

2024年9月9日

関西電力株式会社

業務改善計画の取組み状況と今後の取組みについて (新電力顧客情報の不適切取扱いおよび独占禁止法違反)

当社は、小売事業者間の競争に大きな影響を及ぼす不適切な事案を発生させたことを受け、2023年4月17日に経済産業大臣から電気事業法に基づく業務改善命令を受領し、同年5月12日に業務改善計画を提出しました。

また、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の、公正取引委員会からの認定を受け、2023年7月14日に経済産業大臣から電気事業法に基づく業務改善命令を受領し、同年8月10日に業務改善計画を提出しました。

当計画に基づき、それぞれの事案の要因を踏まえた個別の対策として、電気事業法違反については、「託送情報に係る情報システムの物理的分割」、「業務運用および情報システムの総点検」等、独占禁止法違反については、「独占禁止法遵守にかかる社内規程等の整備」、「教育・研修等の充実」等に、それぞれ取り組みました。

また、共通の対策として、「公正な競争の実現に向けたトップコミットメントの策定・周知」を行ったことに加えて、事案の根底にある課題にも踏み込み、社長のリーダーシップのもと、「内部統制強化」や「組織風土改革」についても、推し進めてまいりました。

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等により、実施状況および実効性を検証いただき、各再発防止策の着実な進捗をご確認いただくとともに、その実効性についても一定の評価をいただいております。

一方で、役員と従業員一人ひとりのルール遵守に対する弛緩なき意識向上と各施策の展開の充実が引き続き必要であるとの指摘もいただいております。

コンプライアンスに係る取組みに、「ここまでやったら十分」というゴールはなく、再発防止に向けた各種取組みを、今後も改善を図りながら継続し、二度とこのような事態をおこさない、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。

▶ 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）【2024年9月時点】
[PDF 1.44MB]

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)

2024年9月 9 日
関西電力株式会社



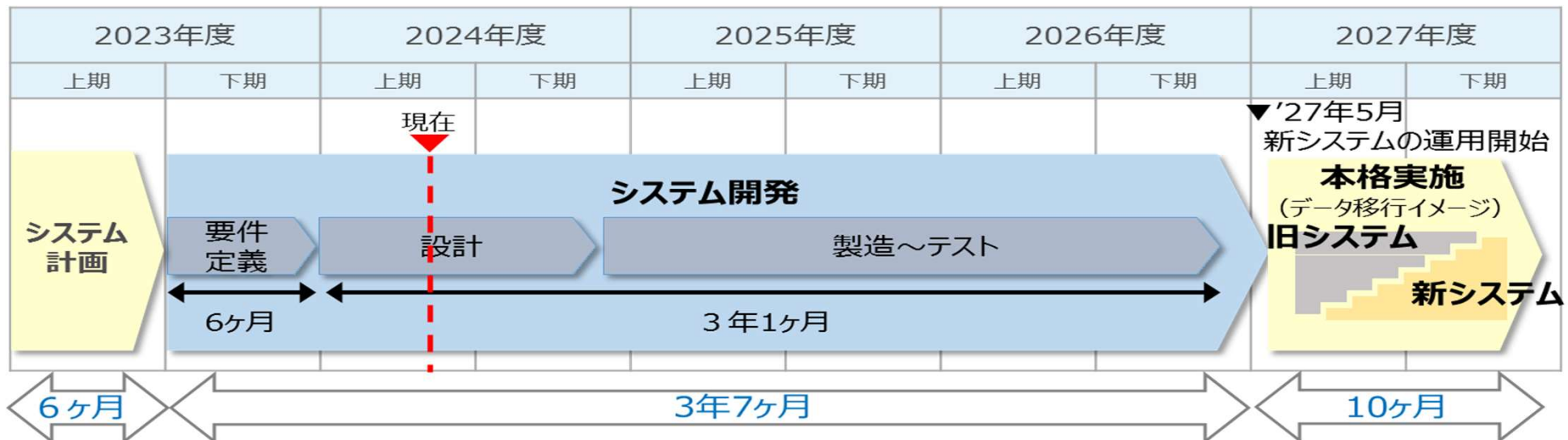
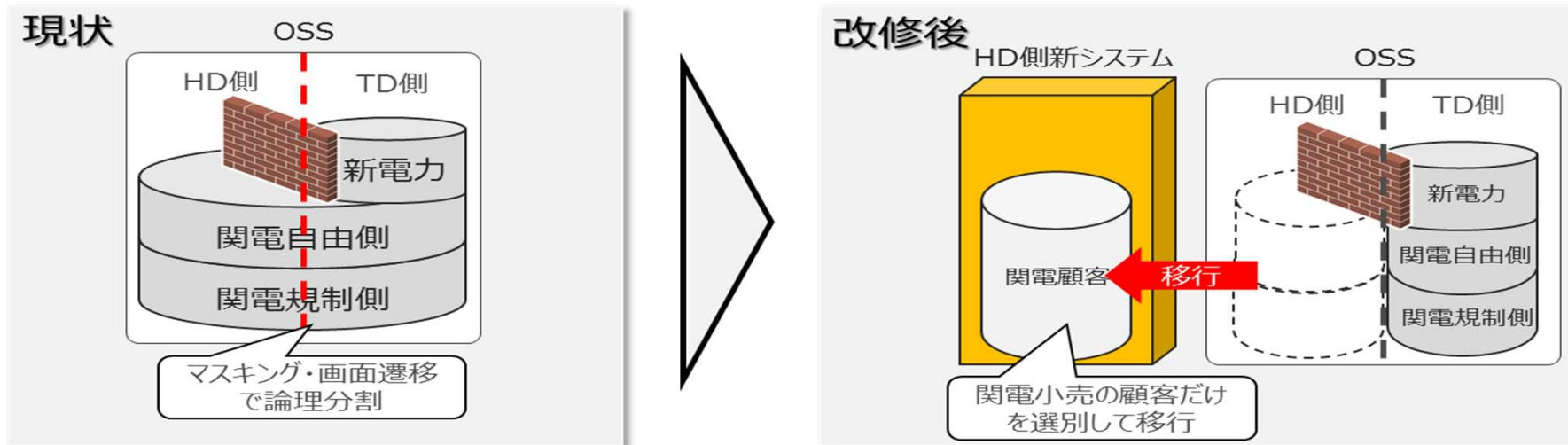
- 当社は、新電力顧客情報の不適切な取扱い、独占禁止法違反行為を踏まえ、昨年5月、8月に業務改善計画を提出いたしました。
- 昨年5月に「公正な競争の実現に向けたトップコミットメント」を宣言しており、このコミットメントのもと、役員および社員が新たな事業ルールに対する意識・行動変革を行うとともにルールを遵守する仕組みを構築し、浸透させながら、再発防止策を着実に進捗させております。

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
● 託送情報に係る情報システムの物理的分割等 ● 情報システム開発・運用プロセスにおける対策 ● 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 ➡ 2 ~ 6	● 社内規程等の整備（独占禁止法遵守のための仕組み整備） ● 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） ● 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） ● 監視機能の強化（チェック機能の強化） ➡ 7 ~ 11
通底する発生原因を踏まえた共通の再発防止策	
実績は2024年7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。（内部統制部会を計14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24回開催）し、重要課題の抽出、施策整理を実施しつつ、順次実践。 ● 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 ・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、一連の改革の取組み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	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 ・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。 ②個人情報管理の仕組み強化 ・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。 ・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。 ③情報セキュリティ研修の強化 ・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。 ④ユーザーからの不具合申告を促進する仕組みの導入 ・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。 ・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。

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	①社内標準、マニュアル、情報システム運用の総点検 ・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。 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 ・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。 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 ・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。 ・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。
	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	①対象層に応じたコンプライアンス研修等の実施 【ソリューション本部全社員向け研修・啓発】 ・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。 ・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。 ・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。 【新任役職者向け研修】 ・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。

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	
	従業員の声を拾い上げるための対話活動の強化	①対象層に応じた対話活動の実施 【本部長等コミュニケーションの実施】 ・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。 ・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。 【本店スタッフによる現場とのコミュニケーション】 ・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。
	業務の適切性を確保するためのチェック体制の強化	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 ・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。
	委託先への対応	①委託先向けの業務マニュアル等の確認 ・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。 ②委託先向け研修、コミュニケーションの実施 ・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。

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）	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 ・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。 ・施行後も、実効性を高めるための運用変更や規程改正を、適宜実施。 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 ・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。 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 ・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。 ④関係会社への独占禁止法遵守に関する取組みの支援 ・「独占禁止法遵守に関する規程」を全関係会社へ通知。 ・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。 ⑤社内リニエンシーの整備 ・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。 ・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。

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）	①コンプライアンス研修の充実 ・「『自分事』として考えるコンプライアンス研修」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。 ②対象層に応じた独占禁止法研修の実施 【役員向け研修】 ・「自分事化」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。 【潜在リスクの高い営業、企画部門等への研修】 ・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。（その他従業員は研修動画視聴） 【全社員へのeラーニング】 ・競合他社との接触に潜む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。 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 ・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。

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）	①法律相談の活用周知・相談体制の充実 ・継続的に、法律相談窓口の活用・態勢を強化。活用態勢等の取組みにより、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。 ②内部通報制度の活用周知 ・匿名性の確保や役員不正案件の内部通報に係る周知等、態勢活動を累次に渡って展開。 ・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）と増加。（なお、独禁法違反に係る指摘2件について、問題ないことを確認済。） ③法務担当者による重要会議のモニタリング ・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。

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）	①外部弁護士による調査の実施 ・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。 ②独占禁止法にかかる内部監査の実施 ・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。確認した範囲においては、問題点は確認されず。 ・内部監査部門が、競合他社との接触状況を把握し、適切な社内手続きや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。 ③第三者による定期的な監査の実施 ・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。2023年度の期間内において、違反となるようなやりとりは確認されず。 ④監査委員会による重点的な監査の実施 ・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。 ・モニタリング活動についてP D C Aを廻し実績を重ねている段階であること、法律相談の増加等から独禁法違反への注意力は向上していること等、一定の実効性を評価。

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	・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。 －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 －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 ・さらに、ポータルサイトにて内部統制等に係る社長メッセージを随時発信。
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)	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 ・グループ全体のリスク管理をはじめとした内部統制について審議を行う内部統制部会を新設、2024年7月までに計14回開催。 ・上記部会を通じ、2023年度に把握した内部統制上の課題を踏まえて、「3線管理体制の整備・強化」、「リスク管理の見直し」、「企業集団の内部統制強化」、「法令遵守強化」の観点から、取組みを展開。 ・上記のうち、法令遵守強化の取組みについては、部門横断のタスクフォースを設置し、重要規制事項と社内ルール等との整合性確認を実施し、整合性不備が発見されたものについて、是正済み。 ②内部監査の強化 ・職場コミュニケーション20カ所、拠点監査3カ所を試行実施。 ・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、指導や国際基準に基づく外部評価を実施。監査品質の向上等を図った。

No.	取組み事項	実 績 等
3	組織風土の改革	①組織風土に影響を与える重要課題の解消 ・各部門でキーパーソンを選定し、複数回のワーキングにおいて、なぜなぜ分析を繰り返して、組織風土上の重要課題を抽出。 ・課題解消に向け、会社の制度・個々人の意識の両面に焦点をあてた施策を展開。さらに、各職場の風土の実態を把握し、従業員の声を聞き取る対話活動を実施。 ②改革の自分事化 ・「議論」の見える化として、改革会議での議論の様子を適宜、全社ポータルにて発信 ・「変化」の見える化として、各部門の組織風土改革に関する取組みや、従業員との対話等から拾い上げた課題をスピード感を持って改善
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	①取締役会の関与強化 ・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。 ・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展開。 ②監査委員会の関与強化 ・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。 ・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、早期対処の仕組みが必要との観点から、監査委員会の内部監査部門等に対する指示権限を明文化する旨決議。 ③コンプライアンス委員会による助言・指導 ・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。