

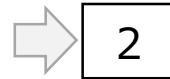
# 業務改善命令を受けた対応状況

2023年7月

関西電力株式会社

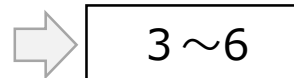
○ 当社は、以下のとおり、電気事業法に基づく経済産業大臣からの業務改善命令を受領しております。

1. 独占禁止法に関する業務改善命令（2023年7月14日）を受けた対応



2

2. 小売電気事業者間の競争に大きな影響を及ぼす不適切事案等に関する業務改善命令（2023年4月17日）を受けた対応



3~6

3. 当社の役職員が、福井県高浜町の元助役から多額の金品を受領していたこと等に関する業務改善命令（2020年3月29日）を受けた業務改善計画の実行状況



7

## 1. 独占禁止法に関する業務改善命令（2023年7月14日）を受けた対応

当社は、特別高圧電力および高圧電力の取引に関し、公正取引委員会から、不当な取引制限を禁止する独占禁止法第3条に違反する行為があったと認定されました（2023年3月30日）。なお、当社は、排除措置命令および課徴金納付命令のいずれも受けておりません。

本件事案については、お客さまや株主・投資家のみなさまをはじめ関係者の皆さまに、多大なご心配、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。

当社は、電気事業法に基づく本件事案に関する業務改善命令を受領（2023年7月14日）しました。

今後、二度とこのような事態を起こさないよう、再発防止策を徹底するとともに、コンプライアンスを重視する組織風土の醸成に取り組むことで、社会の皆さまからの信頼回復に、全力を尽くしてまいります。

## 2. 小売電気事業者間の競争に大きな影響を及ぼす不適切事案等に関する業務改善命令（2023年4月17日）を受けた対応

当社が他の小売電気事業者のお客さま情報を閲覧し活用していた問題、また、関西電力送配電株式会社がお客さま情報を漏洩させた問題につきましては、お客さま情報を不適切に取り扱い、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがす事態を発生させたものであり、深くお詫び申し上げます。

電気事業法に基づく、本件事案に関する業務改善命令（2023年4月17日）に対し、再発防止に向けた業務改善計画を策定し、経済産業大臣に報告しました（2023年5月12日）。

業務改善計画に掲げた内部統制の強化や組織風土改革に全力で取り組むとともに、取締役会や監査委員会の関与強化により、外部の視点からも評価を行い、業務改善計画の取組みを確実に推進していきます。

当社グループは、真にコンプライアンスを徹底できる企業グループへと再生できるよう、グループ一丸となって、全力で取り組んでまいります。

なお、本件にかかる業務改善計画の概要については、4～6頁に取りまとめております。

## 原因1 情報システムの構築・運用の不備、信頼性への過信

- 小売全面自由化時の情報システム改修において、コスト・時間・技術的制約からマスキング等の対応とせざるを得ない中、行為規制の要求に照らし、**マスキング処理の設計・検証が不十分**であった。
- 運用開始以降の**チェックやモニタリング体制が不十分**であったことに加え、**情報システムの信頼性を過信**するあまり、制度やルールの再確認等をすることもなく、**不備を発見できなかった**。

## 原因2 事業環境変化への不適合（公正な競争を実現するための認識不足）

- 小売全面自由化という大きな政策変更を伴う**事業環境変化に対し、会社全体として意識面および行動面での対応が不十分**であった。
- その結果、小売電気事業者間の**公正な競争環境を確保するための仕組み作りが不十分**となっていた。

## 原因3 組織風土の問題等

- **具体的な業務に落とし込むところまでコンプライアンスの実践を徹底できておらず、その結果、閲覧行為に対して問題認識を有していなかった従業員も多く**、問題認識を有していた従業員も、閲覧行為の常態化により問題意識が希薄化する中で、**目の前のお客さま対応を優先**したこと等から、従前のやり方を見直すまでに至らなかった。
- **内部通報制度**は、制度の趣旨の浸透不足から十分に活用されることはなく、従業員の声を吸い上げ、是正につなげる仕組みとして、**適切に機能していなかった**。
- 急速な組織・体制のスリム化や本店のサポート力低下等により、**本店と第一線職場の距離が広がり**、会社全体として**第一線職場で生じている課題に対して十分な対応ができていなかった**。

## 発生原因

## 改善策

### 原因 1

情報システム

- ① システム改修、マスキング処理の設計・検証が不十分
- ② システムのチェック・モニタリングが不十分な中、システムの信頼性を過信

### 原因 2

事業環境変化への不適合

- ③ 事業環境変化に対し、会社全体として意識面・行動面での対応が不十分
- ④ 公正な競争環境を確保するための仕組み作りが不十分

### 原因 3

組織風土の問題等

- ⑤ コンプライアンスの実践が徹底できていなかったため、問題認識のない者も多く、問題認識があっても目の前のお客さま対応を優先
- ⑥ 制度趣旨の浸透不足から内部通報制度が活用されず
- ⑦ サポート力が低下した本店と発信力が低下した第一線職場の間で距離拡大

ソリューション本部において、同様の事案を起こさないために速やかに行った措置

- ・ 業務運用および情報システムの総点検
- ・ 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
- ・ 従業員の声を拾い上げるための対話活動の強化
- ・ 業務の適切性を確保するためのチェック体制の強化
- ・ 委託先への対応

(実施済)

グループ全体における今後の抜本的な対策

原因①・②

情報システム

託送情報に係る情報システムの物理的分割等  
(2028年2月)

原因③・⑥

内部統制強化

「コンプライアンス推進本部」新設  
(2023年7月)

原因③・⑦

組織風土改革

社長を議長とする「組織風土改革会議」新設  
(2023年7月)

内部監査の強化

関与強化(助言・指導等)

特別監督  
(取締役会)

特別監査  
(監査委員会)

コンプラ委

## 託送情報に係る情報システムの物理的分割

- 2023年4月に新設した専任組織を中心に、更なる体制強化を図りながら、総力を挙げて取り組む
- 物理的分割が完了するまでの間を含めて、開発・運用プロセスの各工程におけるルール等の見直し実施

## 内部統制の強化

- 内部統制の抜本的な強化に向けた取組みを一元的に推進する「**コンプライアンス推進本部**」を新設、**コンプライアンス推進の最高責任者としてCCO**（チーフ・コンプライアンス・オフィサー）を設置し、グループ全体のコンプライアンス推進やリスクマネジメントに取り組む
- グループ全体の内部統制について、審議を行うために**内部統制部会**を新設
- **経営監査室の体制充実・強化等**を行うとともに**外部の知見も活用**し、監査品質の向上を図る

## 組織風土の改革

- **社長を議長**とする「**組織風土改革会議**」を新設し、全役員・全従業員が、職位や所属の垣根を越えて自身の思いや気付きを率直に語り合えるような組織風土を創り上げるとともに、一連の改革を統括し、推進していく

今後、監査委員会の**特別監査**およびコンプライアンス委員会により、業務改善計画の実行状況を検証さらに取締役会による**特別監督**により、業務改善計画の取組みを確実に推進し、必要に応じて新たな取組みを自加

### 3. 当社の役職員が、福井県高浜町の元助役から多額の金品を受領していたこと等に関する 業務改善命令（2020年3月29日）を受けた対応

当社の役員等が社外の関係者から金品を受け取っていた問題等につきましては、お客さまや株主・投資家のみなさまをはじめ多くのお客さまに、多大なご迷惑をおかけし、信頼を大きく損なうこととなりましたことを、深くお詫び申し上げます。

電気事業法に基づく、本件事案に関する業務改善命令（2020年3月29日）に対し、再発防止に向けた業務改善計画を策定し（2020年3月30日）、業務改善計画に基づく再発防止に向けた具体的施策の決定およびその実行状況を経済産業大臣に報告しました（2020年6月29日、10月13日、2021年3月2日、12月27日）。

今後も取組みを確実に実行するとともに、外部の客観的な視点を踏まえ実行状況を検証し、必要に応じて改善策を加えるなど、引き続き、新たな関西電力の創生に向け、全力で取り組んでまいります。

なお、業務改善計画の実行状況の詳細については、以下リンク先に取りまとめております。  
(関西電力 関連サイト)

「再発防止に向けた業務改善計画について」

<<https://www.kepcoco.jp/kaizenkeikaku/index.html>>