

一般送配電事業者及び関係小売電気事業者による
新電力顧客情報の不適切な取扱い事案に対する
個人情報の保護に関する法律に基づく行政上の対応について

令和5年6月29日

個人情報保護委員会は、電力の送配電を行う事業者及びそのグループ会社又は同一会社の小売部門である電力の小売事業を行っている事業者に対し、令和5年6月29日に個人情報の保護に関する法律第147条に基づく指導をそれぞれ行いましたので、お知らせいたします。

【連絡先】

個人情報保護委員会事務局
監視・監督室
電話：03-6457-9680（代）

一般送配電事業者及び関係小売電気事業者による新電力顧客情報の不適切な取扱い事案に対する個人情報の保護に関する法律に基づく行政上の対応について

令和 5 年 6 月 29 日
個人情報保護委員会

個人情報保護委員会は、電力の送配電を行う事業者（以下「一般送配電事業者」という。）及びそのグループ会社又は同一会社の小売部門である電力の小売事業を行っている事業者（以下「関係小売電気事業者」という。）に対し、令和 5 年 6 月 29 日に個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）第 147 条に基づく指導をそれぞれ行った。

事案の概要等、事実関係、本事案における個人情報保護法上の問題点及び個人情報保護法第 147 条に基づく指導の内容は、以下のとおり。

1. 事案の概要と当委員会の調査経緯

(1) 事案の概要

本件は、一般送配電事業者と、関係小売電気事業者における個人情報の不適切取扱い事案である。

一般送配電事業者は、電力供給区域の送配電事業を行うために、電気需要家庭の顧客情報（個人情報）を保有していたところ、この中には、関係小売電気事業者以外の小売電気事業者と契約する電気需要家庭に関する個人情報（以下「新電力顧客情報」という。）も含まれており、関係小売電気事業者はその立場を利用し、これを自社業務に利用するなどしていた。

(2) 当委員会の調査経緯

当委員会は、令和 4 年 12 月、関西電力送配電株式会社（一般送配電事業者）から、新電力顧客情報に関する漏えい等報告書の提出を受け、その後、他の一般送配電事業者からも同様の漏えい等報告書が相次いで提出されたことから、一般送配電事業者及び関係小売電気事業者に対する調査を開始し、当時の個人情報保護法第 143 条第 1 項（現行法においては第 146 条第 1 項。）に基づく報告徴収を行うとともに、関係者へのヒアリング等を実施し、事案の解明に努めてきた。

各一般送配電事業者及び関係小売電気事業者に対し、報告徴収を行った日付及び報告を受領した日付は、下表のとおり。

	一般送配電事業者	関係小売電気事業者	報告徴収実施日	報告受領日（初回）
1	東北電力ネットワーク株式会社	東北電力株式会社	令和5年1月13日	令和5年2月3日
2	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	令和5年1月27日	令和5年2月17日
3	関西電力送配電株式会社	関西電力株式会社	令和5年1月11日	令和5年1月20日
4	北陸電力送配電株式会社	北陸電力株式会社	令和5年2月6日	令和5年2月24日
5	中国電力ネットワーク株式会社	中国電力株式会社	令和5年1月30日	令和5年2月17日
6	四国電力送配電株式会社	四国電力株式会社	令和5年1月20日	令和5年2月10日
7	九州電力送配電株式会社	九州電力株式会社	令和5年1月18日	令和5年2月3日
8	沖縄電力株式会社		令和5年2月3日	令和5年2月24日

2. 事実関係

(1) 一般送配電事業者における個人情報等の不適切な取扱い

各一般送配電事業者における事実関係の詳細は、それぞれ異なるものの、概ね下記3類型に大別でき、個人情報等を取り扱うにあたり安全管理措置及び委託先の監督が適切に実施されていたとは認められない状況であった。

ア 一般送配電事業者は、送配電事業において管理していた顧客データベース（以下「送配電データベース」という。）を保管するシステムを、関係小売電気事業者と共同利用しており、送配電データベース内の新電力顧客情報については、関係小売電気事業者が閲覧できないように情報遮断措置を講じていたものの、その情報遮断措置に問題（安全管理措置に関する不備）が生じており、その結果、関係小売電気事業者の従業者等が新電力顧客情報を閲覧していた。（東北電力ネットワーク株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、関西電力送配電株式会社、北陸電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、九州電力送配電株式会社、沖縄電力株式会社）

イ 送配電データベースへアクセスするためのID又は操作端末の管理に問題（安全管理措置に関する不備）が生じており、その結果、本来アクセス権限を持たない関係小売電気事業者の従業者等が、新電力顧客情報を含む送配電データベースを閲覧していた。（東北電力ネットワーク株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社）

ウ 一般送配電事業者は、関係小売電気事業者に対し、停電等の非常時における顧客対応に関する業務委託契約に基づき、送配電データベースの閲覧権限を与えていたところ、関係小売電気事業者の従業者等が、非常時以外（同契約の目的外の機会）に送配電データベースを閲覧していた。（中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社、九州電力送配電株式会社）

(2) 関係小売電気事業者における個人情報等の不適切な取扱い

各関係小売電気事業者における事実関係の詳細は、それぞれ異なるものの、概ね下記5類型に大別でき、個人情報等を取り扱うにあたり、適正な取得及び安全管理措置が適切に講じられていたとは認められない状況であった。

ア 関係小売電気事業者は、自社顧客数等に関する計数報告を行うにあたり、一般送配電事業者から送配電データベースへのアクセス権を付与されていたシステム業務委託先会社に対し、送配電データベースからのデータ入手を含むデータ作成業務を発注していた。その際、関係小売電気事業者において、当該発注行為が一般送配電事業者に対する禁止行為の要求に該当しないよう留意しなければならなかったにもかかわらず、これをせず、前記システム業務委託先会社を通じ、送配電データベースから新電力顧客情報を含む個人データを入手した。（関西電力株式会社）

イ 送配電データベースにおいて、情報遮断措置に何らかの安全管理措置上の問題が発生したことに起因し、関係小売電気事業者において新電力顧客情報を閲覧できる不備が生じていたところ、関係小売電気事業者が、同状態に乗じて、新電力顧客情報を閲覧し、問い合わせ対応の他顧客獲得のための営業活動に利用していた。（関西電力株式会社）

ウ 関係小売電気事業者は、電力会社分社化後の令和2年4月頃、自社における新営業システムの障害が解消しなかったことを理由に、送配電データベースを閲覧する運用を決定し、分社過渡期及びシステム障害時の暫定対応として、送配電データベースを電力小売事業に利用していた。しかし、前記システム障害の解消後も、同運用の継続を決定し、関係小売電気事業者において、新電力顧客情報を含む個人データを閲覧し、問い合わせ対応のために利用し続けていた。（九州電力株式会社）

エ 電気事業法（昭和39年法律第170号。）上、電気供給事業者間の適正な競争関係を確保するため、一般送配電事業者における託送供給等業務により知り得

た情報の目的外利用の禁止や、送配電等業務に係る差別的取扱の禁止の規律が定められており、関係小売電気事業者は、同規律を知り又は容易に知ることができたにもかかわらず、送配電データベースから新電力顧客情報を含む個人情報を取得し、顧客からの問い合わせ対応のために利用していた。（東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社、九州電力株式会社）

オ 関係小売電気事業者は、送配電データベースの情報遮断措置に問題が発生し、新電力顧客情報を閲覧できる状態を把握したのであれば、自らこれを是正する措置を講ずる必要があったところ、関係小売電気事業者内における規律の徹底や業務監査を適切に実施せず、前記問題を是正するための措置を講じなかった。（東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、関西電力株式会社、北陸電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社、九州電力株式会社、沖縄電力株式会社）

3. 個人情報保護法上の問題点

(1) はじめに

一般送配電事業者及び関係小売事業者は、いずれも、個人情報取扱事業者（個人情報保護法第 16 条第 2 項）であることから、個人情報保護法上の各種規律を遵守する必要がある。各規律に係る論点は以下のとおり。

ア 個人情報の利用及び取得

(ア) 個人情報取扱事業者は、個人情報を利用する場合に、利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を取り扱う必要がある（個人情報保護法第 18 条第 1 項）ことに加え、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがある方法にて利用してはならず（個人情報保護法第 19 条）、個人情報を取得する場合には、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない（個人情報保護法第 20 条第 1 項）。

(イ) 個人情報保護法第 20 条第 1 項の「偽りその他不正の手段」とは、「不適法な」又は「適正性を欠く」方法（偽りによる方法を含む。）をいい、関係小売電気事業者の取得行為が、電気事業法に違反する方法による場合には、「不適法な」取得に該当し、同法に直ちに違反しないとしても、同法の制度趣旨や公序良俗に反している等、社会通念上、適正とは認められな

い取得行為である場合には、「適正性を欠く」取得に該当する。

- (ウ) 本件において、関係小売電気事業者が、一般送配電事業者に対し、電気供給事業者間の適正な競争関係を阻害する行為をするように要求又は依頼をし（電気事業法第 23 条の 3 において禁止された行為）、これに基づき個人情報を取得した場合には、同法に明確に反することから「不適法な」取得に該当する。
- (エ) また、電気事業法上、一般送配電事業者に対して、託送供給等業務により知り得た情報の目的外利用の禁止（電気事業法第 23 条第 1 項第 1 号）及び送配電等業務に係る差別的取扱の禁止（同条第 1 項第 2 号）の規律が定められているところ、関係小売電気事業者が、これらの規律に反することを知り、又は容易に知ることができるにもかかわらず、一般送配電事業者から個人情報を取得する場合には、当該取得は、電気事業法の趣旨に反する行為にあたり、「適正性を欠く」取得に該当する。

イ 個人データの管理

- (ア) 個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの性質及び量に応じた安全管理措置を講じなければならない（個人情報保護法第 23 条）。
- (イ) 一般送配電事業者及び関係小売事業者が担っている電力関係事業は、いずれも国民の生活の基盤として不可欠な社会インフラである。その公共的性質に鑑みると、各事業者においては、その取り扱う個人データに関し、高い水準での従業者の監督を含めた安全管理措置の整備が必須であり、当該個人データの取り扱いを委託する場合には、その委託先を適切に監督する必要がある（個人情報保護法第 25 条）。

(2) 一般送配電事業者の問題点

ア 安全管理措置（個人情報保護法第 23 条）

(ア) 技術的安全管理措置

一般送配電事業者は、本来閲覧すべきでない者が送配電データベースにアクセスすることがないように、送配電データベースにおいてアクセス可能な個人データの範囲を明確に限定した上でアクセス制御を行い、送配電データベースにアクセスするためのユーザーID を厳格に管理する等、必要かつ適切な技術的安全管理措置を講ずる必要がある。

しかしながら、東北電力ネットワーク株式会社、中部電力パワーグリッド

ド株式会社、関西電力送配電株式会社及び中国電力ネットワーク株式会社においては、その関係小売電気事業者の従業員がアクセス可能な個人データの範囲を限定するための措置に不備があり、送配電データベースのアクセス制御を、適切に実施していなかった。

したがって、これら一般送配電事業者4社においては、必要かつ適切な技術的安全管理措置が講じられていなかったものであり、個人情報保護法第23条の規定に違反する。

(イ) 物理的安全管理措置

一般送配電事業者は、個人データを取り扱うことのできる従業員以外が容易に個人データを閲覧できないよう、個人情報データベース等を取り扱う重要な情報システムが管理される区域を適切に管理するため入退室の管理等、適切な物理的安全管理措置を講ずる必要がある。

しかしながら、東北電力ネットワーク株式会社においては、その関係小売電気事業者の従業員が入退室可能な研修室に、新電力顧客情報を閲覧可能な設定がなされた送配電データベースにアクセスするための端末を置くなどしており、個人データを取り扱う区域の管理を適切に行っていなかった。

したがって、東北電力ネットワーク株式会社においては、必要かつ適切な物理的安全管理措置が講じられていなかったものであり、個人情報保護法第23条の規定に違反する。

(ウ) 組織的安全管理措置

一般送配電事業者は、個人データの取扱いに係る規律に反して取り扱われることがないように、システムログ等の利用記録を通じた個人データ取扱状況の検証、定期的な監査等の、適切な組織的安全管理措置を講ずる必要がある。

しかしながら、東北電力ネットワーク株式会社、関西電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社及び九州電力送配電株式会社は、送配電データベースへのアクセスログを定期的に分析していなかった。また、中部電力パワーグリッド株式会社、関西電力送配電株式会社、北陸電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社及び沖縄電力株式会社は、個人データの取扱いに関して定期的に監査

を行っていなかった。

したがって、これら一般送配電事業者等 8 社においては、必要かつ適切な組織的安全管理措置が講じられていなかったものであり、個人情報保護法第 23 条の規定に違反する。

(エ) 人的安全管理措置

一般送配電事業者は、従業者に個人データを取り扱わせるにあたって、個人データの適正な取扱いを周知徹底するとともに適切な教育を行わなければならない。

しかしながら、東北電力ネットワーク株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、関西電力送配電株式会社、北陸電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社、九州電力送配電株式会社及び沖縄電力株式会社においては、一般的な内容の研修を行うに留まっており、その内容は送配電事業の中立性を実現するための適切な情報セキュリティの確保や個人データの適正な取扱いの重要性に関する認識を醸成するには不十分な内容であった。

したがって、これら一般送配電事業者等 8 社においては、必要かつ適切な人的安全管理措置が十分に講じられていなかったものであり、個人情報保護法第 23 条の規定に鑑みると改善が必要である。

イ 委託先の監督（個人情報保護法第 25 条）

本件では、一般送配電事業者は、停電等の非常時における顧客対応に関する業務委託契約に基づいて、関係小売電気事業者に対して、個人データの取扱いを委託していたのであるから、個人情報保護法第 25 条に基づき自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう、定期的に監査を行う等により委託先における個人データ取扱状況の把握するための措置を講じなければならない。

しかしながら、関西電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社、九州電力送配電株式会社及び沖縄電力株式会社は、個人データの取扱いを委託した各々の関係小売電気事業者等に対して、定期的に監査等を行っていなかった。

したがって、これら一般送配電事業者等 5 社は、個人データ取扱いの委託先への必要かつ適切な監督を行っていなかったものであり、個人情報保護法第

25条の規定に違反する。

(3) 関係小売電気事業者の問題点

ア 適正な取得（個人情報保護法第20条第1項）

- (ア) 関係小売電気事業者の一部（東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、関西電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社及び九州電力株式会社）は、送配電データベースから新電力顧客情報を取得しており、この取得が、「偽りその他不正の手段」に該当するか否かが問題となる。
- (イ) 関西電力株式会社は、送配電データベースへのアクセス権を付与されていたシステム業務委託先会社を通じて新電力顧客情報を含む個人データを取得した行為は、経済産業省の業務改善命令（令和5年4月17日付け）において電気事業法第23条の3に違反しているものと認定されていることから、「不適法な」取得に該当する。
- (ウ) 九州電力株式会社は、システム障害等を端緒に、九州電力送配電株式会社との協議の上で新電力顧客情報を含む個人情報取得した行為は、経済産業省の前記業務改善命令において「電気事業法の趣旨に違背する行為」と認定されていることから、それ自体が同法に直ちに違反するものではないものの、社会通念上適正とは認められない行為といえ、「適正性を欠く」取得に該当する。
- (エ) 東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、中国電力株式会社及び四国電力株式会社は、新電力顧客情報を含む個人情報取得した行為は、それ自体が電気事業法に直ちに違反するものではないものの、当該取得の元となった一般送配電事業者の行為が託送供給等業務により知り得た情報の目的外利用の禁止（電気事業法第23条第1項第1号）や、送配電等業務に係る差別的取扱の禁止（同条第1項第2号）に違反（電気・ガス取引等監視委員会作成の「一般送配電事業者による非公開情報の漏えい事案に係る報告書（令和5年3月31日）」により認定されている。）することにより鑑みると、これらの電気事業法の規律と趣旨を知り又は容易に知ることができる立場にあった関係小売電気事業者の取得行為についても、社会通念上適正とは認められない行為といえ、「適正性を欠く」取得に該当する。

(オ) したがって、これら関係小売電気事業者6社による個人情報の取得は、個人情報保護法第20条第1項の規定に違反する。

イ 安全管理措置（個人情報保護法第23条）

(ア) 組織的安全管理措置

関係小売電気事業者は、個人データの取扱いに係る規律に反して取り扱われることがないように、定期的な監査等、適切な組織的安全管理措置を講ずる必要がある。

しかしながら、東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、関西電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社及び九州電力株式会社は、個人データの取扱いに関して、定期的に監査を行っていなかった。

したがって、これら関係小売電気事業者6社においては、必要かつ適切な組織的安全管理措置が講じられていなかったものであり、個人情報保護法第23条の規定に違反する。

(イ) 人的安全管理措置

関係小売電気事業者は、従業者に個人データを取り扱わせるにあたり、個人データの適正な取扱いを周知徹底するとともに適切な教育を行わなければならない。

しかしながら、東北電力株式会社、中部電力ミライズ株式会社、関西電力株式会社、北陸電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社及び九州電力株式会社は、一般的な内容の研修を行うにとどまっており、その内容は小売電力事業における電気供給事業者間の適正な競争関係を維持するための適切な情報セキュリティの確保や個人データの適正な取扱いの重要性に関する認識を醸成するには不十分な内容であった。

したがって、これら関係小売電気事業者7社においては、必要かつ適切な人的安全管理措置が十分に講じられていなかったものであり、個人情報保護法第23条の規定に鑑みると改善が必要である。

ウ 委託先の監督（個人情報保護法第25条）

関係小売電気事業者は、個人データの取扱いを他者に委託する場合には、法第25条に基づき自らが講ずべき安全管理措置と同等の措置が講じられるよう、定期的に監査を行う等により委託先における個人データ取扱状況の把握する

ための措置を講じなければならない。

しかしながら、東北電力株式会社は、個人データの取扱いを委託した他事業者に対して定期的に監査等を行っていなかった。

したがって、東北電力株式会社は、個人データ取扱いの委託先への必要かつ適切な監督を行っていなかったものであり、個人情報保護法第 25 条の規定に違反する。

4. 個人情報保護法第 147 条に基づく指導の内容

(1) 一般送配電事業者

- ・ 前記の問題点を踏まえ、確実な対策を講ずるとともに、個人情報保護法第 23 条及び同法第 25 条並びに個人情報の保護に関する法律に関するガイドライン（通則編）に基づき、必要かつ適切な措置を講ずること。
- ・ 今般の事案及び再エネ業務管理システムに係る個人情報の不適切取扱事案を踏まえ、個人情報の適正な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること。

(2) 関係小売電気事業者

- ・ 前記の問題点を踏まえ、確実な対策を講ずるとともに、個人情報保護法第 20 条第 1 項、同法第 23 条及び同法第 25 条並びに前記ガイドラインに基づき、必要かつ適切な措置を講ずること。
- ・ 今般の事案及び再エネ業務管理システムに係る個人情報の不適切取扱事案を踏まえ、個人情報の適正な取扱いについて、全社的に総点検を実施し、必要に応じて改善策を講ずること。

※ 各事業者に対する具体的な指導の根拠条文については、別添表のとおり。

以 上

【指導対象一覧】

別添

※ 一般送配電事業者（送配電）、関係小売電気事業者（電力小売）、資源エネルギー庁（エネ庁）

電力供給 区域	事業者	新電力顧客情報等事案			再生可能エネルギー 認定事業者情報事案	
		個情法20条 適正取得	個情法23条 安全管理措置	個情法25条 委託先の監督	個情法20条 適正取得	個情法23条・66条 安全管理措置
東北	送配電		指導			指導
	電力小売	指導	指導	指導	指導	
中部	送配電		指導			指導
	電力小売	指導	指導		指導	
関西	送配電		指導	指導		指導
	電力小売	指導	指導		指導	
北陸	送配電		指導			指導
	電力小売		指導		指導	
中国	送配電		指導	指導		指導
	電力小売	指導	指導		指導	
四国	送配電		指導	指導		指導
	電力小売	指導	指導		指導	
九州	送配電		指導	指導		指導
	電力小売	指導	指導		指導	
沖縄	—		指導	指導	指導	指導
東京	送配電					指導
	電力小売				指導	
北海道	送配電					指導
	電力小売				指導	
エネ庁						指導