

電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収に対する報告書の提出について

2024年4月30日
東京電力ホールディングス株式会社

当社は、本日、電力・ガス取引監視等委員会から2024年3月28日に受領した「東京電力パワーグリッド株式会社が託送供給等業務で知り得た情報の閲覧事象等について（報告徴収）」に対する調査結果をとりまとめ報告いたしました。

調査の結果、当社の一部社員が、本来閲覧が制限されるべき2つのシステム^{*}において管理されている、「住所」「氏名」「電話番号」等について閲覧していた事実を確認いたしました。

主な閲覧理由は、閲覧者自身の契約情報の確認や、問い合わせ対応のためのお客さま情報の確認などであり、営業目的での閲覧・利用ではないことを確認しております。

なお、当該システムは、本来、当社社員の閲覧を制限するアクセス権限が設定されるべきところ、設定に不備があり当社社員による閲覧が可能となっていたため、本事案が確認された後、速やかに、適切なアクセス権限が設定されております。

当社は、引き続き、東京電力パワーグリッド株式会社とともにシステム再点検をすすめることに加え、社員への行為規制に関する社内教育を一層強化することなどにより、再発防止に取り組んでまいります。

※本事案の対象となるシステム

・お客さま接点サポートシステム（CCSS）

お客さまと東京電力グループの全ての接点業務において、東京電力グループ対応者が各種契約・対応経緯や留意事項をすべて把握したうえで対応できるよう、お客さまに関する情報及び接触情報を集約・統合し対応者へ情報提供するためのシステム

・要請対応システム

お客さまから承った東京電力グループに対するご意見・ご要望を東電グループ内担当箇所へ情報連携するとともに、担当箇所の対応状況や結果に関する情報を管理するためのシステム

以上