

# 業務改善計画の取組状況について (新電力顧客情報の不適切取扱いおよび独占禁止法違反)

2025年4月  
関西電力株式会社

# 業務改善計画の概要

- 当社は、新電力顧客情報の不適切な取扱い、独占禁止法違反行為を踏まえ、2023年5月、8月に業務改善計画を提出いたしました。
- 2023年5月に「公正な競争の実現に向けたトップコミットメント」を宣言しており、このコミットメントのもと、役員および社員が新たな事業ルールに対する意識・行動変革を行うとともにルールを遵守する仕組みを構築し、浸透させながら、再発防止策に掲げた各取組みについて、計画通り実施しております。
- これらの取組みについては、外部人材が過半数を占める、取締役会、監査委員会、コンプライアンス委員会により、実効的なものとなっていると評価されております。また、電力・ガス取引監視等委員会からも、実効的に進めていると評価され、業務改善計画提出から1年間の集中改善期間のフォローアップは終了しております。
- 今後も改善を図りながら、グループ一丸となって、再発防止に向けて全力で取り組んでまいります。

新電力顧客情報の不適切な取扱いによる 電気事業法違反の再発防止策	特別高圧電力および高圧電力の取引に関する 独占禁止法違反の再発防止策
<ul style="list-style-type: none"> <li>託送情報に係る情報システムの物理的分割等</li> <li>情報システム開発・運用プロセスにおける対策</li> <li>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)</li> </ul> <p>➡ 2 ~ 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内規程等の整備（独占禁止法遵守のための仕組み整備）</li> <li>教育・研修等の充実 (独占禁止法の理解促進およびコンプライアンス意識の再徹底)</li> <li>予防機能の強化（独占禁止法違反防止のための支援体制の強化）</li> <li>監視機能の強化（チェック機能の強化）</li> </ul> <p>➡ 7 ~ 11</p>

## 通底する発生原因を踏まえた共通の再発防止策

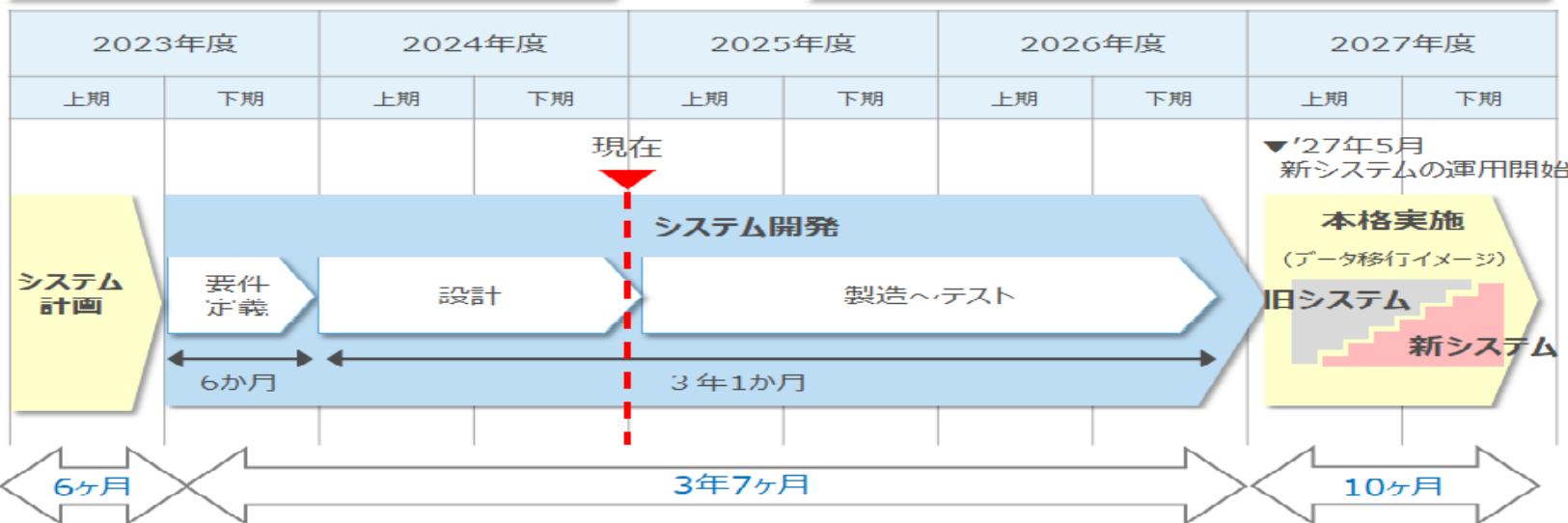
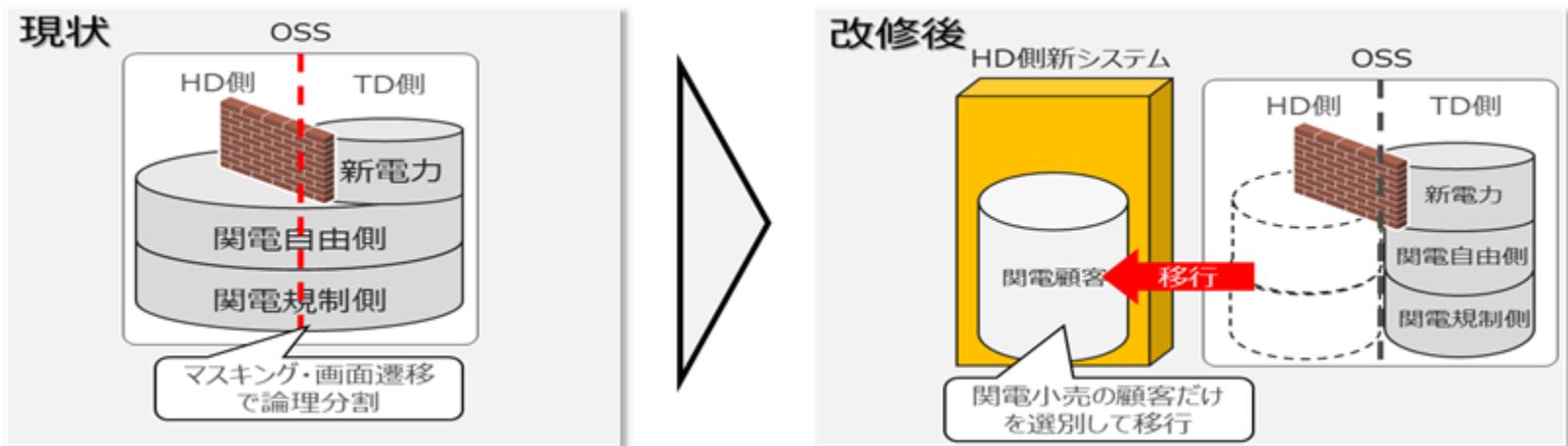
実績は2025年3月末時点の情報を記載

- 公正な競争の実現に向けたトップコミットメントの発信
  - 内部統制の強化
    - コンプライアンス推進本部およびチーフコンプライアンスオフィサーの設置、内部監査の強化、内部統制基盤、リスク管理の強化・高度化、企業集団の内部統制強化。（内部統制部会を計19回開催）
  - 組織風土の改革
    - 社長を議長とする「組織風土改革会議」を設置（計37回開催）し、組織風土に影響を与える重要課題の解消に向けた施策展開、各職場の取組みの支援、全社的な啓発活動の展開を順次実践。
  - 外部人材を活用した取組みの実施状況および実効性の検証
    - 取締役会による特別監督として、執行側から業務改善計画の実施状況の報告を受け、助言・指導を実施。
    - 監査委員会による特別監査として、一連の改革の取組状況について定期的かつ必要に応じて報告を求め、常勤監査委員がその内容を監査委員会に報告。また、役員が関与する不正（マネジメントオーバーライド）に対する内部統制上の予防、早期対処の観点から、監査委員会の内部監査部門等に対する指示権限を明確化し、執行に対する牽制、監査機能を強化。
    - コンプライアンス委員会が、必要なモニタリングと見直しを継続的に実施。
- ➡ 12 ~ 14

# 新電力顧客情報の不適切な取扱いによる 電気事業法違反の再発防止策

No	取組み事項	進捗状況
1	情報システムの物理的分割等	関西電力送配電が保有する託送情報に係る情報システムの共有状態解消のため 関西電力が独自の情報システムを開発し、情報システムの物理分割を実施。 2027年度のシステム運用開始に向けて、計画通り進捗。

＜情報システムの物理分割のスケジュール等＞



No.	取組み事項	取組状況
2	情報システム開発・運用プロセスにおける対策	<p><b>①コンプライアンスリスクをシステム設計・テストへ反映する仕組み導入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム化する業務に関連する法令等のリスクを、システム開発時に「抽出」「対応」「チェック」する仕組みを導入、全システム開発に適用。</li> </ul> <p><b>②個人情報管理の仕組み強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人データ取扱台帳の運用マニュアルの改善および同台帳の棚卸を実施。</li> <li>・個人情報の取扱いに関するルール遵守状況を再調査し、確認されたルール不適合に対して是正を完了。</li> <li>・個人データ取扱台帳の棚卸および個人情報の取扱いに関する遵守状況調査は継続して実施。</li> </ul> <p><b>③情報セキュリティ研修の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新電力顧客情報の不適切取扱いに係る事案や個人情報の共同利用における注意点の解説等に関する研修を実施。</li> </ul> <p><b>④ユーザーからの不具合申告を促進する仕組みの導入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全社員が閲覧できる「ITサポートサイト」に、システム不具合を発見した際の申告先をわかりやすく明記、周知。</li> <li>・全従業員を対象としたアンケートで、「コンプライアンス違反につながるシステム不具合」について調査を実施。申告のあった全件に対し、法令等コンプライアンス違反に該当しないことを確認。</li> </ul>

# 新電力顧客情報の不適切な取扱いに係る対策の取組状況

～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～

No.	取組み事項	取組状況
3	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	<p>①社内標準、マニュアル、情報システム運用の総点検</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・社内規定やマニュアル、情報システム運用等についてコンプライアンスの観点からの問題の有無を確認。不適切な表現について全数是正完了。</li></ul> <p>②継続中のシステム総点検の中で、新たに発覚する不具合事象への対応</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・現場で新たな情報漏洩事象を発見した際の「通報」の運用ルールを構築。通報に対して都度適切に対処。</li></ul> <p>③関西電力送配電と共有している業務ツール等における個人情報、非公開情報調査</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・当社、関西電力送配電で共用し、顧客情報が保有されている業務システム等について、全数点検を実施。</li><li>・関西電力送配電社員にアクセス権が付与されていた情報共有ツールについて、アクセス権の付与を個別に判定し、全数是正完了。</li></ul>
	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	<p>①対象層に応じたコンプライアンス研修等の実施</p> <p>【ソリューション本部全社員向け研修・啓発】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・行為規制、個人情報保護法を中心としたeラーニングの実施。</li><li>・事例ディスカッションを中心とした職場ミニディスカッションの実施。</li><li>・その他、新規配属者向け研修、出前研修、メールマガジンの配信を展開。</li></ul> <p>【新任役職者向け研修】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・行為規制、個人情報を中心とした不適切事象に係る講義とディスカッションの実施。</li></ul>

# 新電力顧客情報の不適切な取扱いに係る対策の取組状況

～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～

No.	取組み事項	取組状況
3	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	<p>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</p> <p>従業員の声を拾い上げるための対話活動の強化</p> <p>①対象層に応じた対話活動の実施</p> <p>【本部長等コミュニケーションの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・本部長および本部長代理と第一線職場のミドルマネジメント層等との対話を実施。</li><li>・上記に参加したミドルマネジメント層が、それぞれの職場で所属員との対話を実施。</li></ul> <p>【本店スタッフによる現場とのコミュニケーション】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・本店所属の専任スタッフが、能動的に第一線職場を巡回、日常業務に潜むリスクや、情報伝達の目詰まり等について、各職場の所属員と1対1で対話を実施。</li></ul>
	業務の適切性を確保するためのチェック体制の強化	<p>①業務チェック計画のサイクル構築および業務チェックの実施</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・各部門において、社内標準の運用状況に関するチェックシートを作成し、ルールの遵守状況、改善要望等を把握したうえで、業務やマニュアルへ反映。</li></ul>
	委託先への対応	<p>①委託先向けの業務マニュアル等の確認</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・委託先が作成した業務マニュアル、手順書に新電力顧客情報を閲覧・確認する業務運用の記載がないか確認。行為規制に係る不適切な記載は確認されず。</li></ul> <p>②委託先向け研修、コミュニケーションの実施</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・当社が提供する行為規制教材を参考に、定期的な研修および、コミュニケーションの実施を依頼、各委託先会社においてそれぞれ展開。</li></ul>

# 特別高圧電力および高圧電力の取引に関する 独占禁止法違反の再発防止策

No.	取組み事項	取組状況
1	社内規程の整備（独占禁止法遵守のための仕組みの整備）	<p><b>①「独占禁止法遵守に関する規程」および「独占禁止法遵守に関する規程取扱通達」の制定・施行等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独占禁止法遵守や競合他社との接触ルール等を定めた規程を制定、施行。</li> <li>・施行後も、実効性を高めるための運用変更や規程改正に加え、部門への周知を適宜実施。</li> </ul> <p><b>②「独占禁止法遵守に関する規程」に基づくモニタリング・自主点検の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各部門の規程遵守状況について、アンケート調査およびヒアリングを実施。遵守規程に定める運用において、不適切な扱いは確認されず。</li> </ul> <p><b>③独占禁止法違反行為に関与した役職員は処分対象となることの明確化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社員対象の懲戒事由、役員の人事措置事由に、独占禁止法に違反する行為が該当することを明確化。</li> </ul> <p><b>④関係会社への独占禁止法遵守に関する取組みの支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「独占禁止法遵守に関する規程」を全関係会社へ通知。</li> <li>・各社の独占禁止法遵守に関する規程類の制定状況について、アンケート、ヒアリング等で把握のうえ、個別に指導・助言を行いつつ、制度作りの支援を実施。</li> </ul> <p><b>⑤社内リニエンシーの整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独占禁止法に係るリニエンシー制度を導入。さらに、コンプライアンス問題事象全般に適用範囲を拡大。</li> <li>・同制度について、メール配信や社内ポータルサイトへの掲載等を通じて内部通報制度と併せて累次の機会にて周知。</li> </ul>

No.	取組み事項	実績等
2	教育・研修等の充実 (独占禁止法の理解促進及びコンプライアンス意識の再徹底のための教育・研修の充実)	<p><b>①コンプライアンス研修の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「職場で目にしてはいるがコンプライアンス上の危険とは認識していないものをリスクとして自覚し自分事化する」をテーマに、集合研修を実施したうえで、各職場単位でも展開。</li> </ul> <p><b>②対象層に応じた独占禁止法研修の実施</b></p> <p>【役員向け研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「当社業務を踏まえた実践的な独禁法の留意点等」をテーマとして、役員自身が深く考え討議することに焦点をおき、社外弁護士による講義とディスカッション等を実施。</li> </ul> <p>【潜在リスクの高い営業、企画部門等への研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「競合他社との情報交換の適切な範囲や情報遮断等」をテーマに、独占禁止法違反の潜在リスクの高い部門からキーマンを選定し、社外講師の講義とディスカッションを実施。</li> </ul> <p>【全社員へのeラーニング】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当社における過去事例や多くの部門が関連する事例をケーススタディとして、独占禁止法違反リスクおよび関連社内ルールの意識向上のためのeラーニングを実施。</li> </ul> <p><b>③独占禁止法遵守に関する啓発ツールの整備・充実および周知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>独禁法遵守に関する啓発ツールの整備等を実施、ディスカッション用ツールをポータルサイトに掲載したうえで、各職場でのディスカッションを展開。</li> </ul>

No.	取組み事項	実績等
3	予防機能の強化（独占禁止法違反防止のための支援体制の強化）	<p><b>①法律相談の活用周知・相談体制の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的に、法律相談窓口の活用・懲罰を強化。活用懲罰等の取組みにより、役員・従業員の独占禁止法の遵守意識が向上、独占禁止法に係る法律相談が増加。</li> </ul> <p><b>②内部通報制度の活用周知</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・匿名性の確保や役員不正案件の内部通報に係る周知等、懲罰活動を累次に渡って展開。</li> <li>・内部通報件数や、2021年度は83件（うち独禁法違反の指摘は1件）、2022年度は84件（同0件）、2023年度は126件（同1件）、2024年度は137件（同1件）と増加。（なお、独禁法違反に係る指摘3件について、問題ないことを確認済。）</li> </ul> <p><b>③法務担当者による重要会議のモニタリング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独禁法違反リスクが潜在的に高いと考えられる、小売・卸売・発電分野における方針検討・決定等に関する会議として選定した会議を対象として、法務部門がモニタリングを実施。問題となる点は確認されず。</li> </ul>

No.	取組み事項	実績等
4	監視機能の強化（チェック機能の強化）	<p><b>①外部弁護士による調査の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定された違反行為以外の独禁法違反行為について、外部弁護士による調査を実施。本事案以外に独占禁止法違反となり得る行為はないことを確認。</li> </ul> <p><b>②独占禁止法にかかる内部監査の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>内部監査部門が、社内規程等の整備状況、予防対策や教育・研修等の実施状況等について監査を実施し、確認した範囲においては、問題点は確認されず。</li> <li>内部監査部門が、競合他社との接触状況を把握し、不審な兆候の有無の観点から監査を実施した結果、不審な兆候は見当たらず。</li> </ul> <p><b>③第三者による定期的な監査の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利害関係のない外部弁護士により、独占禁止法違反の潜在リスクの高い部門を中心に、関係者のドキュメント（メール・会議録）等の監査を実施。2024年度調査の期間内において、違反となるようなやりとりは確認されず。</li> </ul> <p><b>④監査委員会による重点的な監査の実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤監査委員が、業務執行における独占禁止法遵守状況に加え、これら再発防止策の実効性、浸透・定着度合を重点的に監視するとともに、社外監査委員が過半を占める監査委員会に報告。</li> <li>業務改善計画に掲げる再発防止施策について、規定類・競合他社との接触DBの運用や法律相談、重要会議のモニタリング、グループ会社の法務機能強化に向けた支援方策など、改善を図りながら継続していることを確認。</li> </ul>

# 通底する発生原因を踏まえた共通の再発防止策

No.	取組み事項	実績等
1	公正な競争の実現に向けたトップコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>公正な競争の実現に向けたコミットメントとして、以下を社長が宣言の上、社内に通達。           <ul style="list-style-type: none"> <li>自由化された小売市場における事業者として、より価値の高いエネルギー供給サービスを、価格と品質による公正な競争を通じて実現すること</li> <li>独占禁止法や電気事業法の行為規制などにおけるルール違反と決別し、再構築した体制のもと、事業運営に取り組むこと</li> </ul> </li> <li>コミットメントの趣旨を踏まえた内部統制等に係る社長メッセージを隨時発信。</li> </ul>
2	内部統制の強化 (コンプライアンス推進本部および内部統制部会による取組みと内部監査の強化)	<p><b>①コンプライアンス推進本部、内部統制部会による取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重要リスクについて、主管箇所を定め、対応状況について会議体に付議するなど、自律的な活動を展開。</li> <li>リスクオーナーやCCO（チーフコンプライアンスオフィサー）、各部門のリスク管理担当等とのコミュニケーションを通じた、多面・多層モニタリングを展開。</li> <li>各部門のリスク管理担当者向けのリスク感度向上研修を実施。</li> <li>法改正情報をリアルタイムで入手し、社内ルールに反映するシステム導入やAI導入による法令遵守の実効性、効率性向上に資する仕組みの開発推進。</li> <li>3線管理体制に基づく当社内役割の明確化や、親子間のレポートライン・ネットワーク強化、個社の3線管理体制の整備、子会社役員向け会社法研修による意識啓発等を展開。</li> </ul> <p><b>②内部監査の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職場コミュニケーション17か所、拠点監査4か所を実施。</li> <li>内部監査部門の体制強化・充実を行うとともに、外部コンサルによる助言・指導や2023年度に受審した国際基準に基づく外部評価を踏まえた監査品質の向上等を推進。</li> </ul>

No.	取組み事項	実績等
3	組織風土の改革	<p><b>①組織風土に影響を与える「重要課題」の解消に向けた施策展開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各部門でキーパーソンを選定し、第一線職場を巻き込みながら抽出した、当社の組織風土上の「重要課題」解消に向けた各種施策を展開。</li> </ul> <p><b>②各職場の取組み支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各職場の取組みの自走に向けて「組織の健康診断ツール」を導入するとともに、対話活動にて収集した従業員の多様な声を踏まえながら、各職場の取組みを支援。</li> </ul> <p><b>③改革の火の点火、拡散</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一人ひとりのアクションが起点となった「改革のサイクル」を回すため、全社的な啓発活動を開催し、改革に対する従業員の認知拡大・共感醸成を促進。</li> </ul>
4	外部人材を活用した取組みの実施状況及び実行性の検証	<p><b>①取締役会の関与強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一連の改革の進捗状況について、毎月、取締役会に報告。追加的な対策や改善措置の策定、実施について、社外取締役を含む取締役から助言・指導。</li> <li>改革の取組み状況を監督するうえで、社外取締役が、従業員との対話活動を開催。</li> </ul> <p><b>②監査委員会の関与強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤監査委員が組織風土改革会議、内部統制部会をはじめとする関連会議等に出席、適宜、監査での気づきをフィードバックし、その内容を監査委員会に報告。</li> <li>取組み状況のモニタリングの一環として、監査委員による、執行側役員、副本部長・室長クラスへのヒアリングや第一線職場での対話活動を通じた確認を実施。</li> </ul> <p><b>③コンプライアンス委員会による助言・指導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>同委員会が、各再発防止策の着実な進捗とともに効果を確認。追加的な対策や改善措置の策定、実施について、主に社外委員から助言・指導。</li> </ul>