

当社システムにおけるお客さま情報の管理不備に関する お知らせとお詫びについて

当社は、東北電力株式会社（以下、「東北電力」）と共同利用し、当社が管理している顧客情報管理システム（以下、「システム」）の一画面において、本来、非表示として取り扱うべきお客さま情報※（以下、「当該情報」）について、東北電力のシステム利用者が閲覧可能な状態にあることを、同社からの連絡により確認いたしました。

原因は、システムのプログラム設計誤りによるものです。

当該情報が表示された画面は、新設工事申込の工程管理を行う画面であり、新設（東北電力と需給契約）工事完了後、短期間で契約者および契約先（東北電力以外の小売電気事業者と需給契約）が変更されたケースにおいて、東北電力が新設時のお客さま情報を閲覧しようとした際に、一定の期間に限り、変更後のお客さま情報が表示される状態になっていたものです。

表示された情報は「お客さま名」「住所」等であり、電話番号や小売電気事業者情報は含まれておりません。

当社では、速やかにシステム上の対策措置を実施し、閲覧可能な状態を解消するとともに、システムの当該画面以外で同様の事象が発生していないことを確認いたしました。

なお、本システムは当社と東北電力のみが利用するものであり、東北電力以外へのお客さま情報の漏えいは発生しておりません。

あわせて、過去のアクセス履歴を調査した結果、東北電力のシステム利用者による769件の当該画面の閲覧がありましたが、いずれも業務の適正な処理を目的として行われたものであり、閲覧した情報をもとにした営業活動等の不適切な取り扱いはありませんでしたことを東北電力に確認しております。

漏えいが確認されましたお客さまには、今後当社から個別にお知らせを行ってまいります。

お客さまにご心配をおかけすることとなり、深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては、改めてお客さま情報の適切な管理の徹底を図るとともに、再発防止に努めてまいります。

※ 小売電気事業者間の公正な競争の観点から、東北電力以外の小売電気事業者と契約しているお客さまの情報については、東北電力が閲覧できないよう情報遮断措置を講じております。