



## Press Release

---

### システムのアクセス権限設定不備に伴う個人情報の取扱いに係る 個人情報保護委員会からの指導及び報告等の求めの受領について

2024年6月27日

東京電力パワーグリッド株式会社

当社は、お客さまと接点情報を集約管理している一部システム<sup>※</sup>へ東京電力ホールディングス株式会社、東京電力リニューアブルパワー株式会社および東京電力エナジーパートナー株式会社がアクセスできる状態であること、ならびに個人情報を閲覧できる状態になっていたことに関し、本日、個人情報保護委員会から「個人情報等の取扱いについて（指導及び報告等の求め）」を受領いたしましたのでお知らせいたします。

なお、本事案については、本年6月に電力・ガス取引監視等委員会より業務改善勧告を受領した際にお知らせ済みの事案です。

本システムのアクセス権限設定不備により、厳正に管理すべき個人情報を漏えいさせたことで、関係するお客さまにご心配とご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

本システムへのアクセス状況を確認した結果、以下の通り個人情報が漏えいしたことを確認しておりますが、現時点で当該情報が不正に利用されたことによる二次被害の報告はございません。

当社といたしましては、同委員会からの指導を真摯に受け止め、個人情報の適正管理を徹底するとともに、類似事案が発生することのないよう、再発防止策の徹底に努めてまいります。

#### <お客さま接点サポートシステム>

- ・漏えい件数：66件（2022年4月1日から2024年1月19日までの期間）
- ・漏えい項目：お客さま名義、住所、電話番号、契約番号 等

#### <要請対応システム>

- ・漏えい件数：165件（2022年4月1日から2024年2月6日までの期間）
- ・漏えい項目：お客さま名義、住所、電話番号、契約番号 等

(指導及び報告等の求めの概要)

- ① 法第23条及び「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」に基づき、必要かつ適切な措置を講ずること。
- ② 策定した再発防止策を確実に実施するとともに、適切に運用し、継続的に個人データの漏えい等の防止、その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずること。
- ③ 今般の事案を踏まえ、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。

上記事項について講じた措置を令和6年9月30日までに報告すること。

※：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・ご要望を東京電力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

<参考>

[2024年3月28日 公表]

[システムのアクセス権限設定不備（体制整備の不備）に係る報告徴収の受領について](#)

[2024年4月30日 公表]

[システムのアクセス権限設定不備（体制整備の不備）に係る報告徴収への報告について](#)

[2024年6月20日 公表]

[システムのアクセス権限設定不備（体制整備の不備）に係る電力・ガス取引監視等委員会からの業務改善勧告の受領について](#)

以 上