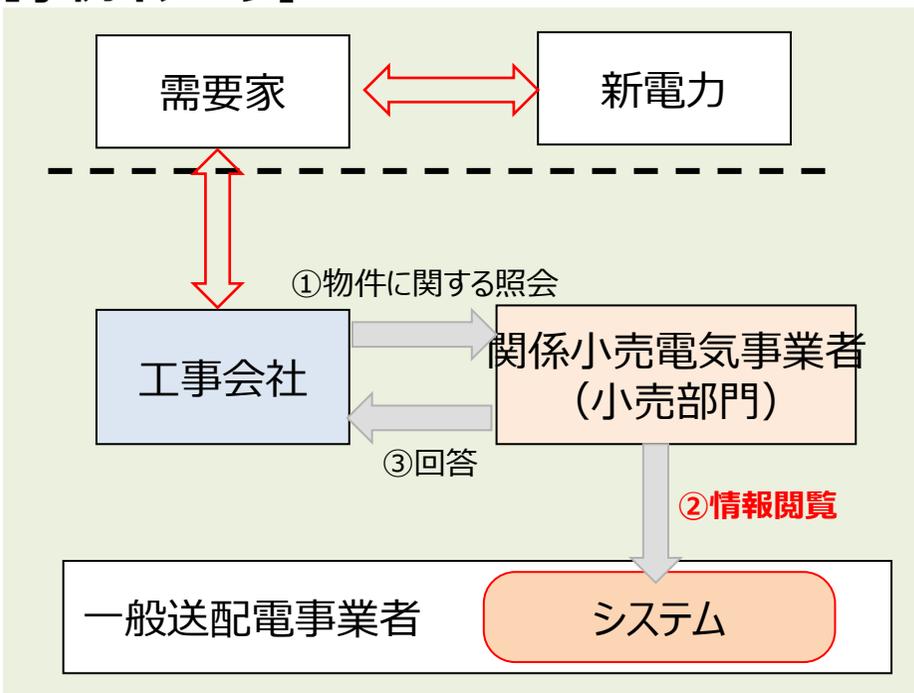
- ✓ 一部非公開情報を取り扱っている給電システムについて、関係小売電気事業者等の社員が、一般送配電事業者在籍時に知り得たパスワード等を用いてアクセスできる状態になっていた。



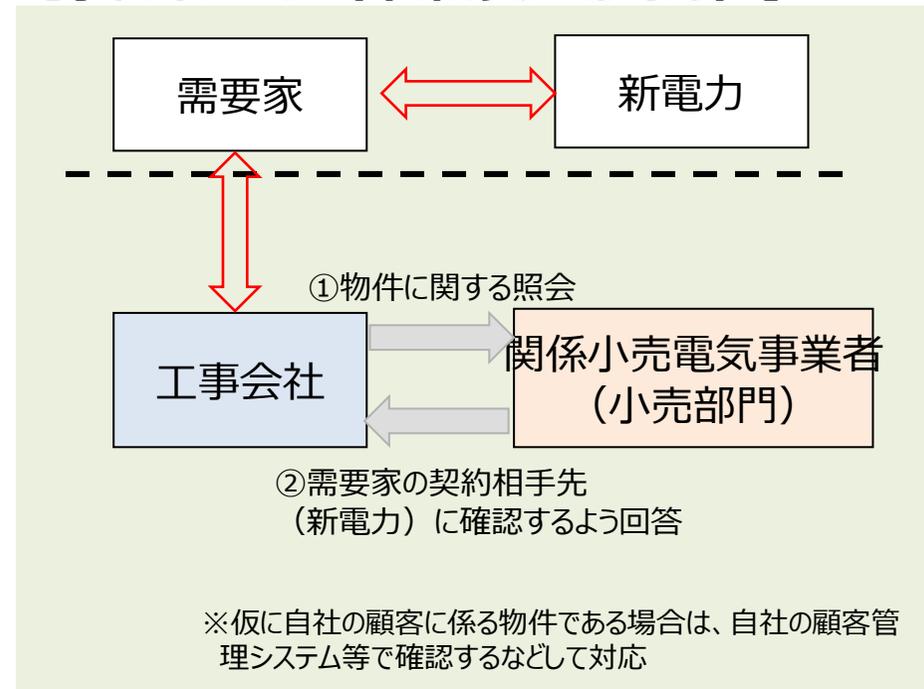
- 新電力の顧客から電気工事の依頼を受けた工事会社が、誤って関係小売電気事業者の窓口に連絡し、窓口担当者が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力顧客情報を閲覧し、事実関係を確認。
- 本来は、自社の顧客管理システムを調べ自社顧客ではないことが分かった時点で、照会があった工事会社から一般送配電事業者にお問い合わせしてもらうよう依頼すべき案件。

(本事例について)

【事例イメージ】



【事例イメージ (本来あるべき対応)】



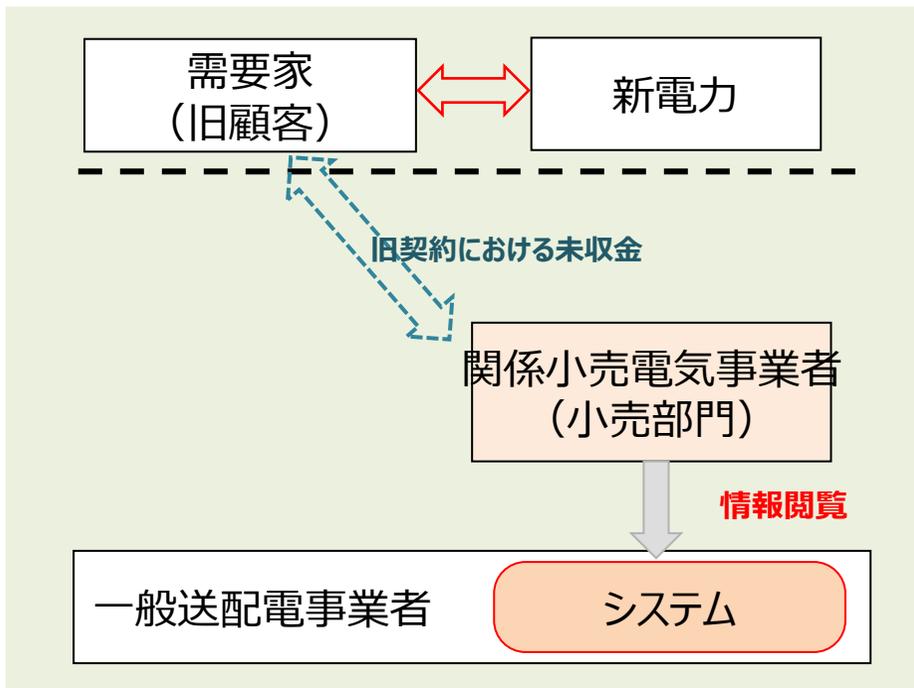
類型 2 : 関係小売電気事業者の旧顧客の未収金の管理

- 関係小売電気事業者の顧客が契約を終了した際に**未収金***があった場合に、電力契約が続いているか、あるいは、空き家になっているかの確認を通じて**回収可能性を判断するため**、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて**新電力の顧客情報を閲覧**。
- 本来は、別の方法で未収金の回収可能性を判断すべきもの。

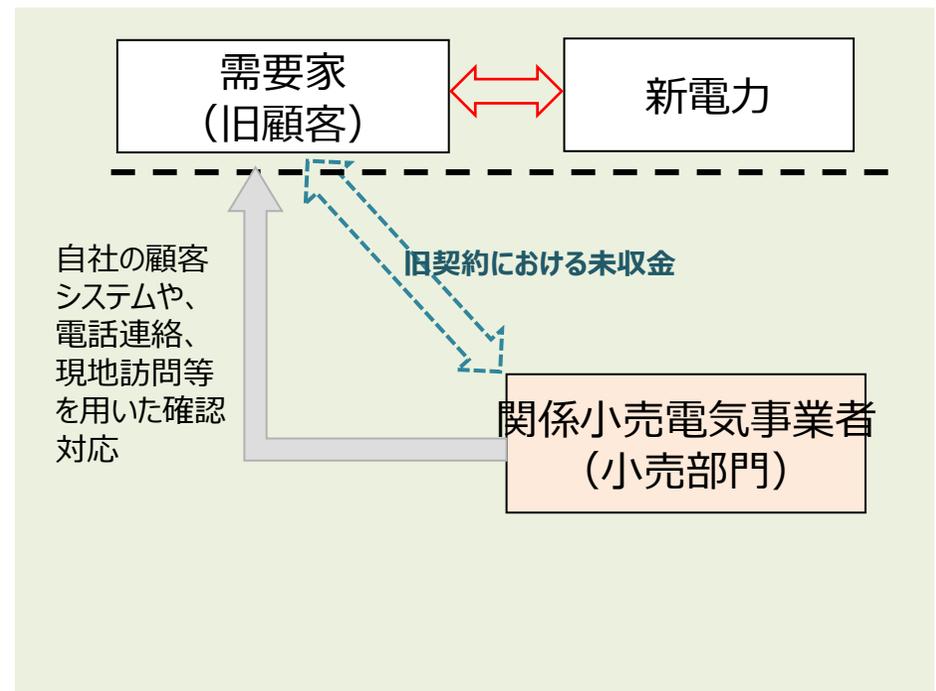
※契約終了や切り替え時の最終月の料金などが典型例。

(本事例について)

【事例イメージ】



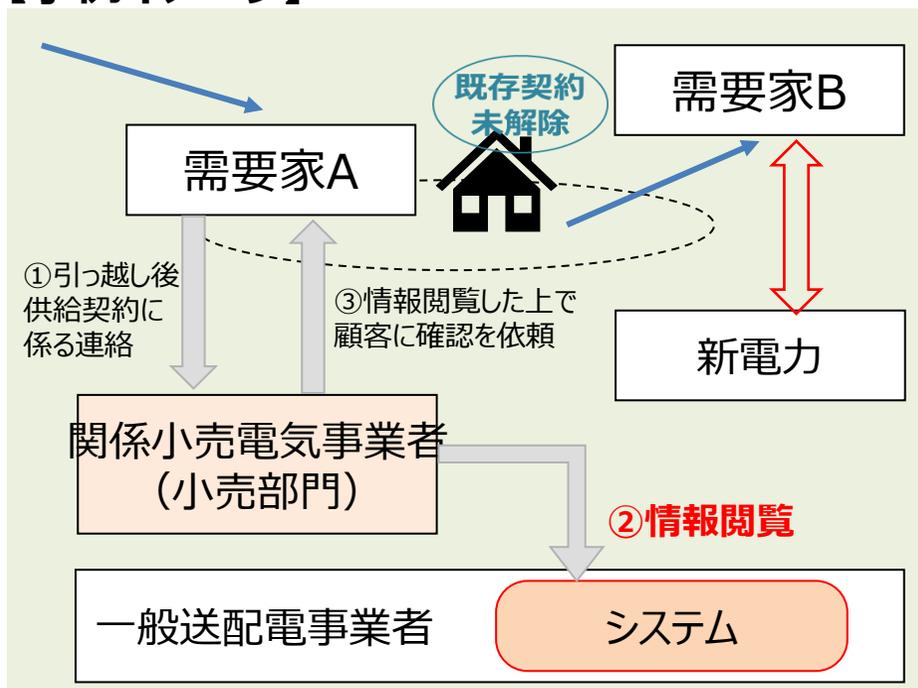
【事例イメージ (本来あるべき対応)】



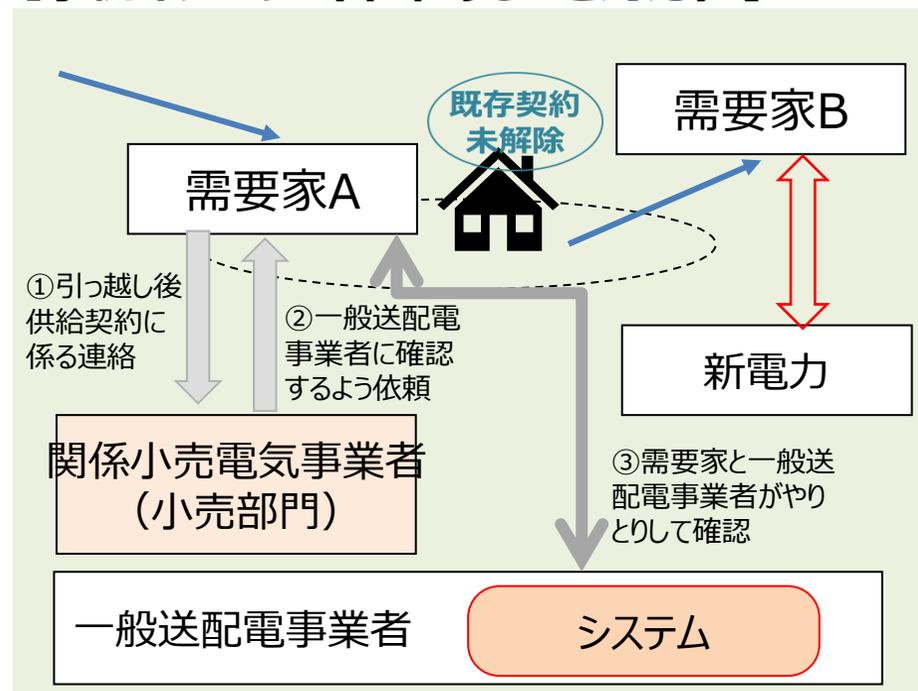
類型3：引っ越し時の名義確認

- 引っ越しをしてきた需要家に電気の供給をしようとしたところ、同一需要地点の契約が残存しており（例：以前の居住者が新電力と契約しており、契約を解除していない場合）、スイッチング支援システムを通じた**新たな契約が締結できない場合に、当該需要家に対し以前の居住者に連絡をとるように勧めるため**、当該地点の情報（以前の居住者の契約状況）を予め確認しようとし一般送配電事業者が管理するシステムを閲覧。
- 本来は、小売電気事業者において当該地点の旧契約情報の確認までを行う必要はなく、当該需要家から一般送配電事業者にお問い合わせするなど対応を依頼すべきもの。

【事例イメージ】



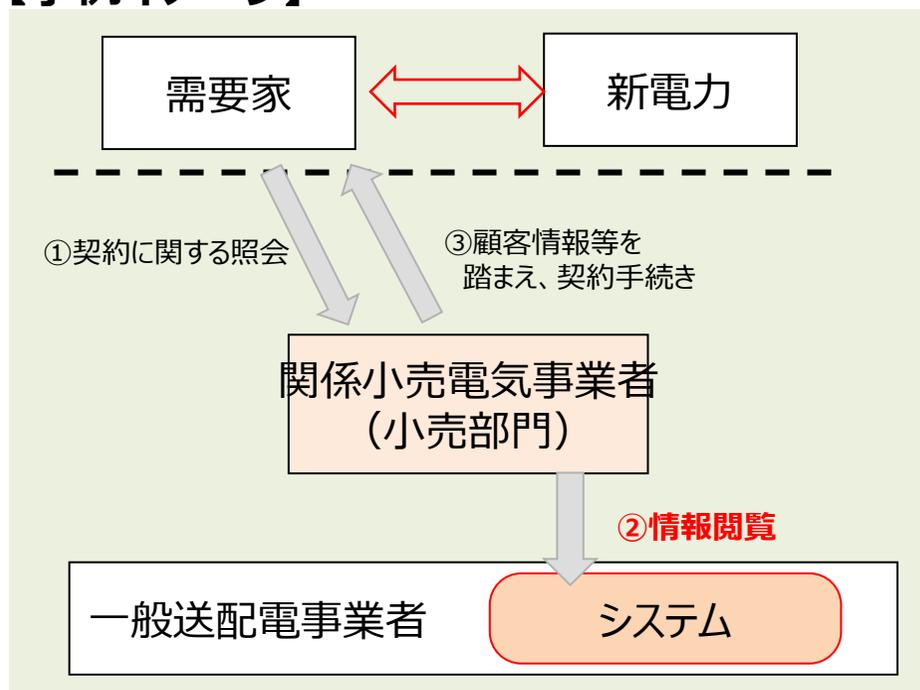
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



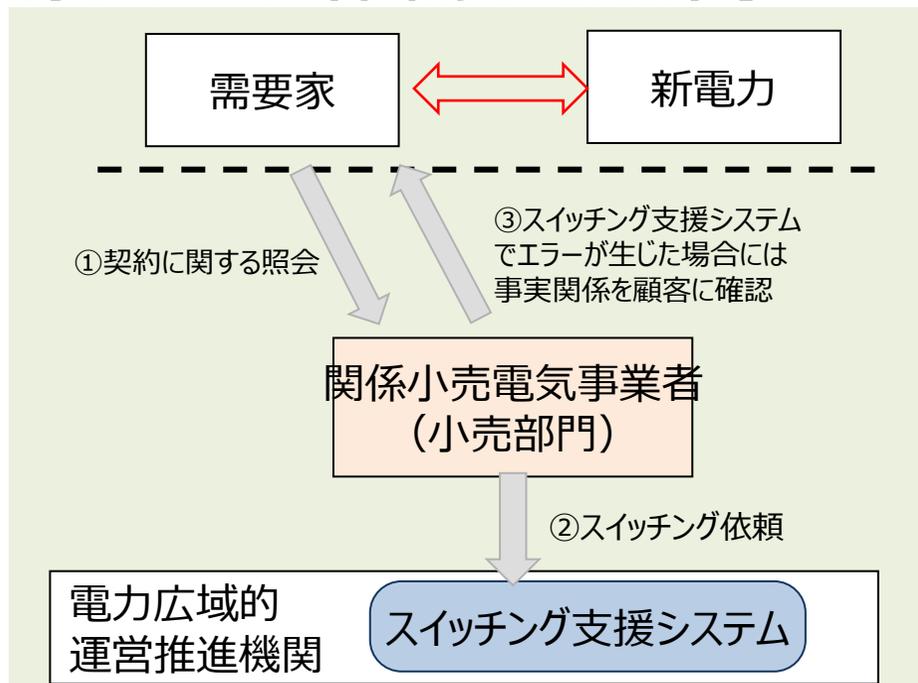
類型4：需要家情報の事実関係確認

- 新電力から関係小売電気事業者に電力契約を切り替えようとした顧客から契約手続きについて照会があったケースで、**顧客から得た情報の事実関係を確認**※するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した。
※スイッチング支援システムにスイッチング依頼を出すためには、供給地点特定番号と契約名義等が必要。
なお、供給地点特定番号は、スイッチング支援システムから住所を入力すれば検索可能であるが、一般送配電事業者の託送システムの方が検索機能が優れているとみられる。
- 本来は、(現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など) 顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



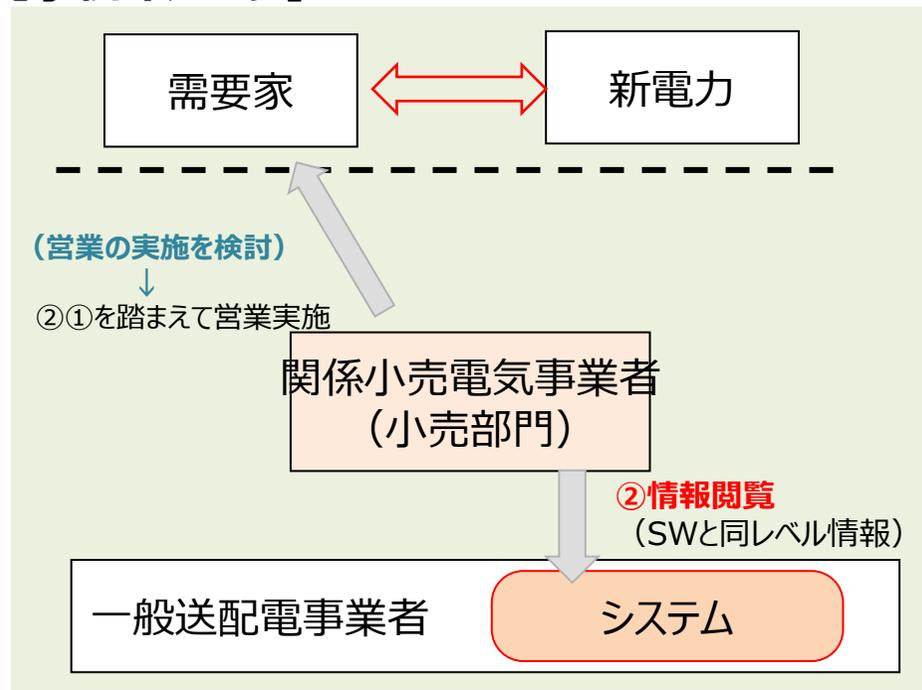
【事例イメージ (本来あるべき対応)】



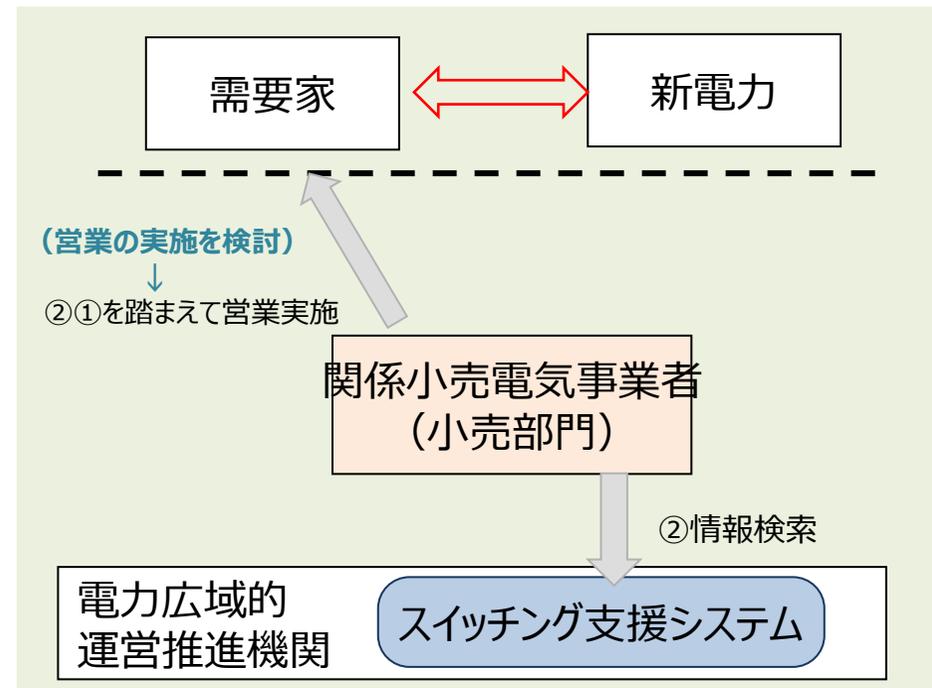
類型 5：需要家の事実関係確認（アウトバウンド営業）

- かつての顧客リストを用いて新電力の顧客に電話をかけて契約を勧誘したり、ホームページ等で資料請求をした新電力の顧客に電話をかけた上で、契約切り替えに応じてもらえる需要家との契約に必要な事実関係を確認するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- 本来は類型 4と同様に、（現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など）顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



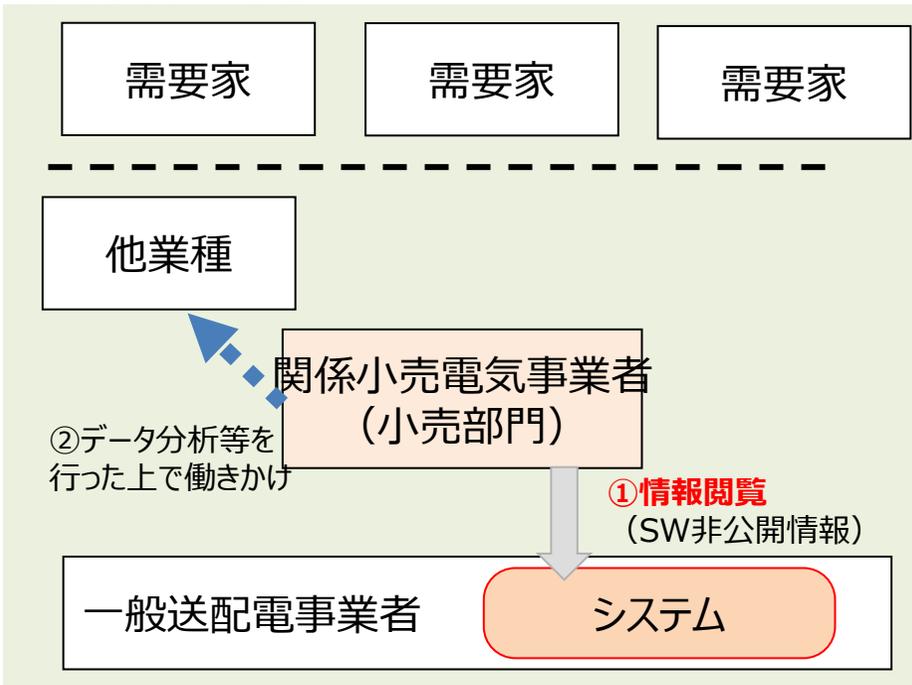
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



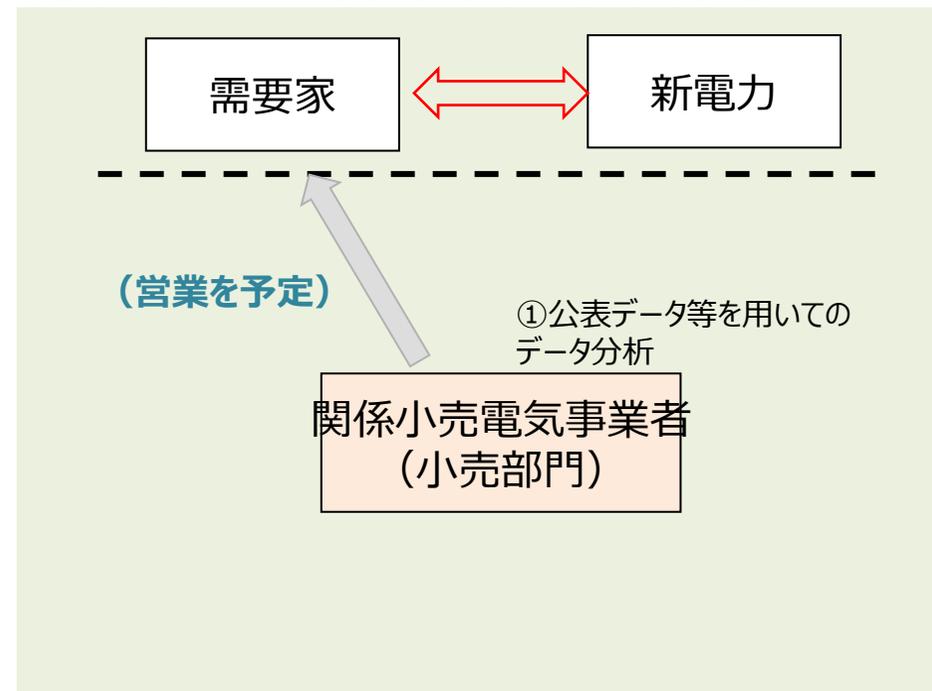
類型 6 : 顧客獲得活動にあたっての情報分析

- 閲覧した情報を用いて顧客に接触したものではないが、顧客情報を分析した上で、顧客獲得に影響を及ぼしうる他業種の事業者（例：新築分譲会社）に接触し、顧客獲得数の増加に向けた働きかけを行うため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- こうした分析は、一般送配電事業者の管理するシステムを通じて非公開情報を閲覧して行うべきではなく、公表データ等を用いて行うべきもの。

【事例イメージ】



【事例イメージ (本来あるべき対応)】



その他の生じた事象（最終保障供給）

第82回制度設計専門会合
(2023年2月20日) 資料3

最終保障供給の顧客情報の情報管理

- 最終保障供給は、高圧以上の需要家で小売電気事業者の契約先が見つからない需要家に対して一般送配電事業者が行うもの。昨今の卸電力価格高騰等により、一般送配電事業者から最終保障供給を受ける需要家が増加。
- **一般送配電事業者のうち複数の事業者※は、関係小売電気事業者に最終保障供給業務の一部を委託。**
※最終保障供給業務の公募を行っている一般送配電事業者は、北海道電力NW、東北電力NW、東京電力PG、北陸電力送配電、中国電力NWの5社。
- 今般、新電力の顧客情報ではなく、**一般送配電事業者が供給する最終保障供給の顧客情報が関係小売電気事業者から閲覧可能になっていた例が報告されている。**
- 最終保障供給の顧客情報は、**電気事業法上、託送業務等で知り得た情報にあらず、体制整備義務においてアクセス制限を義務づけられている情報ではない。**一方で、最終保障供給を受けている需要家は、高圧以上で、やがては小売電力市場での契約を行うことになる顧客の情報。**特に、最終保障供給業務を受託していない場合において、関係小売電気事業者から閲覧できる状態になっていることは不適當※。**
※第23条第1項第2号において、一般送配電事業者は、特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならないこととされている。
- 閲覧の実態把握を進めるとともに、2月3日、電取委事務局から一般送配電事業者に対して不必要な情報の**閲覧をできないようにするなどの対応を指示。**

その他の生じた事象（再エネ業務管理システム）

再エネ特措法に係る情報管理

第82回制度設計専門会合
(2023年2月20日) 資料3

- 新電力の顧客情報ではなく、再エネ特措法に基づき一般送配電事業者が行う業務に関する小売部門から閲覧可能になっていた例が報告されている。
- 北陸電力送配電からは、電力・ガス取引監視等委員会の緊急点検依頼に対し、特定契約に基づく送配電買取実施に係る情報が、営業システムのマスキング漏れによって北陸電力側から閲覧可能であったとの報告があった。（ただし、アクセスログの解析の結果、北陸電力社員からの意図的な閲覧は確認されなかった）
- 2月10日、資源エネルギー庁は、同庁が運営する再エネ業務管理システムに関して一般送配電事業者に付与していたID、パスワードを関係小売電気事業者が利用し、再エネ特措法の認定事業者の情報を閲覧していた事案を公表。同庁は当該関係事業者に対して報告徴収を実施するとともに、他の全ての一般送配電事業者に対して、同様の事案がないか調査し報告を指示。※

※詳細は、資源エネルギー庁によるプレスリリース参照。

「東京電力パワーグリッド株式会社及び東京電力エナジーパートナー株式会社、その他全ての一般送配電事業者に対して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く報告を求めました」（2023年2月10日）

<https://www.meti.go.jp/press/2022/02/20230210003/20230210003.html>

※電気事業法第23条第1項第2号において、一般送配電事業者は、特定の電気供給事業者を不当に優先的に、あるいは不利に取り扱ってはならないこととされている。また、再エネ特措法第19条において、一般送配電事業者が特定契約等に基づく再生可能エネルギー電気の供給に関して知り得た情報を目的外利用することを禁じている。

新電力による災害対応への協力

- 災害時連携計画における、新電力を含む小売電気事業者とも連携して対応する旨の記載を踏まえ、2020年9月に、「電力の小売営業に関する指針」を改正し、小売電気事業者が余力の範囲内で、地方自治体が行う物資支給活動に協力することを望ましい行為として位置付けた。

「電力の小売営業に関する指針」改正（新たな災害時連携）

第12回電力レジリエンス
ワーキンググループ
(2020年12月24日) 資料6

- 2020年7月に一般送配電事業者10社が共同で作成した災害時連携計画では、災害対応時には、新電力を含む小売電気事業者とも連携して、地方自治体が行う物資支給活動（ポータブル発電機、電動車等の貸し出し等）に協力する旨が記載。
- 停電に関する問合せ対応に関しては既に「電力の小売営業に関する指針」において一定の規定があったが、一般送配電事業者が作成した「災害時連携計画」の記載と整合性を取る形で、小売電気事業者側での取組を追加する必要があった。
- そのため、「電力の小売営業に関する指針」を改正し、災害時連携の観点から、**小売電気事業者が余力の範囲内で、地方自治体が行う物資支給活動に協力することを望ましい行為として位置付けた。**（2020年9月29日施行）

● 電力の小売営業に関する指針（抄）

6 災害時連携の観点から望ましい行為

昨今における災害の激甚化を鑑みれば、災害対応は、一般送配電事業者及び一般送配電事業者のグループの発電・小売電気事業者のみならず、エリアの電力供給を担う全ての電気事業者が協調して実施することが必要である。こうした災害時連携の観点から、**例えば、一般送配電事業者から停電復旧が長期化するエリアの地方自治体からの要望に基づく要請を受けた場合に、ポータブル発電機、電動車等を保有する小売電気事業者は、余力の範囲内で、当該地方自治体へ貸出し等を行うことは、小売電気事業者の望ましい行為として位置づけられる。**

- 自然災害等による大規模な停電発生時、顧客からの電話問合せが多数生じることから、**送配電事業者は、グループの小売事業者等と業務委託契約を締結し、必要に応じて、当該小売事業者が問合せ対応等を支援する体制を構築している。**
- また、**一部の送配電事業者は、災害対応時に限り、問合せ対応者が他の小売事業者の顧客情報（マスキング処理有）も含めて閲覧可能**とし、対応の円滑化を図っている。
- 電力安全課でヒアリングをした結果、今回の情報漏洩事案には、平常時にこの仕組みを利用した事案も確認。

一般送配電事業者及び小売事業者における非常災害時対応の流れの例

	業務委託契約の締結	閲覧権限の付与・管理	非常災害時の対応
A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務内容、機密の保持、個人情報取扱等に係る事項等を規定。 ✓ 主な業務内容は顧客からの問い合わせ対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 小売営業所の対応予定者に、平常時から、個人PCから送配電DBへの閲覧権限を付与。 ✓ IDは個人に対して付与。 	災害発生
B	<p>※低圧の配電線や引込線起因の停電の場合については、下記のフローで停電解消が図られる。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①顧客からの電話問い合わせ ②契約情報を基に停電場所・設備を特定 ③停電場所に作業員を派遣し対応 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 小売コールセンター・営業所に、送配電DBを閲覧可能な端末を配布。 ✓ IDはコールセンターには個人に、営業所には営業所に対して付与。 	
C		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 送配電DBへの閲覧権限は付与していない。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 小売事業者は自社契約顧客の場合、自社DBを基に対応。 ✓ 他社契約顧客の場合、送配電事業者に転送又は公表情報による案内を行う。 	

- 送配電事業者の顧客情報を閲覧可能とし、問合せ対応者それぞれが、聞き取り情報の事実確認を行うことは、送配電事業者の負担を一定程度軽減し、停電復旧対応の円滑化にも繋がり得るものと考えられる。
- また、台風等の自然災害の発生頻度や影響は、全国的に同様ではないことから、送配電事業者が、地域の状況に応じて、対応の効率化に取り組むことには合理性がある。
- そのため、徹底した情報管理を前提とすれば、必要最低限の情報共有は適当と考えられるのではないかと。
- なお、災害対応の観点からは、平常時、送配電事業者の顧客情報の共有は不要。

災害時の情報共有に関する検討事項の例

閲覧権限・運用管理

- ✓ 送配電事業者の責任において、専用端末やアプリ等を活用した閲覧権限の限定的な管理と、情報の確実な消去等の運用の厳格化。

閲覧可能とする項目

- ✓ 問合せ対応の効率化のため、必要最低限の項目（例えば、契約名義、住所、電話番号等）の検討。他の情報はマスキング処理。

契約上の情報管理

- ✓ 災害時に知り得た顧客情報について、契約上、目的外利用の禁止等の明確化など、契約上も情報管理を改めて徹底。

- 2月10日、経済産業省は、今般の一般送配電事業者による情報漏えい等の不適切事案を踏まえ、一般送配電事業者に対し、事業の中立性・信頼性を確保するため、所要の措置をとるよう緊急指示を実施。

各一般送配電事業者に対して一般送配電事業における中立性・信頼性確保のための対応について緊急指示を行いました（2023年2月10日）

1. 概要

今般、一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて新電力の顧客情報が特定関係事業者から閲覧可能な状態に置かれていた事案や、一般送配電事業者の保有情報の不適切取扱い事案といった、電力システムにおける不可欠な基盤である一般送配電事業の中立性に懸念を生じさせる事案が発生しました。こうした中において、一般送配電事業者の中立性を確保し、信頼性を確保するためには、法令等遵守の確実性を高めるための新たな対応が必要であり、一般送配電事業の健全性確保の観点から、各一般送配電事業者に対して以下のとおり指示を行いました。

2. 指示内容

- (1) 一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となる法令等遵守に万全を期すため、情報システムのアクセスログの定期的な解析等の必要な取組を実行すること。
- (2) 法令等遵守の確実性に関する複層的、定期的な検証や実行組織・体制の整備等、法令等遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備をすること。

3. 今後について

上記2. について、本年3月17日（金曜日）にそれまでの進捗状況を報告すること及び、その後も、資源エネルギー庁電力・ガス事業部によるフォローアップに対応することを求めました。また、2. (2) で整備する組織・体制、仕組みを高度化するため、外部専門家によるチェック体制の構築を含め更なる取組を継続することを併せて求めました。

2月21日の関西電力向けの緊急指示

- 関西電力に対し、2月21日付で、法令等遵守体制や適正な競争環境の確保等の観点から、これらの取組の強化等の緊急指示を実施。

関西電力株式会社へ緊急指示を行いました（2023年2月21日）

1. 概要

関西電力送配電株式会社と関西電力が併用する託送システムにおいて、新電力の顧客に係る非公開情報が、関西電力側から閲覧可能な状態となっており、関西電力の社員の多数が情報を閲覧していた事案が発生しました。この事案をうけ、本年1月16日（月曜日）に、法令等遵守の観点から、関西電力に対して報告徴収を実施し、同年2月17日（金曜日）に回答を受領しました。

当該回答から、一般送配電事業者の有する非公開情報である関西電力以外の小売電気事業者と契約している顧客情報の閲覧及び小売電気事業者間の適正な競争環境を阻害する情報利用、業務改善の実施中における法令等遵守の観点から懸念がある事案の複数発生及び法令等遵守の観点から懸念がある事案に対する組織、報告体制、仕組みの問題が明らかになりました。

2. 緊急指示の内容

1. を踏まえ、法令等遵守体制や、適正な競争環境の確保の観点からの取組を一層強化していく必要があることから、本日、経済産業省は、同社に対しこれらの取組の強化等の緊急指示を行いました。

3. 今後について

2. の取組を実施するに当たっては、当該取組の実効性を高めるため、外部人材を活用した検証体制を構築すること、当該取組の実効性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、及び実施すること、定期的な報告に加え、経済産業省のフォローアップに誠実に対応することを併せて求めました。