

特集  
1新電力顧客情報の不適切な取扱いなどに対する  
お詫び・業務改善計画の概要

## ご挨拶

新電力顧客情報の不適切な取扱いなどに対するお詫び、再発防止に向けて

真にコンプライアンスを徹底できる企業グループへと  
生まれ変わるよう、あらゆる改革に全力で取り組みます

## ステークホルダーのみなさまへ

当社は、金品受取り問題等以降、外部の客観的な視点を取り入れた新たな経営管理体制のもと、ガバナンス改革をはじめとする様々な取組みを進めてまいりました。こうした中、昨今、当社グループにおいて、新電力顧客情報の不適切な取扱いや独占禁止法違反等の事案が相次いで発生し、お客さまや社会のみなさまに大変なご心配をおかけしておりますことを、改めて深くお詫び申し上げます。

二度とこのような事態を起こすことのないよう、当社は業務改善計画を取りまとめ、その実行に全力を尽くしてまいり所存です。法令等遵守に向けた仕組み・ルールの整備や、教育・研修の充実等のもとより、コンプライアンスの徹底やリスクマネジメント等の機能を担う「コンプライアンス推進本部」を新設するなど、グループ全体の内部統制の抜本的な強化を図ります。また、「組織風土改革会議」を新たに立ち上げ、私自らが議長となって、グループの全員が、コンプライアンスを実践できるよう、自身の想いや気付きを率直に語り合える組織風土を創り上げてまいります。

お客さまや社会のみなさまから賜る信頼は当社グループの事業の根幹です。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生まれ変わり、みなさまから再び信頼を賜れますよう、あらゆる改革に全力で取り組んでまいります。みなさまには、引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

取締役代表執行役社長 森 望



## 特集

## 1

## 業務改善計画の概要

## 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等の経緯・発生原因について

## 経緯

- 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(以下、「新電力顧客情報」といいます。)を当社社員が閲覧し、活用していたことが判明しました。
- アンケートやヒアリング調査の結果、閲覧可能な状態であった特別高圧・高圧の13画面2帳票については、お客さまへの提案活動を目的とする新電力顧客情報の閲覧

は行われていませんでした。一方、低圧4画面については、お客さまへの提案活動を目的とする新電力顧客情報の閲覧が行われていたことが判明しました。

- また、電力取引報の作成や検針票現地投函廃止ダイレクトメールを送付する際の各種データに、新電力顧客情報が含まれていたことが判明しました。その後、データへアクセスできない措置を講じ、情報漏洩の状態を解消しています。
- これらの事案を受け、当社は経済産業大臣から、電気事業法に基づく業務改善命令を、2023年4月17日に受領し、

同年5月12日に業務改善計画を策定・公表しました。

## 発生原因

- 情報システムの構築・運用の不備、信頼性への過信
- 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)
- 組織風土の問題等(コンプライアンスの実践について、具体的な業務への落とし込みの不徹底、目の前のお客さま対応を優先等)

## 特別高圧電力および高圧電力の取引における独占禁止法違反行為に関する経緯・発生原因について

## 経緯

- 公正取引委員会による調査の結果、2023年3月30日に、当社は、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(以下、「本件行為」といいます。)を行っていたとして、以下の通り認定されました。
  - ▶ 当社と中部電力株式会社および中部電力ミライズ株式会社は、遅くとも2018年11月2日から2020年10月28日までの間、大口顧客を対象として、相手方供給区域に所在する相手方の大口顧客獲得のための営業活動を制限していた。
  - ▶ 当社と中国電力株式会社(以下、「中国電力」といいます。)は、遅くとも2018年11月8日から2020年10月28日までの

間、相手方供給区域に所在する大口顧客獲得のための営業活動を制限し、また、当社による中国電力管内での入札参加および安値入札を制限していた。

- ▶ 当社と九州電力株式会社(以下、「九州電力」といいます。)は、遅くとも2018年10月12日から2020年10月28日までの間、相手方供給区域での安値入札を制限していた。九電みらいエナジー株式会社は、遅くとも2018年10月31日までに、九州電力から上記内容を伝達され、上記制限に参加した。
- なお、当社は、立入検査前に違反行為を取りやめていたことおよび公正取引委員会に対し課徴金減免制度の適

用を申請し、これが認められたことなどから、課徴金納付命令および排除措置命令のいずれも受けておりません。

- これらの事案を受け、当社は経済産業大臣から、電気事業法に基づく業務改善命令を、2023年7月14日に受領し、同年8月10日に業務改善計画を策定・公表しました。

## 発生原因

- 電力自由化への政策転換後の事業ルールに対する意識の不足
- 法令遵守意識の希薄さ
- 独占禁止法の知識・理解の不足
- 経営トップ層の活動に対するチェック機能の不足・不全

特集

1

# 業務改善計画の概要

	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等に係る業務改善計画(2023年5月12日提出)	特別高圧電力および高圧電力の取引における独占禁止法違反行為に係る業務改善計画(2023年8月10日提出)
個別の再発防止策 発生原因を踏まえた	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 速やかに実施する措置(ソリューション本部)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>業務運用および情報システムの総点検</li> <li>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</li> <li>従業員の声を拾い上げるための対話活動の強化</li> <li>業務の適切性を確保するためのチェック体制の強化</li> <li>委託先への対応</li> </ul> </li> <li>● 託送情報に係る情報システムの物理的分割等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 速やかに実施する措置(独占禁止法違反)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>独占禁止法遵守のための社内規程等の整備</li> <li>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・研修等の充実</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul>
	共通の再発防止策 徹底する発生原因を踏まえた	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公正な競争の実現に向けたトップコミットメント (経営トップが、競争政策に関するパラダイムシフトへの認識を徹底して、独占禁止法や電気事業法の行為規制違反との決別等について、明確なコミットメントを発信する。)</li> <li>● 内部統制の強化                             <ul style="list-style-type: none"> <li>新設したコンプライアンス推進本部による強化(法令遵守、内部統制の実効性向上、研修の充実、内部通報制度の強化・充実)</li> <li>内部監査の強化(職場コミュニケーション対象範囲の拡大、拠点監査の実施、モニタリング強化、経営監査室の体制充実・強化、外部知見を活用した監査品質の向上)</li> </ul> </li> <li>● 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、推進する。)</li> <li>● 外部人材を活用した取組みの実施状況及び実効性の検証 (一連の改革について、社外が過半を占める取締役会、監査委員会、コンプライアンス委員会による検証を実施)</li> </ul>