

電気事業に係る法令等の遵守に関する報告について  
(経済産業省からの報告徴収への報告)

2023年2月17日

関西電力株式会社

当社は、2022年12月、関西電力送配電株式会社が管理していた当社以外の小売電気事業者のお客さまの情報を当社が閲覧し活用していたことが判明（以下、本事案）したことを受け、2023年1月16日、経済産業省から電気事業に係る法令等の遵守に関する報告徴収を受領しました。

[[2023年1月16日](#)お知らせ済み]

当社は、本日、法令等遵守体制の整備状況、現時点で想定しうる本事案の発生原因および改善策等を取りまとめ、経済産業省へ報告しました。

コンプライアンスに関わる不適切な事案が判明したことについて、改めて深くお詫び申し上げます。

現在も調査を継続中ですが、本事案の発生原因として、行為規制に関しては、不適切な行為を防止するための仕組みが不十分であったことや、システムの信頼性を過信していたこと等が窺えました。

現在の調査状況を踏まえ、まずは、業務運用やシステムの総点検、行為規制をはじめコンプライアンス意識の定着と行動の喚起を目的とした研修等の改善策を速やかに実施してまいります。

引き続き、監督官庁のご指導に真摯に対応するとともに、緊急対策本部およびコンプライアンス委員会による徹底的な調査、原因究明を実施し、再発防止にグループ一丸となって、全力を尽くしてまいります。

以 上

別紙：経済産業省への報告概要

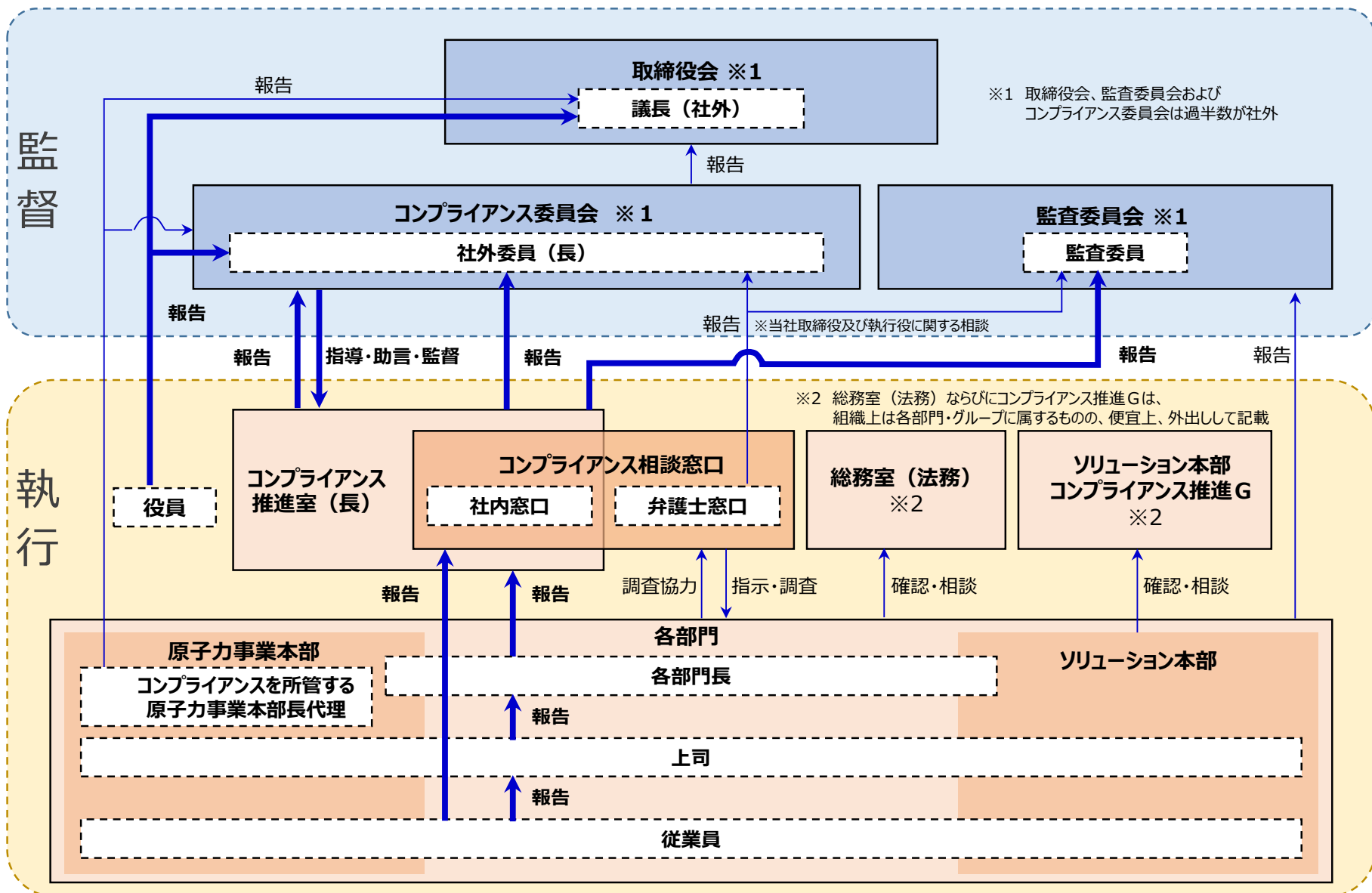
# 経済産業省への報告概要

2023年2月17日

関西電力株式会社

# 1. 法令等遵守体制

## コンプライアンス関係問合せに関する把握・対応の仕組み



- 当社は、金品受取り問題等を受けて、再発防止に向けた業務改善計画を2020年3月30日に策定し、同計画に基づき法令等遵守体制を見直した。
- 2020年6月、経営の透明性・客観性を高めることを目的に、執行と監督を明確に分離した「指名委員会等設置会社」へ移行し、外部の客観的な視点を重視した実効的なガバナンス体制を構築している。

## 法令等遵守の確保に係る社内組織

### ■コンプライアンス委員会

コンプライアンスに係る基本方針やコンプライアンス上の重大な問題事象の対処方針等について、審議・承認するとともに、社長等執行に対して必要に応じ直接指導・助言・監督し、取締役会に定期的に報告している。

人員体制は、社外委員3名、当社執行役社長および関西電力送配電取締役社長の計5名。

### ■コンプライアンス推進室

コンプライアンス推進の総括、問題事象への対応、コンプライアンス相談窓口およびコンプライアンス委員会の運営等の役割を担う。

### ■コンプライアンス相談窓口

社内外に設置しているコンプライアンス上疑義のある行為等について申し出を受け付ける内部通報制度。

役員、従業員および社外の関係者が、直接相談することができる窓口。

## 法令等遵守の確保に係る社内組織

### ■ 各部門におけるコンプライアンス推進体制

各部門の長は、自らが所管する部門のコンプライアンス推進責任者となり、コンプライアンス推進スタッフを選任し、職場ごとのコンプライアンスを推進している。

### ■ 監査委員会

当社または当社の子会社の執行役、取締役または従業員等の職務執行について適法性・妥当性の観点から監査を行うとともに、監査の状況・結果について取締役会に報告している。

監査委員会は指名委員会等設置会社の法定委員会であり、人員体制は、独立社外取締役4名、執行役を兼務しない社内取締役2名の計6名。

### ■ 行為規制担当役員

行為規制に係る諸規定の遵守状況を統括管理するとともに、必要に応じて、関西電力送配電の特定関係事業者に対して是正を指示する役割を担う。

行為規制担当役員は指導監督の下、経営企画室が行為規制統括箇所を担う。

## 不祥事案件の把握・報告に関する社内ルール

従業員は、コンプライアンス上問題となる事象、またはその発生のおそれを認識した場合、上位職位またはコンプライアンス相談窓口へ報告。

各部門の長、コンプライアンス推進室長、役員等はコンプライアンス委員会に報告するなど適切に対応。

## 懲戒に係る社内規程

懲戒については、懲戒に該当する事項や懲戒の種類等を社内規程に定めている。

## 基本ルールの策定

### ■ 経営理念、行動憲章の見直し（2021年3月）

社長をはじめとする役員が、従業員とのコミュニケーションの機会を通じて、経営理念の浸透を図るとともに、コンプライアンスを主要な要素と位置づけた行動憲章の浸透・実践に取り組んでいる。

### ■ 贈答および接待に関する基本ルールの制定（2019年12月）

### ■ 行為規制遵守に係るガイドラインの制定（2019年6月）

## 社内サポート体制

### ■ 内部通報制度（コンプライアンス相談窓口）の充実（2020年6月）

必要に応じ事象に即した分野の専門弁護士が対応することを定めるなど、内部通報・相談の仕組みの充実を図っている。

### ■ 行為規制遵守に係るサポート体制

従業員等が行為規制を踏まえて業務を遂行するためのサポート体制として、各部門に「行為規制担当箇所」を設置するとともに、従業員等がいつでもアクセスできる「行為規制ポータルサイト」を開設している。

## 研修・トレーニング

### ■コンプライアンスに係る研修

経営層については、社外有識者によるコンプライアンスおよびガバナンスを重点テーマとした研修等を実施。

従業員については、コンプライアンスについて能動的に考える討議型の研修や、「モラルイマジネーション」の手法を学び、コンプライアンスの実践につなげる研修等を実施。

### ■行為規制遵守に係る研修等

全従業員を対象に、eラーニングシステムを活用した研修を年1回程度実施。

## 啓発活動

コンプライアンス相談窓口の活用を慫慂するポスターやステッカー等のコンプライアンスに係る啓発ツールの配布や、従業員参加型の企画を実施。

コンプライアンス推進室からコンプライアンスに関するメールマガジンを月1回以上配信。行為規制ガイドラインの制定・改正の際には行為規制担当役員からメッセージを発信。

## コミュニケーション

コンプライアンスをはじめとした経営理念等に込めた思いを、役員が自らの言葉で従業員に伝え浸透を図る場として、役員と従業員の対話を実施。また、社外役員と従業員との対話も実施。

## 法令等遵守状況の調査

### ■全従業員アンケートを通じたコンプライアンス意識の調査

経営理念および行動憲章についての意識傾向、各施策の実践度合い等を把握し、次年度以降の啓発活動に活かすことを目的として、全従業員を対象にサステナビリティアンケートを年1回実施。

当該アンケートにおいて、コンプライアンスの実践・徹底、公正な事業活動等について意識調査を実施。

### ■行為規制遵守状況の調査

行為規制に係るルール of 遵守状況について、2021年4月、行為規制統括箇所から各職場の行為規制担当箇所を通じて調査を実施したが、問題となり得る事象の報告は無かった。

## 監査

経営監査室による監査として、リスクアセスメントに基づいた高リスク領域の中からテーマを選定し監査を実施。また、会社法を踏まえた内部統制監査や電気事業法に基づく保安監査等を実施。

監査委員会による監査として、経営の重点取組に対する重点監査、内部統制システムの構築・運用状況の監査等を実施し、取締役および執行役の職務執行の監査を実施。また、会計監査として、計算書類等の監査を実施するとともに、会計監査人の監査の方法および結果の監査を実施。



# 1. (3) 法令等遵守体制の下で本事案が発生した原因・分析・改善策 7

- 当社は、2020年3月の業務改善計画策定以降、コンプライアンスを重視する組織風土の醸成に向け、各種取組を進めている中、本事案が判明したことを重く受け止め、2023年1月31日、社長を本部長とする「緊急対策本部」を設置した。
- 同本部は、取締役会・監査委員会およびコンプライアンス委員会による指導・助言・監督を受けながら、本事案に関する事実調査や原因特定、改善策の具体化および推進を行っており、これらの実施状況は以下のとおり。

## 小売電気事業者間の適正な競争関係確保に係る事実関係の深掘り

### ■新電力顧客情報を読覧していた従業員および委託先従業員を対象とした追加アンケートの実施

関西電力送配電より2022年4月1日から12月19日までの間における新電力顧客情報の読覧実績※を受領したことを受け、当該期間に新電力顧客情報を読覧していた従業員および委託先従業員を対象とした追加アンケートを実施。

主な読覧目的、当社からお客さまへの提案活動に利用するために読覧していた者の割合および電気事業法上、問題となり得ると認識しながら新電力顧客情報を読覧していた者の割合について、その傾向に大きな変化は無かった。

※1,013名の当社従業員（319名）および委託先従業員（694名）が、40,806契約の新電力顧客情報を読覧していたことを確認。

アンケート結果を  
P14～16に掲載

# 1. (3) 法令等遵守体制の下で本事案が発生した原因・分析・改善策 8

## 小売電気事業者間の適正な競争関係確保に係る事実関係の深掘り

### ■ 委託先従業員によるお客さま対応内容確認

閲覧目的の多くを占めるお客さまからの申し出に対する契約状況の確認や問合せ対応について、その実態をより正確に把握するために、お客さま対応時の架電通話記録や詳細な業務対応状況を確認。

### ■ ヒアリング実施

コンプライアンスおよび行為規制に係る事実関係（認知、理解および行動面）について把握することを目的として、コンプライアンス推進室を中心としたソリューション本部以外の部門に所属する従業員により、ヒアリングを実施中。

## コンプライアンス委員会による調査

コンプライアンス委員会においては、組織や経営の課題にも踏み込んだ独自の視点で、社内調査の検証結果もふまえつつ、可及的速やかに追加調査を行い、原因の究明や再発防止策の提言を行う予定。

## 現在の調査状況および速やかに講じる改善策

これまでの調査では、閲覧者・上司ともに一定のコンプライアンス意識やコンプライアンス相談窓口等の制度に対する理解があることが窺えた。

一方で、行為規制に関しては、不適切な行為を防止するための仕組み（マニュアル、チェック体制等）が不十分であったこと、また閲覧者については、行為規制のもと実務面に対応すべきポイントについて具体的な理解が不足していたことや、お客さまに対する円滑な対応を優先し、問題があるかもしれないと思いつつも従前のやり方を見直すまでには至らなかったこと、システムの信頼性を過信していたこと等が窺えた。

以下に示す改善策を速やかに実施していくとともに、今後も引き続き、ヒアリングや調査等を行い、原因を特定していく。

また、今回、新電力顧客情報を閲覧できる状態にあった託送システムについて、今後、物理的分割に向けて、計画を立案し、対応を進めていく。

さらに、不適切な業務運用の未然防止や早期把握および行為規制をはじめとするコンプライアンス意識の向上を図るために、内部統制およびコンプライアンスに関する体制と仕組みを強化することを検討する。

# 1. (3) 法令等遵守体制の下で本事案が発生した原因・分析・改善策<sup>10</sup>

## 現在の調査状況および速やかに講じる改善策

改善策の実施項目	実施時期
原因特定と暫定的な改善策の早期実施※	2023年4月中目途
ソリューション本部における業務運用およびシステムの総点検	2023年2月～
コンプライアンス研修と継続して研修を行う仕組みの整備	2023年2月～
ソリューション本部内の対話活動の強化・従業員の声を拾い上げる仕組みの強化	2023年3月～
業務の適切性を確保するための体制と仕組みの強化	2023年4月～
委託先への対応	2023年1月～

※原因分析の進捗にあわせて、改善策の追加および恒久化を実施

### 新電力顧客情報の閲覧に関する事案

#### ■追加判明した新電力顧客情報の閲覧に関する事案

本事案判明以降、新たに新電力顧客情報の閲覧に関する事案※が、3 2画面 4 帳票（特高・高圧 1 1画面・1 帳票、低圧 2 1画面 3 帳票）において発生。

そのうち、最終保障供給（LR）を受けている需要家の情報（以下「LR 需要家情報」という）を閲覧した事案について、2 0 2 3年 2月 3日に電力・ガス取引監視等委員会より調査依頼を受領。

当該依頼に基づき、2 0 2 3年 2月 7日から 1 0日にかけてアンケートを実施したところ、現時点において 1 9名の委託先従業員が LR 需要家情報を閲覧していたことを確認。

今後、他の事案も含め、更なる実態把握を進める。

※ 2 0 2 3年 1月 1 3日までに情報漏洩状態が解消

アンケート結果を  
P 1 7に掲載

#### ■電力取引報作成に関する事案

電力取引報作成のため、当社から委託会社に対して毎月抽出を依頼していた契約異動の諸元データ内に、新電力顧客情報が含まれていること、また過去抽出したデータを保管していることが判明。

当該データにアクセスできないような措置を講じるとともに、保管していたデータの回収、ファイルサーバ等に保管されているデータを削除。

保管場所は統計所管箇所、システム担当箇所の所属員しか閲覧できない場所であり、営業活動従事者はアクセス権限を有していない。

また、保管場所へのアクセス権限を有する統計所管箇所、システム担当箇所の社員全員（過去の従事者も含む）に調査した結果、業務外利用は確認されなかった。

### 新電力顧客情報の閲覧に関する事案

#### ■ その他システムや帳票類に関する事案

その他システムや帳票類（口座振替業務支援システム、検針票現地投函廃止の対象データ等）に関して、新電力顧客情報の閲覧に関する事案※が4件発生。

今後、関西電力送配電から閲覧件数等のログを受領次第、実態把握を進める。

※2023年1月24日までに情報漏洩状態が解消

### 「再エネ業務管理システム」へのアクセス事案

送配電事業者のみがアクセス権を持つ「再エネ業務管理システム」※<sup>1</sup>に、当社従業員がアクセスし、FIT認定事業者の情報を閲覧していたという事案が発生※<sup>2</sup>。

今後、実態の把握を進める。

※1：「再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法」に基づく再生可能エネルギー発電事業計画の認定等の情報を管理するため経済産業省が保有するシステム

※2：当該システムへのアクセスができないように処置が完了済み

2023年2月16日付で経済産業省からの報告徴収を受領

### 小売顧客情報の漏洩に関する事案

ソリューション本部が契約中のお客さまに提供する、電気使用量や電気料金請求額をweb上で確認いただくサービス（電気ご使用量お知らせサービス、はぴeみる電）等に関して、当該サービス等を実施するために構築したシステムの不備により、関西電力送配電側にお客さま情報が漏洩し、個人情報保護法に抵触するおそれのある事案※が5件発生。

今後、漏洩対象や漏洩件数等、実態の把握を進める。

※2023年2月16日までに情報漏洩状態が解消

個人情報保護委員会、電力・ガス取引監視等委員会にも報告済み

### 社会的な影響等を考慮し報告する事案

電気特定小売供給約款や電気供給条件に基づく適正な業務処理ができておらず、一定のお客さまに影響が生じ、結果、監督官庁への報告、プレスリリースを行った事案および消費者センター等から問合せがあった事案等、計15件について報告。

### 小売電気事業以外に係る法令等遵守の観点から懸念がある他の事案

小売電気事業以外に係る法令等遵守の観点から懸念がある他の事案、計15件について報告。

## 小売電気事業者間の適正な競争関係確保に係る事実関係の深掘り

### □追加アンケートの概要（1 / 3）

#### <調査対象>

主な項目		調査対象
閲覧可能であったお客さまの需要種別 (特別高圧・高圧・低圧の別)		低圧のお客さま
閲覧実績 (2022/4/1 ~12/19)	閲覧者数	1,013名 (回答者：951名、回答率：93.9%) (関西電力：319名/回答者：314名、回答率：98.4%) (委託会社：694名/回答者：637名、回答率：91.8%)
	閲覧契約数	40,806契約

実施期間：2023年1月4日～6日、2023年2月6日～10日

実施方法：アンケート方式（一部聞き取り調査を実施）

#### <閲覧目的>

※閲覧画面数における比率

回答	社員	委託	合計（社員＋委託）
お客さまからのお申し出への対応等	76.2%	100%	86.2%
当社からお客さまへの提案活動等	23.8%	0	13.8%
合計	100%	100%	100%



## 小売電気事業者間の適正な競争関係確保に係る事実関係の深掘り

### □追加アンケートの概要（2 / 3）

#### <閲覧方法を認識した経路および他者への伝達の有無>

新電力顧客情報を閲覧していた社員および委託先社員（全面自由化以降に閲覧方法を認識した）845名の内、閲覧方法を知った経路で最も多かったのは、「職場の同僚（部下含む）から」が379名、次に「職場の上司」が203名（社員では4名）。

閲覧方法を知った後に他者にその旨を伝達したことがある社員および委託者は951名中、211名（22.2%）。

#### <閲覧方法を認識した経路>

回答	社員	委託	合計
職場の同僚(部下含む)から	202	177	379
職場の上司	4	199	203
職場以外の社員から	14	6	20
業務中に自ら使えることに気づいた	27	21	48
その他	17	178	195
<b>合計</b>	<b>264</b>	<b>581</b>	<b>845</b>

#### <他者への伝達有無>

回答	社員	委託	合計
ある	104	107	<b>211</b> (22.2%)
ない	207	530	<b>737</b> (77.5%)
発覚時の事象確認	3	0	<b>3</b> (0.3%)
<b>合計</b>	<b>314</b>	<b>637</b>	<b>951</b> (100%)

## 小売電気事業者間の適正な競争関係確保に係る事実関係の深掘り

### □追加アンケートの概要（3 / 3）

#### <電気事業法上問題になり得るとの認識の有無>

新電力顧客情報を閲覧していた社員および委託先社員 951 名中、148 名(15.6%) が、電気事業法上、問題になり得ると認識していた。うち、社員については 314 名中、128 名(40.8%) が認識していた。

電気事業法上問題となり得ると認識していながらも、閲覧を行っていた理由については、「お客さまからの申し出に対して親切、丁寧、スムーズに対応するため」が最も多く、次に、「システムでのマスキング等の措置がされていないため」、「自身の業務処理が効率的になるため」が多いという結果。

回答	社員	委託	合計
認識していた	128(40.8%)	20(3.1%)	<b>148(15.6%)</b>
認識していなかった	183(58.3%)	617(96.9%)	<b>800(84.1%)</b>
本事案発覚時（12/9）の 確認作業	3(1.0%)	0(-)	<b>3(0.3%)</b>
回答者合計	314(100%)	637(100%)	<b>951(100%)</b>

## 新電力顧客情報の閲覧に関する事案

□ L R 需要家情報閲覧事案に関するアンケート

◇ Q 1 関西電力送配電から最終保障供給を受けているお客さまの情報を、託送ワンストップサービスシステムから、閲覧したことがありますか。

回答	社員 + 委託先社員		社員（再掲）		委託先社員（再掲）	
閲覧したことがある	19	(0.4%)	0	(0%)	19	(0.7%)
閲覧したことがない	4,757	(99.6%)	2,192	(100%)	2,565	(99.3%)
<b>合計</b>	<b>4,776</b>	<b>(100%)</b>	<b>2,192</b>	<b>(100%)</b>	<b>2,584</b>	<b>(100%)</b>

◇ Q 2 閲覧した時期はいつですか。(Q 1 で閲覧したことがあると回答された方)

回答	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
委託先社員	1	1	1	1	2	5	19

◇ Q 3 閲覧理由は以下のうちどれですか。(Q 1 で閲覧したことがあると回答された方)

回答	委託先社員
関西電力への契約切替を希望されるお客さまへの対応のため	19
お客さまからの問合せ対応	0
その他	0