



2023年1月18日

各 位

会社名 九州電力株式会社
代表者名 代表取締役社長執行役員 池辺 和弘
(コード番号: 9508 東証プライム・福証)
問合せ先 ビジネスソリューション統括本部
地域共生本部 経営法務グループ長 田代哲也
TEL (092) 761-3031

九州電力送配電株式会社における
託送業務で知り得た情報の取扱いに係る報告徴収の受領について

当社子会社の九州電力送配電株式会社（以下、九州電力送配電）が管理している当社以外の小売電気事業者とご契約されているお客さまの情報（以下、新電力顧客情報）について、当社の従業員が目的外に閲覧していた事案が判明したため、情報を管理する立場として、本日、九州電力送配電は電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委員会）及び個人情報保護委員会から報告徴収を受領しました。

本事案における経緯や事実関係ならびに発生原因や再発防止策などについて、監視等委員会からは2023年2月3日まで、個人情報保護委員会からは2月8日までの報告を求められております。

本事案は、他の一般送配電事業者が管理するシステムにおいて、新電力顧客情報が特定関係事業者（一般送配電事業者と同一グループ内の小売電気事業者）から閲覧可能な状態に置かれており、実際に特定関係事業者の社員等が閲覧を行っている事案があった件に関し、昨年12月27日付で監視等委員会から各一般送配電事業者に依頼された調査を進める中で判明しました。

九州電力送配電は、九州電力送配電の供給エリア（九州7県）で電気を使用されているお客さまからの停電受付などに使用する情報を「コールセンターシステム」で管理しております。また、台風・洪水・地震等の大規模な供給支障事故時（以下、非常災害時等）における停電受付等の対応にあたっては、当社と九州電力送配電間の業務受委託契約に基づき、両社で協力体制を構築のうえ、九州電力送配電のコールセンターシステムを使用し、一体的にお客さま対応を行っております。

当社における当該システムの使用にあたっては、非常災害時等の対応に限ることとしておりましたが、今回の調査において、非常災害時等以外においても、当社の従業員及び当社の業務委託先の従業員が当該システムにアクセスし、新電力顧客情報を閲覧していたことが判明したものです。

本事案は、厳正に管理すべき小売顧客情報の漏えいにつながるほか、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねない事案と重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

当社及び九州電力送配電は、早急に事実確認を進め、原因究明と再発防止策を検討・策定していくとともに、これ以外の託送業務システムについても調査を行ってまいります。

以 上