

緊急対策本部体制の強化、能動的な営業活動の自粛について

2023年2月24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したこと等を受け、本日、以下の2点について決定しました。

1. 緊急対策本部体制の強化

当社として取り組む事実調査や原因の特定、改善策の具体化を加速し、より強力に推し進めていくため、社長を本部長とする緊急対策本部の人員を増強し、事務局体制を強化します。

強化した体制のもと、今後、根底にある課題の抜本的な解決に向け、さらに踏み込んだ対応策を検討し、4月末までには、一定の取りまとめを行う予定です。

2. 能動的な営業活動の自粛

当社として、今回の事案の原因究明、業務運用やシステムの総点検、行為規制等の法令に関する理解とコンプライアンス意識の再徹底に向けた研修・教育に最優先で取り組みます。

本日以降、4月末までの間を、これらに集中的に取り組み、適正な競争環境の下で小売業務が実施されることを確立するための期間として、電気・ガスの販売、ソリューション提案の能動的な営業活動を全面的に自粛します。

コンプライアンスに関わる不適切な事案を発生させたことについて、改めて深くお詫び申し上げます。

2月21日に経済産業省から受領した緊急指示も踏まえ、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1：適正な競争環境確保に向けた営業活動自粛について

別紙2：お問合せ専用窓口の設置

適正な競争環境確保に向けた営業活動自粛について

当社として、今回の事案の原因究明、業務運用やシステムの総点検、行為規制等の法令に関する理解とコンプライアンス意識の再徹底に向けた研修・教育に最優先で取り組む。

本日以降、4月末までの間を、これらに集中的に取り組む、適正な競争環境の下で小売業務が実施されることを確立するための期間として、電気・ガスの販売、ソリューション提案の能動的な営業活動を全面的に自粛する。

内 容

期 間 2023年2月24日以降～2023年4月末までの間

範 囲

○電気・ガスの販売、ソリューション提案の能動的な営業活動

○ただし、電気の供給や法令等遵守にかかわる業務、お客さまや社会にご迷惑をおかけしないために必要な業務は実施する

<実施する業務例>

- お客さまからのお申し出による、お引越し等に伴う当社との契約の切替え等の対応業務
- お客さまからのお申し出による、電気・ガスの契約切替えや更改等の対応業務
- その他、お客さまからのコンタクトセンターやインターネット等でのお申し出、お申込みに基づく対応業務 等

新電力顧客情報を不適切に取り扱っていた事案に関するお客さま・小売電気事業者さまからの
お問合せ専用窓口（フリーコール）を設置。

	内 容
開設日	2023年2月24日
電話番号	0800-123-0303（フリーコール）
開局時間	平日:9:00~17:30