

契約締結後交付書面の不交付等にかかる  
業務改善勧告に対する報告

関西電力株式会社  
令和元年9月20日

## 業務改善勧告の内容

1. 関西電力株式会社（以下「関西電力」という。）は、電気の供給に係る小売供給契約（以下「電力供給契約」という。）及びガスの供給に係る小売供給契約（以下「ガス供給契約」という。）の締結に関し、電気事業法第2条の13第2項及びガス事業法第14条第2項に規定する書面（以下「契約締結前交付書面」という。）並びに電気事業法第2条の14第1項及びガス事業法第15条第1項に規定する書面（以下「契約締結後交付書面」という。）の不交付が今後発生しないよう、当該不交付の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含め必要な措置を講ずること。
2. 関西電力は、前記1に基づいて講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知徹底すること。
3. 関西電力は、前記1及び2に基づいて講じた措置について、令和元年9月24日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

## 業務改善勧告に対する報告

当社は、自由料金メニューにおける電気小売供給契約及びガス小売供給契約を締結、変更する場合には、電気事業法（昭和39年法律第170号）第2条の13第2項、同法第2条の14第1項、ガス事業法（昭和29年法律第51号）第14条第2項及び同法第15条第1項の規定にもとづき、契約内容が記載された書面（以下「契約書面」という。）をお客さまへ交付する必要がありますが、一部のお客さまにおいて、契約書面を交付できていない事実が判明いたしました。

このたびは、お客さまをはじめ、広く社会の皆さまに、ご心配とご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

今後同様の事象が発生することのないよう再発防止策を取り纏めましたので、「契約締結後交付書面の不交付等について（業務改善勧告）」（令和元年8月21日付20190819電委第1号）にもとづき、以下の通り報告いたします。

### 1. 再発防止策

#### 【業務改善勧告の内容】

1. 関西電力株式会社（以下「関西電力」という。）は、電気の供給に係る小売供給契約（以下「電力供給契約」という。）及びガスの供給に係る小売供給契約（以下「ガス供給契約」という。）の締結に関し、電気事業法第2条の13第2項及びガス事業法第14条第2項に規定する書面（以下「契約締結前交付書面」という。）並びに電気事業法第2条の14第1項及びガス事業法第15条第1項に規定する書面（以下「契約締結後交付書面」という。）の不交付が今後発生しないよう、当該不交付の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含め必要な措置を講ずること。

#### (1) 基本的な考え方

当社は、契約書面の不交付事象の再発防止に向けて、システム設計上の不具合を発生させない仕組みを強化するとともに、システム化による対策を可能な限り講じることで、認識誤りや作業ミス等によるヒューマンエラーを排除してまいります。さらに、契約書面の交付にかかる業務処理状況を事後点検する仕組みを強化することにより、書面交付の確実性を担保いたします。加えて、契約書面の交付業務に携わる従業員に対して、定期的な啓発に取り組むことにより、法令遵守にかかる意識をさらに高めてまいります。これら、システム面、業務運用面、意識面から重層的な対策を講じることにより、今回の不交付事象の再発防止を図り、法令にもとづく契約書面の交付義務を確実に履行してまいります。

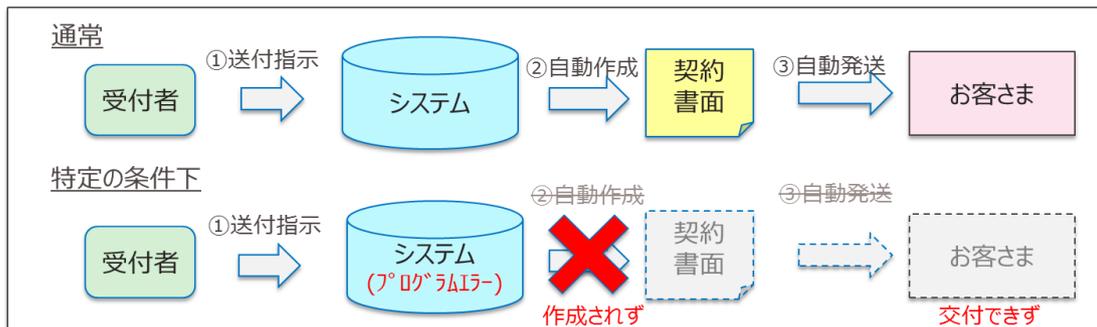
また、当社は、今回の不交付事象について、その内容、期間及び件数において重大な事案であると認識し、「経営管理体制に改善の余地がある」との業務改善勧告の指摘を真摯に受け止め、当該部門のみならず、全社における法令遵守の取り組み等を通じて経営管理に努めてまいります。

## (2) 契約書面の不交付事象の概要

### 【システム設計上における不具合】〔事象1〕

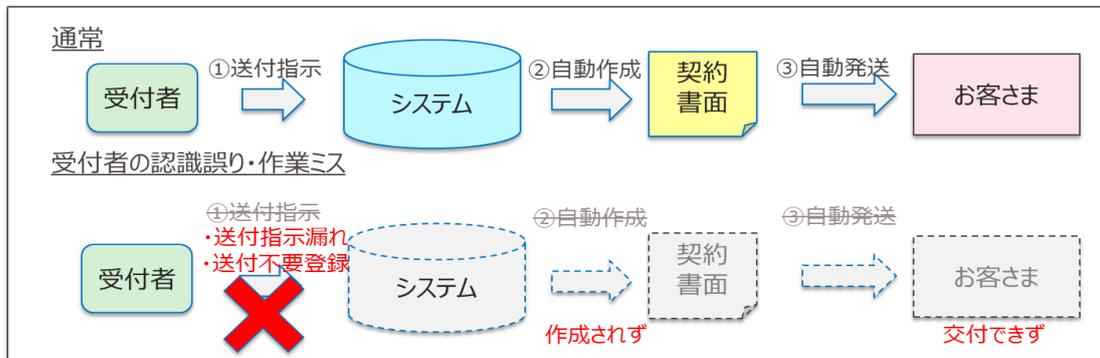
契約書面は、受付者がシステム上で「①送付指示」の登録を行った後、「②自動作成」のうえ、「③自動発送」することを基本としておりますが、システム設計上の不具合により、特定の条件下※<sup>1</sup>において、「②自動作成」が行われず、その結果、お客さまに契約書面が交付できなかつたものです。

※<sup>1</sup> ガスの閉栓及び開栓を同時に受け付けた場合で、かつ、受付内容をシステムに登録する際に旧契約情報を新契約情報にシステム上自動で引き継ぐとき



### 【業務運用上における誤処理】〔事象2〕

受付者がシステム上で行う「①送付指示」の登録において、受付者の認識誤りや作業ミスにより、この登録を漏らしたこと、または、誤った内容を登録（システムに「送付要」と登録すべきところ「送付不要」を登録）したことから、契約書面の「②自動作成」が行われず、その結果、お客さまに契約書面が交付できなかつたものです。



## (3) 契約書面の不交付事象に対する再発防止策

### 【システム面における再発防止策】

#### <設計内容の明確化と意識啓発>〔事象1関連〕

- ① システム開発の際、これまで以上に設計内容（特に今回の不交付事象の原因となった、直接的な開発範囲の対象外であるシステム領域の取扱いや影響）を明確化することで、システム設計上の不具合を防止いたします。なお、事象1におけるシステムプログラム上の不具合は、2019年6月20日に改修を行い、これ以降は契約書面を交付できていることを確認しております。

- ② システム開発従事者に対して、今回の不交付事象を定期的に共有することで風化を防ぎ、再発防止に向けた意識の啓発を行います。

#### <ヒューマンエラーの排除に向けたシステム改修> [事象2関連]

- ③ 受付者による送付指示の登録漏れを排除するため、当該項目を登録必須項目とし、当該項目の登録がないものは受付できないよう、2019年7月31日にシステムを改修いたしました。なお、システム改修以降は送付指示の登録漏れが発生していないことを確認しております。
- ④ 受付者による送付指示の登録誤り（システムに「送付要」と登録すべきところ「送付不要」と登録）を排除するため、「送付不要」を登録する際には、今回新たに設けた送付不要の理由登録欄の入力を必須化し、理由の登録がないものは受付ができないよう、2019年8月29日にシステムを改修いたしました。また、「送付不要」を登録したお客さまについて事後点検するため、対象となるお客さまのリスト（以下、「確認対象リスト」という。）を自動作成するよう同時にシステムを改修いたしました。
- ⑤ 一部のお客さまについては、契約書面の交付に先立ってお客さま情報の修正が必要となることから、これまでは一旦「送付不要」を登録したうえでお客さま情報の修正を行い、この後、改めて「送付要」を登録する必要がありました。この処理過程における受付者による送付指示の登録漏れを排除するため、お客さま情報の修正から書面送付までを自動処理できるようシステム改修を行います。なお、当該改修は、2019年9月末までに実施いたします。

#### 【業務運用面における再発防止策】

##### <業務処理ルールの明確化> [事象2関連]

- ⑥ 受付者に対し、契約書面の交付の重要性（法令遵守）と正しい業務処理に関する理解の浸透を図るため、契約書面の交付業務に特化した社内規程を制定いたします。また、社内規程は、契約書面の交付業務に携わる従業員及び業務委託先の従業員に対して、丁寧に説明したうえで理解の浸透を図ります。なお、当該規程は、2019年9月末までに制定し、順次関係者へ説明してまいります。

##### <事後点検の強化> [事象2関連]

- ⑦ 前記④で作成する確認対象リストを用いて、受付内容（システム登録内容）を事後点検する仕組みを構築し、実施してまいります。また、点検に際しては、担当者による確認に加え、役職者（管理者）の確認を必須といたします。
- ⑧ 前記⑦で点検を行った結果については、さらに別の者が点検する仕組み（セルフチェック）を用いて再点検を行います。なお、セルフチェックは、2019年9月より実施しております。

## 【意識面における再発防止策】

### ＜法令遵守意識の向上＞〔事象2関連〕

- ⑨ 本件を所管する営業本部の全従業員に対しては、2019年7月12日に営業本部長から法令や社内ルールの遵守の徹底に関するメッセージを発信し、法令遵守の再徹底を図りました。
- ⑩ 契約書面の交付業務に直接従事する従業員及び業務委託先の従業員に対しては、今回の不交付事象が発生して以降、発生事象、発生原因を周知するとともに、再発防止策についても、適宜周知したうえで、その徹底を図りました。
- ⑪ 契約書面の交付業務に携わる従業員に対して、定期的に書面交付の重要性（法令遵守）に関する研修（社内イントラネット上の研修機能：eラーニング）を行うことで、本事象の風化を防ぎ、法令遵守に関する意識の維持・向上に努めてまいります。なお、初回研修は、2019年10月末日までに実施いたします。

上記①から⑪の重層的な取り組みにより、今回の不交付事象の発生原因は確実に取り除くことができ、幅広い再発防止に繋がるものと考えております。

また、他の業務においても、今回の不交付事象の発生原因を踏まえ、人的に処理が行われている業務を洗い出したうえで、可能な限りシステム化を図るとともに、人的に処理が行われている業務については、法的リスクが生じる虞のある事象はないかという視点を考慮しつつ、事後点検やセルフチェックを行い適切な業務処理を図ってまいります。加えて、営業部門の法務担当部署は、専門的な知見から各業務所管部署をサポート（法務相談等）しておりますが、今回の不交付事象を契機として、各業務所管部署が法務相談等を積極的に活用することにより、法令違反の潜在的なリスクを排除してまいります。

### (4) 全社における法令遵守の徹底に向けた取り組み

当社は、これまでから、「経営理念」、「関西電カグループビジョン」、「関西電力グループCSR行動憲章」、「コンプライアンス指針」等の経営の基本的方向性や行動規範について、CSR及びコンプライアンスに係る委員会等の活動を通じて、浸透、定着させ、遵守を求めることにより、従業員の職務の執行の法令等への適合を確保してまいりました。

こうした中、契約書面の交付業務において、法令違反となる事象が発生したことを厳粛に受け止め、全部門に対して、改めて法令遵守の徹底を図ってまいります。

### ＜法令遵守意識の向上＞〔全社共通〕

- ⑫ 全従業員に対して、本件にかかるプレスリリース（2019年7月12日及び8月21日実施分）の内容を社内ポータルサイトに掲載し、今回の不交付事象について周知いたしました。
- ⑬ 全従業員に対して、社長から法令・社内ルール遵守の徹底に関するメッセージを発信し、日々の業務における法令遵守の意識向上を図ります。また、法務部門からも意識啓発メールを発信し、法令遵守意識のさらなる定着を図ります。

⑭ 全部門に対して、法務部門から「法令手続きチェックリスト」※<sup>2</sup>の更新を指示し、それぞれの業務における法令への適合状況の確認を徹底いたします。なお、当該リストの更新指示は定期的を実施いたします。また、「法令管理システム」※<sup>3</sup>を活用し、法令制定・改正時には、法令内容に応じて適切に対応を図ってまいります。(都度実施)

※<sup>2</sup> 各部門が法令により実施が義務付けられている各種手続きの遺漏を防止するために作成しているチェックリスト

※<sup>3</sup> 社外事業者が提供する法令制定・改正情報サービス

上記⑫から⑭の取り組みにより、契約書面の交付を所管する部門のみならず、全社大で法令遵守の徹底を図ってまいります。

## 2. 役員及び従業員に対する周知徹底

### 【業務改善勧告の内容】

2. 関西電力は、前記1に基づいて講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知徹底すること。

#### (1) 役員に対する周知徹底

- ① 2019年7月26日に全取締役に対し、発生事象、発生原因等を周知いたしました。
- ② 2019年8月26日に全取締役、2019年9月12日に全役附執行役員に対し、発生事象、発生原因及び再発防止策を周知徹底し、全役員が本件にかかる法令違反の事実を重く受け止め、再発防止に取り組むことを確認しております。

#### (2) 全従業員に対する周知徹底

- ③ 全従業員に対しては、上記1.(4) ⑫及び⑬において、今回の不交付事象の周知を図っております。

#### (3) 営業本部（小売部門）の従業員に対する周知徹底

- ④ 本件を所管する営業本部の全従業員に対しては、上記1.(3) ⑨において、法令遵守の再徹底を図りました。
- ⑤ 契約書面の交付業務に直接従事する従業員及び業務委託先の従業員に対しては、上記1.(3) ⑩において、今回の不交付事象の周知徹底を図っております。

以 上