

2023 年 5 月 12 日

経済産業大臣
西村 康稔 殿

関西電力送配電株式会社
代表取締役社長 土井 義宏

業務改善計画の提出について

電気事業法第 27 条第 1 項の規定に基づく業務改善命令（2023 年 4 月 17 日）に対し、再発防止に向けた業務改善計画を別紙のとおり策定いたしました。

電気事業の運営の健全性及び適切性を確保するため、問題事案の再発防止のための実効性のある具体的方策の作成及び実施を求めた業務改善命令の指摘を真摯に受け止め、本改善計画を着実に実行してまいります。

以 上

業務改善計画

はじめに

当社は、2020年3月30日付の業務改善計画に基づき法令等遵守に向けた具体的施策を実施している中、一般送配電事業者の中立的な業務運営を求める電気事業法の規定に関して重大な違反となる事象を発生させてしまいました。その結果、漏洩した情報が漏洩先で営業活動等に用いられ、小売電気事業者や電気の利用者など、社会のみなさまからの信頼を裏切り、多大なご迷惑をおかけいたしました。このような電気事業の中立性、信頼性に疑念を抱かせる状況を作り出した当事者であることを重く受け止めるとともに、同じ過ちは二度と起こさないという強い決意の下、再発防止に向けた改善計画を以下のとおり策定いたしました。当社は、全力を挙げて、信頼回復に向け、確実にかつ速やかに本改善計画を実行してまいります。

1. 電気事業の運営の健全性および適切性を確保するための実効性のある再発防止策の策定と実施について

(1) 託送情報に係る情報システムの共用状態を速やかに解消する計画の立案と実施

当社は、以下のとおり、託送情報に係る情報システムの共用状態を解消し、物理的に分割する計画（以下「本計画」）を立てております。

なお、当社は、物理分割により共有状態が解消されるまでの間、情報漏洩の未然防止の観点から、既存託送 OSS システム（後述）が非公開情報を正しく閲覧制限できているか、プログラムの総点検を実施してまいります。また、万が一情報漏洩が発生した場合に速やかに対処する観点から、漏洩を発見したユーザーが即座に当社に通報する仕組み（システムへの通報ボタンの設置他）を検討・実施してまいります。

①本計画が対象とする情報システムについて

物理分割の対象システムは、関西電力株式会社（以下「関西電力」）と共用している、非公開情報の管理の用に供するシステムの内、新電力顧客情報・新電力買取情報を保有するシステム全てを対象といたします。

具体的には、託送関連の3システム（託送 OSS のホストシステム、ホスト・ローカルシステム、ローカルシステム。総称し、託送 OSS [One Stop Service] システム。以下「託送 OSS※」）を対象とし、リソースを最大限に投入して物理分割を進めてまいります。

※ 託送 OSS システムとは、電力小売全面自由化に伴い、それまで関西電力で使用していた顧客情報管理システム（需要場所の状態管理と使用中お客さまの情報・使用量・電気料金メニューに応じた料金の閲覧、引越し等の手続を行うシステム）に関し、小売・託送でシステムを共用しつつ、小売側で非公開情報を閲覧できな

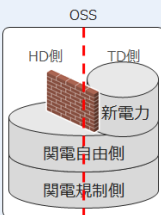
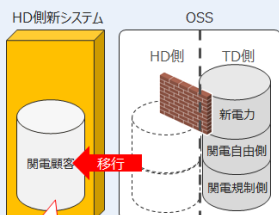
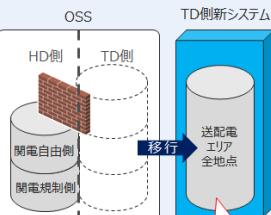
いようマスキング措置を施したうえで（これを論理分割といいます。）、託送側で必要な需要場所情報等を閲覧できるようにしたシステムをいいます。

②物理分割に向けた計画

a. 物理分割の実施方法

関西電力との共用状態を解消する方法として、関西電力が託送 OSS の利用から離脱する方法（案 1）と、当社が離脱する方法（案 2）の二つの案について比較検討した結果、分社化対応時における自由側顧客料金システムへのデータ移行の実績と、託送 OSS からのデータ削除の難易度を鑑み、開発期間の長期化・行為規制違反のリスクがより低い（案 1）で進めることといたしました。

託送 OSS の物理分割の検討状況

託送OSSシステムの物理分割の検討状況		
非公開情報の漏えい事案における再発防止対策として、託送OSSの速やかな共用解消の方策として、下記的方式を検討しております。		
HD…関西電力、TD…関西電力送配電		
現状	案1	案2
HD・TD共用状態	HD先抜け (その後速やかにTDが抜け託送システム刷新)	TD先抜け
 マスキング・画面遷移で論理分割	 開電小売の顧客だけを選択して移行	 送配電エリアの全地点のデータを移行

託送OSSシステムの物理分割の検討状況		
方法	案1	案2
	HD先抜け	TD先抜け
新システム開発	同程度	同程度
旧システム (OSS) 改修	機能追加なし	機能追加あり HD単独利用に關し、外部とのデータ連携を新電力とイコールとする対応要（異動はSW経由・料金計算はBPファイル経由）
データ移行 (物量)	規制顧客分 (離脱顧客 + 過去廃止分) 約900万件	エリア全顧客分 約1,300万件
データ移行の実績	データ移行の実績あり 2018・2019年に自由化CIS構築対応	データ移行の実績なし 託送関連データを削除した状態での稼働に、十分な検討・検証が必要
データ削除に伴う行為規制違反のリスク	(OSSから非公開情報を削除する必要なし)	旧システムから非公開情報の削除漏れのリスクあり。 行為規制違反のリスクが残る

当社のこれまでのシステム開発経緯を踏まえると、案1・2の間に開発期間の大きな違いはないものと考えているが、案2（TD先抜け）には開発期間の長期化・行為規制違反のリスクが残る。

b. 実施スケジュール

当社が関西電力と共用している情報システムや周辺機能を、関西電力独自の情報システムに移管するにあたり、下記 i～iii のステップに分けて移管を実施するため、現時点では 2023 年 4 月から 2028 年 2 月の 4 年 11 ヶ月を予定しております。

2023 年 4 月 17 日付の業務改善命令にある約 3 年以内での関西電力との共用状態の解消が困難な理由として、品質担保を大前提に、約 4,500 万行の大規模かつ複雑なプログラムからなる現行システムを読み解いて新たなシステムを開発するには、幅広い影響調査が必要であり、また、約 900 万件の大規模なデータを、土日等のシステム停止期間に複数回に分けて移行を行う必要があるため、上記の期間を要すると考えております。開発の各工程において必要な期間の説明は、以下の通りです。

ステップ [期間]	左記期間を要する理由
i. システム計画 [6 ヶ月 (2023 年 4 月～9 月) 程度を想定]	・ 古いプログラミング言語で数十年前に開発し、長年に亘り改修を重ねてきたことにより幅広い影響調査が必要となること、後工程で方針変更により手戻りが発生した場合、プロジェクト全体が大幅に遅延する可能性があるため、計画作業に機能や開発手法を精査するための期間が必要。 ・ 極めて大規模な開発であること、また行為規制遵守に向け重要な開発であることから、品質、リスク等の観点で社内の審議を経るとともに、必要な体制を整備するための期間が必要。
ii. システム開発 [3 年 7 ヶ月 (2023 年 10 月～2027 年 4 月) 程度を想定] ・ 要件定義 [上記期間の前半 6 ヶ月程度を想定] ・ 開発工程 [上記期間の後半 3 年 1 ヶ月程度を想定]	・ 小売全面自由化時のシステム改修において、行為規制の遵守に照らした非公開情報の要件が明確化できておらず、システム設計への反映やテストでの検証が不十分であったことの反省から、品質を担保することを大前提としたシステム開発を進めていく。 ・ 現行のシステムは、約 4,500 万行の大規模かつ複雑なプログラムであり、これを読み解いて新たなシステムを開発するための期間が必要。 ・ 「要件定義と開発工程 (設計・製造・テスト) の期間」に対する「要件定義の期間」の比率 (中央値) は 15%程度[1]であり、開発工程 3 年 1 ヶ月に必要となる要件定義の期間は約 6.5 ヶ月 (37 ヶ月×15%÷85%) と算出。 ・ プログラム 4,500 万行規模のシステム開発 (開発工程) に必要となる工数は約 2,670 人月と算出[2] ・ 2,670 人月のシステム開発 (開発工程) に必要となる期間は約 3 年 2 ヶ月と算出され[3]、当社計画の期間と同等。

iii. 新システム運用 開始後のデータ移行 [10 ヶ月 (2027 年 5 月～2028 年 2 月) 程度を想定]	・データ数は約 900 万件と大規模であり、複数回に分けてデータ移行を実施。 ・データ移行中にデータが更新されると正しい移行を行うことができないため、データ移行はシステム停止中に行う。 ・本システムは、平日は終日稼働しているため、土日に確保できる数時間程度のシステム停止期間を利用し、10 ヶ月の期間でデータ移行を実施。 [10 ヶ月の試算根拠] ・1 度の土日における移行可能な数：20 万件 (当社過去案件の移行実績から最大数を設定) ・1 ヶ月で移行可能な数：平均 90 万件 (20 万件×4.5 週) ・全件移行に必要な期間：900 万件／90 万件＝10 ヶ月
--	---

- [1] 情報処理推進機構 (IPA)：ソフトウェア開発データ白書 2018-2019 7.1.1 項 より引用
- [2] 情報処理推進機構 (IPA)：ソフトウェア開発分析データ集 2022 図 A1-1-2 の近似式を基に当社算出
- [3] 日本情報システム・ユーザー協会 (JUAS)：ソフトウェアメトリックス調査 2020 システム開発・保守調査報告書 図表 6-4-4 の近似式を基に当社算出

なお、期間短縮については、関西電力とも協力して、業務運用の見直しや、関西電力が開発する新システムと当社が継続利用する既存システムとの連携機能等、汎用製品の活用や開発手法の工夫を行うとともに、データ移行についても更なる効率化に取り組み、進捗状況を定期的に報告いたします。

また、本事象の再発防止対策として、システム開発における体制面、レビューやテストに関するルール面、運用開始後のログ等によるアクセスチェックやユーザーからのフィードバックの活用といった行為規制に関わる意識向上面における多重的な改善策を実施いたします。

c. 実施体制

託送関連システムの刷新に向けて 2022 年 7 月より設置している担務[※]を、2016 年の自由化対応の反省を踏まえて、プロジェクトチームとして増強・専任化した体制とし、関西電力が既存のシステムから速やかに離脱できるよう、関西電力が新たに構築するシステムと規制料金顧客を中心とした異動情報・料金関連データとの連携機能の追加等、既存のシステムの改修や、約 900 万件の顧客データの円滑な移行に取り組んでまいります。その際、移行データに非公開情報が含まれないという観点からのチェックを徹底いたします。

なお、関西電力においては、物理分割を専任とした新たな組織として「システム刷新グループ」を2023年4月から設立し、既に作業を開始しております。

今後、開発工程の進捗に合わせて、双方で必要な強化を図る予定としており、システム開発の委託先も含め、現在の数十人規模から最大数百人規模の体制へ拡充し取り組んでまいります。

※ 本事象の発生以前に、レガシーシステムの刷新と業務変革を目的に、2029年4月からの運用開始に向け、2021年よりシステム化構想、2022年より要件定義に着手しております。

(2) 行為規制遵守の徹底・意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策の検討と実施

内部統制に関しては、以下に記載の事項・観点を満たす抜本的強化策を実施してまいります。

①統制環境

a. 体系的な内部統制体制の構築

当社は、株主総会から経営の負託を受けた取締役会のもとに、経営会議および各種委員会を置き、職務の執行を適正に行うとともに、監査役および会計監査人を置き監督の立場等から、職務の執行が適法・適正かつ妥当であることを確認する体制をコーポレートガバナンスの基本としております。

また、取締役および使用人は「関西電力送配電グループ経営理念 Purpose & Values」および「関西電力送配電グループ行動憲章」等に定めた経営の基本的方向性や行動の規範に従って、自らの職務の執行を律し、実践しております。

しかしながら、執行側の内部統制体制において、業務執行箇所における適正な職務の執行、コンプライアンス所管箇所等における業務執行箇所の指導・支援、独立した内部監査箇所による適正な業務の確認を実施していた中で、電気事業法上の行為規制に抵触する情報漏洩および同法第26条第3項に基づく電圧測定の未実施といった事象を未然防止できませんでした。これは、行為規制の不遵守が重大な法令違反であるという認識や、行為規制遵守に関するリスク管理およびチェック機能に不十分な点があったためであり、また電圧測定の未実施においては法令に関連する業務に対する認識や、管理に不十分な点があったためであると受け止めております。これを踏まえ、内部統制に係る体制および運用の改善が必要であるとの認識のもと、多層的かつ社外の専門的な視点も取り入れた抜本的な体制強化を図り、業務の適正を確保するための運用を徹底してまいります。

(a) 経営層におけるコンプライアンス推進体制の拡充・強化

従来、当社は、行為規制に係る情報管理責任者および法令遵守責任者は、行為規制担当役員があたることとしていました。

行為規制を含めたコンプライアンスの違反の重大性を全ての従業員に浸透させる

ためには、経営層が率先してコンプライアンス推進を徹底する姿勢をより明確にしていくことが重要と考えております。

その点を所掌権限上明確にする観点から、2023年4月より行為規制を含めたコンプライアンスを統括する立場として社長をチーフコンプライアンスオフィサー

(CCO) に任命するとともに、コンプライアンス専任の担当役員を配置、加えて各部・各エリアにコンプライアンス責任者（デパートメントコンプライアンスオフィサー〔DCO〕、エリアコンプライアンスオフィサー〔ACO〕）を設置する体制へ見直しを行っております。この見直しに伴い、行為規制担当役員は、コンプライアンス専任の担当役員がこれにあたることとし、法令遵守責任者についてはチーフコンプライアンスオフィサーが、情報管理責任者については副社長がこれにあたっております。これら責任者となる役員等の明確化により、経営層自ら強い意志と責任を持ち、コンプライアンスの徹底に向けて強い推進力を発揮してまいります。

(b) 監督機能の実効性強化

当社が中立性・公平性を確保した事業活動を徹底し続けるために、外部有識者等にて構成し専門的かつ客観的視点にたって示唆・提言を行う「中立性・公平性アドバイザリー」を速やかに設置いたします。

(c) コンプライアンス機能の強化

社長を委員長とし、2023年1月30日に設置した「調査検証・改革委員会」において、本改善計画の着実な実行および実効性向上に向けた議論・検討を引き続き行ってまいります。

コンプライアンス機能の更なる高度化に向け、コンプライアンス委員会の運営等に外部知見を活用しつつ、コンプライアンス委員会の委員構成において社内委員を減らし社外委員を増やすことで、社外委員比率を高め、更なる客観的視点を拡充した指導・助言・監督を実施いたします。

加えて、前述のコンプライアンス委員会の下部組織として、「調査検証・改革委員会」において検討した今回の一連の事案の分析や評価を行い、再発防止策やその実行計画、実施状況を具体的に検討する集中議論の場として「行為規制分科会」を2023年6月目途で設置し、外部知見も活用しながら行為規制の徹底に向けた実効的な施策の充実、業務執行箇所への指導等を行ってまいります。

また、コンプライアンス推進の実行組織として、強い推進力で行為規制を含めたコンプライアンスの再徹底を実施するため、2023年4月より新たに社長直下の「コンプライアンス推進本部」を設置しております。

コンプライアンス推進本部は、従前の総務部法務グループが所掌するコンプライアンス機能と企画部事業管理グループがもつ行為規制に係る機能を移管したものであり、行為規制を含めたコンプライアンスを一元的に担うとともに、本店各部および各エリアのコンプライアンスの実務責任者が当該本部を兼任することで、コンプラ

イアンスの抜本的な強化を推進してまいります。

(d) 監査機能の強化

当社では、内部監査組織として経営監査部を置き、社外有識者を含む経営監査委員会にて監査計画および監査結果について審議するとともに、代表取締役社長、取締役会および監査役へ報告する体制を構築しております。

しかしながら、本事象について、従来の内部監査では発見できなかったという反省を踏まえ、内部監査機能を強化すべく以下の措置を実施します。

まず、本事象がシステム上の問題を発見できなかったという点を踏まえ、経営監査部の内部機構として、2023 年 4 月より行為規制等監査グループおよびシステム監査グループを新たに設け、システムに関する外部専門家等の知見も活用しながら行為規制およびシステム監査の実効性向上を図るとともに、内部統制機能を強化してまいります。

また、実効的な監査を実施することを目的として、監査の確認において思い込みを排除し、事実確認に至ることができるよう、インタビュースキル向上のための「インタビュートレーニング」を全監査員対象に毎年実施してまいります。

同トレーニングについては、2023 年度における経営監査部の研修計画へも反映し、本年 4 月に第 1 回目のトレーニングを実施いたしました。

(e) システムチェック機能の強化

システムの不備による法令等違反を二度と起こさないよう、システムのチェック機能を高度化いたします。具体的には、業務執行箇所において、システム開発・運用におけるシステムの要件や機能等の妥当性のチェックに対して、外部専門家等の知見を活用いたします。

さらに、(d) のとおり、経営監査部の行為規制等監査グループおよびシステム監査グループにおいて、システムに関する外部専門家等の知見も活用しながら行為規制およびシステム監査の実効性向上を図っております。

(f) 構築する体制による実効性向上に向けた取組み

外部の客観的な視点も活用したこれらの体制において、対策の状況を定期的に評価し、必要に応じて更なる対策を検討、実行することで、内部統制の実効性を向上し続けてまいります。

b. 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識の定着活動

前述のとおり、当社は 2021 年 3 月に「関西電力送配電グループ理念 Purpose & Values」ならびに「関西電力送配電グループ行動憲章」を策定し、コンプライアンスを実践・徹底すること、すなわち法令遵守はもとより時代の要請する社会規範とは何かを常に考え、経営理念に基づき行動し続けることで、社会の一員としての責務を果たしていくことを表明いたしました。また、これまで経営理念や行動憲章の浸透・実践に取り組んでまいりましたが、そうした中、今回の事象を発生させてしまった大きな要因は、

行為規制を含めたコンプライアンス違反の重大性を全ての従業員に浸透できていなかったことであると考えております。2023 年 1 月末以降に実施した全従業員へのアンケートの結果、行為規制違反に関する重大性への認識が甘かったという事実が判明し、また「従業員に対する教育や周知の充実が必要」「実態を把握するために能動的に問いかける仕組みが不足」という意見が寄せられました。これを踏まえ、行為規制を含めたコンプライアンス違反の重大性を全ての従業員に浸透できていなかった原因・問題点を検討した結果、具体的な問題点としては、コンプライアンス遵守の重要性についての会社からの発信、役員自ら従業員にコンプライアンスの重要性を伝える機会、行為規制について従業員が自ら考えて参加する啓発活動、およびコンプライアンスに関して上司から部下に能動的に働きかける機会、これらが不十分であったことにあると考えております。そのため、今後は以下の取組みにより、行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識改革活動を展開してまいります。

(a) 中期経営計画への行為規制を含めたコンプライアンス遵守徹底に対する決意表明

2023 年 3 月末に策定した中期経営計画（2023-2027）において、行為規制を含めたコンプライアンス遵守、および再発防止に向けた不退転の決意を表明するため、「法令等の厳守をはじめとした誠実な事業活動の徹底」「公正な競争基盤の再構築」を事業運営の大前提として掲げております。今後中期経営計画に沿って、行為規制を含めたコンプライアンス遵守の徹底を図ってまいります。

(b) 役員等による行為規制をはじめとした法令遵守コミュニケーションの実施

社長をはじめとした経営層が各事業所を訪問し、従業員に対して「一般送配電事業者として公平性・中立性・透明性の確保は最重要課題であること」、「行為規制遵守は安全を守り抜くことと同じくして事業運営の大前提であること」を伝達し、全従業員に意識浸透させるべく、法令遵守コミュニケーションを実施いたします。

まずは緊急的に取り組む必要があることから、2023 年 3 月 8 日～4 月 28 日においては、理事以上の役員 10 名により、71 箇所の事業所を訪問し、今般の事象に対する従業員の受け止め・思いを把握し、コンプライアンス遵守に係る意見交換を行うことを通じてコンプライアンス意識の醸成に資するコミュニケーションを実施いたしました。このコミュニケーションでは、当社が今般の事象を発生させてしまったことに対する従業員の受け止め、今後実施すべきと考えられる各事業所における行為規制を含めたコンプライアンス遵守意識の向上に向けた意見や考えを聞き取り、今後他所・全社における行為規制を含めたコンプライアンス遵守に向けた取組みにも反映していきます。

また、2023 年度以降は、2023 年 4 月に新たに配置したコンプライアンス推進本部長が事業所を訪問し、行為規制をはじめとしたコンプライアンス遵守に係るコミュニケーションを実施し、更なる意識浸透を図ってまいります。

(c) 行為規制遵守意識浸透のための情報発信・啓発活動

これまで、コンプライアンス意識浸透のため、従業員からのコンプライアンス・キャッチフレーズの募集、コンプライアンスの標語に関する社外コンテストへの積極的な参加の慫慂、コンプライアンスポリシーのリーフレット配布等の意識啓発活動を実施しておりますが、加えて、行為規制に特化した標語についても全社募集等を行うことにより、従業員一人ひとりの行為規制遵守に関する意識を醸成してまいります。

また、全従業員が視聴する社内広報媒体である社内ポータルサイトに、「幹部からのメッセージ」欄を設け、行為規制を含めたコンプライアンス遵守に対する経営層の思いを自らの言葉で発信・働きかけを行っております。加えて、前述のとおり本年3月より、71事業所において実施した法令遵守コミュニケーションの場において、行為規制を含めたコンプライアンス遵守の重要性について、経営層から解説・説明を行うことで従業員への浸透を図る等、様々な機会・媒体を通じ、経営層が自らの言葉で従業員に対して行為規制を含めたコンプライアンス遵守に対する姿勢を示す取組みを継続しております。

(d) コンプライアンスと人事制度の関係

コンプライアンス遵守の意識定着を図る観点からは、コンプライアンス意識の醸成のための各種取組みに加え、従業員のコンプライアンス遵守に資するルール・制度上の手当ても必要であると考えており、今後、さらに必要な取組みを追加してまいります。具体的には、社内規程では、従業員が遵守しなければならない事項を定めるとともに、懲戒事由に該当する行為があった場合は、処分することを定めており、当社の役員および従業員がコンプライアンス上不適切な行為を行った場合、これら社内規程に基づき厳正に対処いたします。

また、当社の人事制度では、能力評価において、「業績や事業活動をコンプライアンスに優先させることは断じてあってはならない、との強い思いを持ち、社会的規範を遵守し、公正・誠実にねばり強く業務を完遂しているか」を着眼点の一つとして、上司が部下を評価する仕組みを採用しております。

さらに、今回の事象を踏まえて実施した従業員アンケートでは、非公開情報が閲覧可能であることを知っていたが会社からの確認がなされたアンケートで初めて報告した従業員がおり、行為規制を含めたコンプライアンス違反・懸念認知者への能動的な問いかけ・働きかけが不十分であったことが判明しました。こうした事実を踏まえ、定例的に上司・部下で面談を行う場等を活用し、これまでも確認していた業務上の悩みなどに加え、コンプライアンスに関する懸念事項を聞き取る等の能動的な働きかけを行うことを人事評価制度に組み入れました。

c. 内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境の整備

重大な法令違反（法令等により定められた手続きの遺漏を含む）や不正等のコンプ

ライアンス上問題となる事象に関する情報を察知した場合は、コンプライアンスに係る業務の所管箇所、もしくは「コンプライアンス相談窓口」に報告・相談する内部通報・相談の仕組みを社内規程で明記しております。

当社のコンプライアンス相談窓口には、コンプライアンス推進本部役職者が窓口を務める社内相談窓口に加え、弁護士事務所に社外相談窓口を設置し、各専門分野に対応する弁護士を配置しております（その他にも、当社の役員および従業員は関西電力コンプライアンス相談窓口も利用できます）。これらコンプライアンス相談窓口の相談においては、相談窓口・対応者に対して、相談者等への不利益取扱いの禁止および守秘義務を負うことをルール化し、その旨公表しております。これらの義務等に加えて、より一般の従業員にとって相談しやすい制度とすべく、当社では、相談者は社内相談窓口／社外相談窓口いずれの窓口を利用する場合であっても、匿名での相談が可能となっております。そして、弁護士事務所の社外相談窓口への相談においては、相談者の氏名を弁護士限りにすることにより当社に対してのみ匿名で相談することも可能としております。リスク管理・コンプライアンスの専門家である弁護士が相談者と十分な意思疎通を図ったうえで、調査範囲・対象および方法を検討・策定することとなりますので、匿名での相談においても必要十分な調査が行われる仕組みとなっております。

一方、既存の内部通報の仕組みは、相談者からの自発的な報告・相談を前提としているため、相談者が報告・相談を躊躇する場合等では、違反・懸念事象の発見は困難となります。従って、違反・懸念認知者を早期発見するための仕組み強化が重要であり、強化にあたっては、コンプライアンス違反や懸念事項を従業員に聞き取る機会を増やすこと、コンプライアンス上問題となる事象を見過ごした場合に報告義務違反となることへの理解を促進すること、ならびに報告した事象がどのように取扱われるかを従業員に適切にフィードバックすること、これらを課題として抽出し、取り組むことといたしました。今後は以下のとおり、コンプライアンスに係る業務の所管箇所や役職者から従業員に対して能動的に問いかける取組みを展開してまいります。

（a）違反に加え懸念事項を含めた定期的な聞き取り

コンプライアンス上問題となる違反・懸念事象の実態把握を行うため、記名式のアンケート調査を全従業員に対して年1回実施いたします（2023年1～2月、次回10月頃）。また、年度初め等の定例的に行われる面談の場を活用し、役職者が業務上の悩みに加え、コンプライアンスに関する懸念事項を聞き取る等の働きかけを行ってまいります。

（b）コンプライアンス上問題となる事象、またはその発生のおそれを認識した時の報告義務の再周知と定期的な促しの実施

当社では、コンプライアンス上問題となる事象、またはその発生のおそれを認識した場合、役員はコンプライアンス委員会の社外委員（新たな報告先にコンプライ

アンス推進本部長を追加)に、従業員は上位職位に報告しなければならないと社内規程に明記しております(なお、従業員は報告内容に鑑み、コンプライアンス相談窓口への報告が適切であると判断し、コンプライアンス相談窓口に報告した場合は、上位職位に報告したものとみなします)。このため、コンプライアンスに係る教育・研修や役員による法令遵守コミュニケーション等のあらゆる機会を利用して、報告義務があることを周知するとともに、四半期毎にコンプライアンス推進本部長が報告を奨励するための発信活動を実施してまいります。

(c) 違反・懸念事象の対応状況の見える化

役員および従業員から報告された違反・懸念事象については、対応状況を随時、見える化し、必要な措置が講じられていることを明らかにするとともに、従業員が違反・懸念事象を報告しても不利益を被らないと感じる心理的安全性を確保し、より意見が出やすい職場環境風土の醸成に取り組んでまいります。なお、2023年3月15日より順次見える化を実施しております。

②リスク評価

a. 業務全体のリスク評価

当社の事業活動に伴うリスクについては、社内規程に基づき、業務執行箇所が自律的に管理することを基本とし、組織横断的な重要リスクについては、リスクの分野ごとに専門性を備えたリスク管理箇所を定めております。また、必要に応じて分野毎に専門委員会等を設置し、業務執行箇所に対して、指導・助言を行う仕組みを構築しております。さらに、リスクを統括的に管理するリスク管理委員会において、当社および子会社の事業活動に伴うリスク管理を行っておりますが、今般の情報漏洩および電圧測定の未実施といった事象を踏まえ、コンプライアンスや情報セキュリティといった組織横断的な重要リスクに関して、専門性を有する管理箇所のリスク管理やチェック体制に不十分な点があったこと、および他社で顕在化していたリスクに対する情報共有やリスク評価、システムとデータに関連するリスク管理の仕組み・運用に不十分な点があったと受け止めております。

今後は、(2)①a. 体系的な内部統制体制の構築のとおり、行為規制を含むコンプライアンスをはじめとする組織横断的な重要リスクの管理において専門性を備えた管理箇所のチェック体制を強化するとともに、実効的なリスク管理を実施してまいります。加えて、2023年4月より、自社リスクのみならず、他社にて顕在化したリスクおよび社会情勢の変化等に伴い当社に影響しうるリスクについても、把握の都度自社のリスクを評価し、リスク低減に向けた施策やその対応優先順位、資源の配分等について速やかに検討・実行する仕組みへと見直しを行っております。

今後、強化したリスク管理の仕組みのもと、事業活動に伴うリスク管理を徹底し、不適切事象の未然防止を図ってまいります。

b. リスク評価の上での重要なデータやシステムの特定

当社の事業活動における重要なリスクおよびその注視の対象を特定し事業活動に伴うリスク評価を実施しておりましたが、本事象を発生させたことを踏まえ、より一層システムやデータに関連するリスク管理を強化していく必要があると受け止めております。

今後は、リスク評価の上で重要なデータやシステムを明確に特定、評価し、リスク低減に資する対策を検討・実行してまいります。

具体的には、今回発生した情報漏洩および電圧測定の実施の未実施の事案を踏まえ、電気事業法上の行為規制に抵触するリスクが潜在しているシステム、およびその他電気事業法に抵触するリスクが潜在しているシステムを特定しており、今後、システムやデータ面からのリスク評価を実施のうえ、必要な追加対策の検討・実行を行ってまいります。

加えて、上記以外のリスクにおいても、顕在化した時に影響が大きいリスクが潜在するシステムおよび関連するデータの特定を 2023 年 5 月末までに完了させ、事業活動全般においてシステムやデータ面を含めたリスク管理を徹底してまいります。

③統制措置

a. 業務委託先の管理方法

当社が発注者として業務委託する場合、委託先における、秘密情報に関する目的外取扱いの禁止、秘密保持、秘密情報の保全、秘密情報の管理状況について当社が随時監査すること、その監査実施に際して関連書類の提出等について協力すること、また、違反したために発注者に損害が発生した場合の損害賠償請求について、契約上規定しております。

しかしながら、今回の情報漏洩事象では、当社のみならず、委託先からも非公開情報が漏洩する等、不適切事象が発生いたしました。そのため、当社が委託先に対して監査を実施することにより、委託先における非公開情報の管理の適切性を定期的に確認してまいります。

具体的には、今回の情報漏洩に関わった委託会社 2 社に対しては、改めて情報の厳正管理に関する注意喚起および前述の監査を実施し、情報の管理体制や教育・研修の状況、情報端末等の管理実態等についてヒアリングや実地監査による確認を行いました（1 社については実施中）。

また、委託会社 2 社のうち 1 社については、当社と関西電力、関西電力と委託会社間での契約としていましたが、本事象を受け、ガバナンス強化のために契約形態を当社と委託会社の直接契約に見直しいたしました。

2023 年度は関西電力グループ会社のうち、非公開情報を取り扱う委託先、および非公開情報の管理の用に供するシステムの開発・維持・運用の委託先に対して、情報管理の監査を行いますが、その後も、業務委託先の適切な情報管理を担保する観点から、前述の監査を定期的または随時実施してまいります。

さらに、業務委託先の登録および選定に際して、情報管理能力についても審査項目に追加するなど社内規程を改正いたします。

b. 物理的隔離の担保方法

当社と特定関係事業者（関西電力および関西電力グループの小売・発電・特定卸供給会社）の執務室については、原則、別フロアとし、同一フロアとなる場合は別室とすることにより物理的隔離を行うよう社内規程に明記しております。

本内容については、年1回、各事業所に対して物理的隔離の状況を確認し、結果を経済産業大臣へ体制整備報告書により報告しております（次回は2023年6月）。

なお、災害発生に伴い、小売側から受電応援人員を受け入れる場合は、当社指定の受電応援場所で受け入れております。応援者には、託送 OSS(顧客管理情報システム)へのアクセスや決められたエリアへの立入りを一時的に許可するための応援者用 ID カードを、受電応援場所へ到着した際に貸与しますが、その際、当社は誰に貸与したかを管理し、応援終了後に確実に応援者用 ID カードを回収することで、セキュリティを担保しております。

c. 人事異動の際の管理方法

人事異動の際は、情報システム・端末管理、人事異動の制限、行為規制の研修等について以下のとおり実施しております。

(a) 情報システム・端末管理

情報システムへのアクセスや執務室への入室に必要となる ID カードや ID は人事情報に紐づいており、ID カード等に保存された所属情報は人事異動に伴い自動更新される仕組みになっております。

また、会社間での人事異動の場合、パソコンや電話等の移動は禁止しており、メールアドレスの変更に加え、社内利用クラウドの個人フォルダに保存されたデータへはアクセスできない仕組みとなっております。

(b) 人事異動の制限

人事異動について、取締役は2年を経過せずに特定関係事業者の取締役等へ異動してはならないこと、従業員は情報連絡窓口（ネットワークサービスセンター、中央給電指令所）および基幹系統の計画策定箇所から、小売の実施箇所や電源開発計画の策定箇所等へ直接異動してはならないことを社内規程で定めております。また、人事異動管理について、規程に定める異動制限者を自動で異動制限フラグが立つようシステム対応しております。

なお、託送供給等業務を行う者は、職を離れた後も守秘義務を負うことを社内規程で規定しております。

(c) 行為規制の研修等

これまでは、行為規制に係る基礎知識の付与等を目的に、役員と従業員を対象とした e ラーニング研修（年1回）や新任役職者や新入社員を対象にした研修の他、各

部門からの要望に基づく出前教育（部門特有の行為規制に関する知識付与）、行為規制担当者教育（行為規制担当箇所として問い合わせ対応に必要な知識付与）等の従業員教育を実施してまいりました。研修の効果をさらに高めるためには、研修の対象者、研修時期、研修内容が重要となります。まずは、全ての研修を対象者・時期の観点で再精査した結果、当社への転入・転出という重要な対象者・時期において行為規制に係る教育・注意喚起が実施できていないことが判明いたしました。加えて、転入・転出時において、対象者に行為規制遵守を強く意識づけることが必要であると考え、以下の取組みを行うことといたしました。

ア. 当社転入転出者に対する教育・注意喚起の徹底

今後の異動転入者に対しては、異動後、速やかに所属長と各職場実態に沿った行為規制に関するコミュニケーションを実施するとともに、全社共通の教育教材を補完的に活用することで、適時適切に行為規制教育を実施してまいります。また、関西電力や他社へ異動転出する際は、託送供給等業務で知り得た情報の目的外利用の禁止等の行為規制上重要な事項を当該異動者に伝えとともに、システム権限の確実な削除、行為規制の観点に基づく関西電力送配電商標のある被服類の返納等の実施状況を所属長がチェックリストに基づき確認する運用を2023年6月末までに開始いたします（2～4月の異動転入者については、本店にて教育を実施済）。

なお、異動者に関するシステム権限の削除については、後述の「アクセスログの解析方法」に記載のとおり、確認してまいります。

イ. 当社転入転出者に対する「行為規制遵守にかかる誓約書」の提出の義務付け

今後の異動転入者および転出者に対しては、行為規制遵守を誓約させる書面の提出を義務付ける運用を2023年6月末までに開始いたします。

d. 非常災害対応の業務委託方法

非常災害対応を目的として、当社は、関西電力との間で連携協定を締結しており、その協定においては、両社が非常災害等の発生または発生が予想される場合にあって、対策組織の設置を判断した時点から、一体となった対応を実施するために必要な事項を定めております。また、この協定に基づいた業務応援に係る契約を締結することで非常災害等対応の業務委託を行っており、その業務委託は対策組織の閉鎖通知を受けて終了いたします。

この契約においては、送配電コンタクトセンターにおける顧客からの問合せ対応をはじめとする連携の対象となる業務を具体的に規定するとともに、受託者に対して、受託業務実施のために提供された資料・情報等を、その業務以外の用途に使用することや第三者へ漏洩することを禁止し、これに違反して損害が発生した場合は損害賠償請求できることを規定しております。

また、契約で定める情報の取扱いを委託者・受託者双方に理解させるため、対策組

織設置の通知に合わせて、非常災害等における行為規制上の留意点に関する資料を両社がそれぞれ社内通知しております。この資料により、非常災害等の対応に必要な情報のみ提供することや、差別的な取扱い、情報の目的外利用の禁止、非常災害等の対応後は対応中に配布した資料や提供した電子データの破棄を行うことを指示しております。

送配電コンタクトセンターでの応援業務については、顧客情報を取り扱うため、閲覧権限を特に厳正に管理する必要があります。このため、送配電拠点で応援者が託送OSSを活用して応援業務を行う場合は、応援者用IDカードを配布し、当該カードでログインを行うことで閲覧が可能となるようにしております。また、当社が指定する関西電力側の拠点（小売コンタクトセンター）で関西電力および当社が託送OSSを利用して応援業務を行う場合は、まず、送配電コンタクトセンターにて当社が非常用のアクセス権限開放を実施した後、応援者側の管理者が、応援者用IDカードを配布し、カード1枚ごとに託送OSSへの閲覧権限を設定します。双方の権限が同時に設定された場合に限り閲覧が可能となるようにしております。

応援業務終了後は応援者用IDカードを回収し、知り得た情報の回収・破棄を指示しております。また応援業務終了の際にはアクセス権限を閉鎖することで、応援者が託送OSSを閲覧できないようにしております。

e. 行為規制に関する定期的な社内研修方法

前述のとおり、これまで、行為規制に関する知識付与を目的に、eラーニング研修をはじめとして、新任役職者研修や新入社員研修など、様々な社内研修・教育を実施してまいりました。しかし、今般の事象を踏まえたアンケート結果によると、行為規制違反に関する重大性への認識が甘かったという事実が判明したため、今般の事象を周知するとともに研修内容・方法の充実が必要と考えました。具体的には、受講者の職場実態に寄り添った内容の研修とすること、一方的な講義形式ではなくディスカッション形式の研修とすることとし、以下のとおり、行為規制に関する社内研修内容・方法の充実に取り組んでまいります。

（a）それぞれの職場実態に即した個別研修の実施

これまでは、行為規制に係る基礎知識の付与等を目的に、役員と従業員を対象としたeラーニング研修や新任役職者や新入社員を対象にした研修の他、各部門からの要望に基づく出前教育（部門特有の行為規制に関する知識付与）、行為規制担当者教育（行為規制担当箇所として問い合わせ対応に必要な知識付与）等の従業員教育を実施してまいりました。

一方、2023年1月に実施した全従業員を対象にしたアンケートの結果、行為規制の一般的な内容は理解しているものの、個別具体的な内容について行為規制の観点から必ずしも適切な判断ができていない従業員がいることが判明したため、これまでの全社画一的な教育に加えて、それぞれの職場実態に即した個別研修も併せて行

ってまいります。

第1回目として、2023年3月15日～4月17日の期間において、従業員を対象とした部門別の個別研修を実施いたしました。個別研修のアンケート等で得られた意見をもとに、更なる事例の追加を行い、教育内容の充実や各種マニュアルの見直し等に反映してまいります。

(b) 行為規制の感受性向上に資するケースディスカッション

行為規制の更なる理解浸透を図るため、職場実態に即した教育資料から事例を選択し、職場単位でディスカッション形式の集合研修を実施いたします。ファシリテーターが関連なディスカッションを牽引し、従業員の多面的な意見を引き出すよう取り組んでまいります。

f. 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁方法

一般送配電事業者として遵守すべき行為規制に係る禁止行為等については、「送配電等業務に係る公平性確保に関する規程」（HPで公開）等の社内規程で規定しており、同規程においては、行為規制遵守計画については、当社コンプライアンス委員会で審議の上、法令遵守責任者が承認・策定することを明記しております。また、行為規制において改善すべき事象が発見された場合においても、法令遵守責任者が必要に応じて是正措置や規定化を図ることを別途社内規程で定めております。

なお、2023年3月から、業務執行の最高意思決定機関である経営会議の全ての議題を対象に、行為規制の観点から問題がないかチェックする仕組みを導入しており、具体的には経営会議の事前審査の段階で行為規制等の観点から審議内容に問題がないことを確認し、確認したことを資料に記載して残す運用を行っています。

また、「送配電等業務に係る公平性確保に関する規程」の遵守状況を監視するため、行為規制に関する法令遵守状況監査を毎年実施しており、監査結果につき、取締役会規則に基づき取締役会に、経営監査規程に基づき経営監査委員会、社長、戦略会議、監査役に対して、それぞれ報告しております。

④情報と伝達、ITガバナンス

a. 情報システムの物理分割等に向けたスケジュール

1. (1) の記載内容のとおり。

b. ID・パスワードの管理方法

情報へのアクセス制御は、ログインを行うIDカード(ID)およびパスワードにて実施しており、以下の事項を社内規程に定めて運用しております。

- ・社員が所有するIDカード(ID)は、人事情報に紐づいており、異動情報をもとに自動的に所属情報を更新。また、一時的な貸与を目的とした特別IDカードは、管理者(当社社員)の所属に紐づき管理しており、最大利用期限は1年間で、利用期限が切れた場合は、管理者による再申請が必要。

- ・パスワード は、他人に知られないよう厳正に管理し教えないこと。万一、パスワードを他人に知られた場合、またはその恐れがある場合は、直ちにパスワードを変更すること。他人のパスワードを聞いたり使用したりしないこと。
- ・ID カードを用いずに、ID・パスワードのみで利用者認証を行う仕組みのシステムについて、パスワードの変更を促す通知を受信した場合またはシステム毎に定められた変更期限に達した時には、速やかにパスワードを更新すること。
- ・ID は、複数の者が共用することがないように、1つの ID は1人に付与すること。
- ・特別 ID カードは、指定された業務内での利用に限定すること。

なお、今般の事象を受けて、定めたルールの徹底に向け、パスワードの厳正管理への意識啓発・教育の充実に努めてまいります。具体的には、パスワードの厳正管理について、全社への注意喚起による意識啓発（2023 年 6 月）やセキュリティ教育内容を充実し、改めて徹底してまいります（2023 年度第 3 四半期）。

c. 重要なシステム発注を行う際の要件定義における確認体制

情報システムの開発は、立案からその実施までの諸手続および承認については、社内規程を定め、運用しています。

業務要件は、発注仕様書の他、システム化構想、要件定義フェーズにおける成果物により明確化しており、業務要件の変更時は、変更管理を実施しています。業務要件の開発委託先への伝達は口頭ではなく文書（成果物）により実施することで、開発委託先における正確な業務要件の理解促進に努めております。また、開発の各段階において必要となる成果物および承認箇所を社内規程に定めています。

レビューは実施計画を策定し、決められた体制で評価を実施し、評価結果から課題を洗い出して対策を講じています。

テスト計画は、当社のシステム所管箇所および開発委託先により策定しています。テストの実施は、開発委託先によるシステムテストにより、システム機能要件検証を行っています。また、当社の業務所管箇所およびシステム所管箇所による運用テストにより、新システムで業務が円滑に進むかの検証を行っています。

このような業務運営を実施する中、託送 OSS において、分社化のシステム改修時に情報遮断措置の不備が発生いたしました。

この要因は、設計時においては、マスキング処置に関する指示が曖昧であったことや、マスキング項目が担当者の判断に委ねられる形になっていたことが挙げられます。また、テスト工程においては、検証の基となる仕様書に規定すべき内容のチェック漏れや、行為規制に関する機能実装が初めてであったことからその観点での検証が十分になされず、不備検出には至りませんでした。よって、上記の現行の取組みに加え、以下の点について確認体制を強化してまいります（2023 年度上期中）。

- ・発注仕様書に、行為規制にかかるシステムであることを確認する項目を記載し、発注元である当社の役職者が承認いたします。
- ・システム開発レビュー関係の社内規程に、レビュー項目として行為規制項目を規定いたします。当社におけるレビューにシステム所管箇所に加え業務所管箇所の役職者も参画させます。
- ・テスト関係の社内規程に、テスト項目に行為規制の観点を追加し、当社の業務所管箇所およびシステム所管箇所によりテストを実施いたします。

これまで、内部監査部門である経営監査部では、システムに係る監査としては主として情報セキュリティに係る監査などを実施してまいりましたが、本件のようなシステム不備の発生の要因となり得るシステム開発・改修時のITマネジメント・ITコントロールに係る監査は実施しておらず、また、外部専門家によるシステム監査も「新計量システムセキュリティ外部監査」の他は実施しておりませんでした。

今回の事象の発生を踏まえ、2023年4月にシステム監査グループを新たに設けシステム監査体制を強化するとともに、今後、システムに関する外部専門家等の知見も活用しながらシステム監査の実効性向上を図ってまいります。

なお、システム監査に係る監査結果については、取締役会規則に基づき取締役会に、経営監査規程に基づき経営監査委員会、社長、戦略会議、監査役に対して、それぞれ報告いたします。

⑤モニタリング

a. アクセスログの解析方法

アクセスログは、非公開情報の管理の用に供するシステムの全てに関して、電気事業法の規定に基づき蓄積はしておりますが、これまで、定期的な解析は実施しておらず、能動的な不具合の発見に活用できていなかったため、アクセスログの解析に取り組むことといたします。

具体的には、非公開情報の管理の用に供するシステムを対象に、各システム所管箇所が仕様やシステム設計の誤りによるユーザー権限の設定不備を確認するために、新たにシステムを利用した仕組みを構築し、委託会社を含めた全てのアクセスログの解析（1回／日）を目指します（2024年4月目途）。

なお、仕組みが構築できるまでは、ユーザーの所属情報の変更やアクセス権限設定の変更が集中する定期人事異動（2回／年）後に、一定期間のアクセスログ解析およびアクセス権限付与確認を実施いたします。

b. 独立かつ強力な内部監査体制の構築

当社においては、会社法上の監査役による監査とは別に、執行側における業務監査・内部統制監査を分掌する組織として取締役会決議に基づき経営監査部を設置しております。また、当社グループの内部監査の適正性を確保するために社外委員を含む経営監

査委員会を設置し、1年に2回、経営監査部が実施した内部監査結果について審議を行っております。経営監査部では、毎年経営方針等に基づき経営監査年度計画案を策定し、経営層から意見聴取のうえ経営監査委員会の審議、社長の承認を得て、監査を実施しております。

2023年4月に経営監査部の内部機構として、行為規制等監査グループおよびシステム監査グループを新たに設けました。今後、システムに関する外部専門家の知見も活用しながら行為規制およびシステム監査の実効性向上を図ってまいります。

経営監査部は被監査部門の業務状況等の情報の適時収集のため、各部門の役職者会議等のモニタリングを実施しております。また、「社会への影響が大きい故障・不具合・過誤などの情報」等について、各機関は速やかに経営監査部長に報告すること、および情報の共有化に努めることを「経営監査規程」にて規定しており、当該事象の発生時に各機関より報告を受けております。これらのモニタリング情報や発生事象の報告内容等に基づき、リスクの高低や発生頻度等を考慮して毎年度の監査テーマを策定しております。また、監査役とは年4回の協議会を実施し、情報共有を図っております。

⑥その他

a. 不正発生時における関係者の厳正な処分

当社は、社内規程に、役員および従業員が遵守しなければならない事項を定めるとともに、懲戒事由に該当する行為があった場合は、処分することを定めております。また、社内規程において、役員および従業員はコンプライアンス上問題となる事象の報告義務があることを定めており、これを再周知するなど、理解促進を図ってまいります。今後もこれら社内規程に基づき、適正に対処してまいります。

(3) 社外に対する事案内容および発生原因の調査結果の公表、関係者の厳正な処分の実施

①社外に対する事案内容および発生原因の調査結果の公表

当社はこれまでに確認した情報漏洩にかかる事案内容および発生原因の調査結果等について公表してまいりました。今後も引き続き、適切に対応してまいります。

これまでの公表実績は以下のとおりです。

2022年12月27日：「小売顧客情報の漏洩に係る報告徴収の受領について」

低圧4画面における至近1週間分のアクセスログ実績等の報告

2023年1月13日：「小売顧客情報の漏洩等に係る報告について」

低圧4画面における至近3ヶ月分のアクセスログ実績、左記以外の画面・帳票における情報遮断処理状況の調査結果、原因および再発防止策等の報告

2023 年 1 月 27 日：「託送業務で知り得た情報の適正な管理に関する緊急点検結果の報告について」

新電力の顧客にかかる情報にアクセス可能なパソコン端末等の管理状況にかかる点検結果等の報告

2023 年 2 月 17 日：「法令等遵守体制の整備状況等に係る経済産業省への報告について」

法令等遵守体制の整備状況、託送業務システム改修時の関係者へのヒアリング結果・全社アンケート調査結果、左記を踏まえた再発防止策、低圧 4 画面における過去 3 年分のアクセスログ実績等の報告

2023 年 3 月 17 日：「経済産業省からの緊急指示に対する報告について」

再発防止策の実施状況、法令等遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備等の報告

2023 年 4 月 19 日：「託送業務システムにおける非公開情報のアクセスログ実績について」

高圧画面におけるアクセスログ実績の報告

②関係者の厳正な処分の実施

今回の業務改善命令等を真摯に受け止め、今後、再発防止に責任をもって取り組むにあたり、関係する役員等の処分を 2023 年 5 月 12 日開催の取締役会にて決議しました。

詳細は、同日公表「役員の報酬減額等について」を参照ください。

（４）電気事業法第26条第3項に基づく電気の電圧の測定、その結果の記録および保存を確実に遂行するための計画

①本事案の概要

電気事業法第 26 条第 3 項に基づく電圧の測定およびその結果の記録・保存について、2017 年度から 2022 年度までの間、特定の事業所においてその一部が実施されておらず、併せて担当者が電力本部へ提出する報告書を不適切に作成していたものです。

②発生原因

本事案発覚後の調査等により判明した過去からの経緯および測定結果の記録・保存状況から、本事案が発生した原因は以下のとおりです。

原因 i：当該期間に定期電圧測定業務に従事していた担当者（以下「当該担当者」）は、本業務が電気事業法に基づく重要な法定業務であることを理解していなかった。また、当該担当者も当該担当者の前上司も業務の詳細を正しく理解していなかった。

原因 ii：日常的に進捗状況を把握する機会の乏しい業務であり、結果集約するまで遅延に気づく仕組みもなかった。

原因 iii：様式が適正に承認されておらず、不適切な作成が可能となっていた。

また、2020年3月30日付の業務改善計画に基づく具体的施策を実施している中、本事案を発生させてしまった原因は以下のとおりです。

原因iv：直属上司の業務管理に不備があり、業務の進捗管理もなされていなかった。

原因v：当該担当者が一人で抱え込んだ結果、不適切事象が潜在化したため、自発的な相談を前提とした受動的な仕組みが有効に機能しなかった。

原因vi：コンプライアンス遵守の意味を正しく認識し、自発的に行動することを前提とした施策が有効に機能しなかった。

上記原因iv・v・viは本事案に限定した要因ではなく、当社の業務全般におけるコンプライアンス違反発生リスクの要因であると考えられるため、業務全般を確実に遂行するための実施計画を検討いたしました。

③実施計画の内容および実施状況

a. 定期電圧測定業務における再発防止策の実施計画

(a) 法令に基づいて実施する業務の管理強化

法令に基づいて実施している業務については、(2)①a.(a)で前述のとおり、各支社（エリア）におけるコンプライアンス責任者（エリアコンプライアンスオフィサー）等が管理し、各職場の従業員や役職者に法令に基づく業務を意識付けする仕組みを検討してまいります。また、各職場の従業員や役職者についても、日々の業務遂行の中で、法定業務の重要性を意識して管理していけるよう、知識付与等に取り組んでまいります。

この検討に先立ち、定期電圧測定業務についてもこの仕組みの中でコンプライアンス責任者により管理していくにあたり、原因i・ii・iiiに対する以下の具体的な対策を実施し管理を強化いたします。

ア. 法令に基づいた業務である定期電圧測定に関する知識付与（原因i）

定期電圧測定業務に従事する担当者および役職者には、当該業務がお客さまに品質の良い電気を安定してお届けするために電気事業法や同法施行規則に規定されている重要な業務であることやそれを逸脱した場合の影響を理解させ、適切な管理に向けた意識醸成を図るため、本事案の発生概要や法令との関連性に加え、具体的な業務の進め方を織り込んだ動画教材を作成し、毎年度、貴省近畿経済産業局から指定された測定期間の開始日までに視聴する仕組みといたしました。

加えて役職者には、当該業務のみならず、法令に基づく業務全般に対する意識啓発が行えるように、新任役職者研修のカリキュラムに織り込んでまいります（2023年7月末まで）。

イ. 定期電圧測定業務の管理強化

(ア) 法令に基づく確実な測定の実施（原因ii）

指定期間内に測定が実施できるよう、測定計画の策定、月次実績報告を業務フローに織り込み、コンプライアンス推進体制の中で確認する仕組みを構築い

たしました。具体的には、貴省近畿経済産業局から一般送配電事業者へ電圧測定期間の指定通知文が送付され、本店配電部から支社・電力本部を経由して配電営業所まで通知した時点で、配電営業所にて測定計画を策定します。また、配電営業所は指定測定期間中毎月、支社・電力本部においてはエリアコンプライアンスオフィサー等が夏季と冬季の各指定測定期間終了時に進捗状況を確認する仕組みといたしました。さらに、万一の測定不備にも対応できるように電力本部への最終測定実績報告期日を現状の3月から2月中旬へ繰り上げいたしました。

(イ) 帳票の保存・管理方法の見直し（原因iii）

電圧測定は、電圧測定ユニットでの測定を必須とし、従来は、測定データを手入力で修正可能だった様式について、今後は、手入力での修正ができないよう設定を変更いたします。さらに従来、各配電営業所にて紙文書で保存していた様式は、全社統一のシステムにてデータ保管・管理することとし、定期電圧測定業務の実施状況を上位機関でも確認できるように見直しいたします（2023年5月末まで）。

b. 全社対策

当社は、2020年3月30日付の業務改善計画に基づき、法令等遵守に向けた具体的施策に取り組んできたものの、安全最優先の意識に比べると、コンプライアンス遵守の意識の浸透が不十分であったと言わざるを得ません。

そこで、前述したとおり、法令等遵守に関するコンプライアンスの重大性への受け止めや再発防止に向けた不退転の決意を表明する具体的な施策のひとつとして、2023年度新たに策定する当社の中期経営計画において、安全・安定供給への使命感と同じくして法令を厳守した公正・誠実な事業活動が事業運営の大前提であることを明文化し、コンプライアンスのさらなる意識醸成に繋がる取組みを強化いたします。

さらに、法令に基づいて実施している業務について、社長が務めるチーフコンプライアンスオフィサーの指導・管理のもと、実施状況を各支社におけるコンプライアンス責任者（エリアコンプライアンスオフィサー）等が管理し、各職場の従業員や役職者に法令に基づく業務を意識付けする仕組みを検討いたします。

本事案の発生原因に対して、この仕組みのもとで実施していく再発防止策の実施計画を以下のとおり策定いたしました。

(a) 法定等業務の管理強化

ア. 業務標準に基づいて実施する業務の管理強化（原因iv）

法令に基づき実施している業務について、その実施状況を各支社におけるコンプライアンス責任者（エリアコンプライアンスオフィサー）等が節目ごとに管理し、各職場の従業員や役職者に法令に基づく業務を意識付けする仕組みを検討いたします。

社内ルールに基づき実施している業務全般にもこの仕組みを展開することとし、事業場の役職者に対してコンプライアンスに関する観点を明示したうえで、役職者が担当者の資質・力量を鑑みて業務遂行状況を管理いたします。その実施状況をエリアコンプライアンスオフィサー等が確認いたします。

具体的には、法令や社内ルールに基づき実施している業務の中から、本事案の発生原因である、日常的に進捗状況を把握する機会の乏しい業務や、結果集約するまで遅延に気付く仕組みのない業務等を抽出し、実施状況をエリアコンプライアンスオフィサー等が管理する仕組みを検討しております。なお、定期電圧測定業務については、既にこの仕組みを取り入れております。

イ. コンプライアンス違反・懸念認知者への受動的な対応に加え、違反・懸念事象を能動的に問いかけ（原因 v）

前述の 1.（2）① c. 内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境の整備（P11）において取組みを進めてまいります。

（b）コンプライアンス意識浸透に向けた取組み（原因 vi）

ア. コンプライアンス意識浸透のための情報発信・啓発活動

前述の 1.（2）① b. 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識の定着活動（P8）において取組みを進めてまいります。

イ. コンプライアンス等に係る研修

前述の 1.（2）③ e. 行為規制に関する定期的な社内研修方法（P16）において取組みを進めてまいります。

ウ. コンプライアンスに違反する行為を行った場合の対応

前述の 1.（2）⑥ a. 不正発生時における関係者の厳正な処分（P20）において取組みを進めてまいります。

むすび

当社は、本改善計画を確実にかつ速やかに実行するとともに、外部の客観的な視点を踏まえて実行状況を検証し、必要に応じて改善策を加えるなど、信頼回復に向けて全力で取り組んでまいります。

なお、本改善計画提出時点では関西電力のコンプライアンス委員会の調査が継続しておりますが、今後、関西電力のコンプライアンス委員会の調査結果を踏まえた更なる改善策についても取り組んでまいります。

以 上

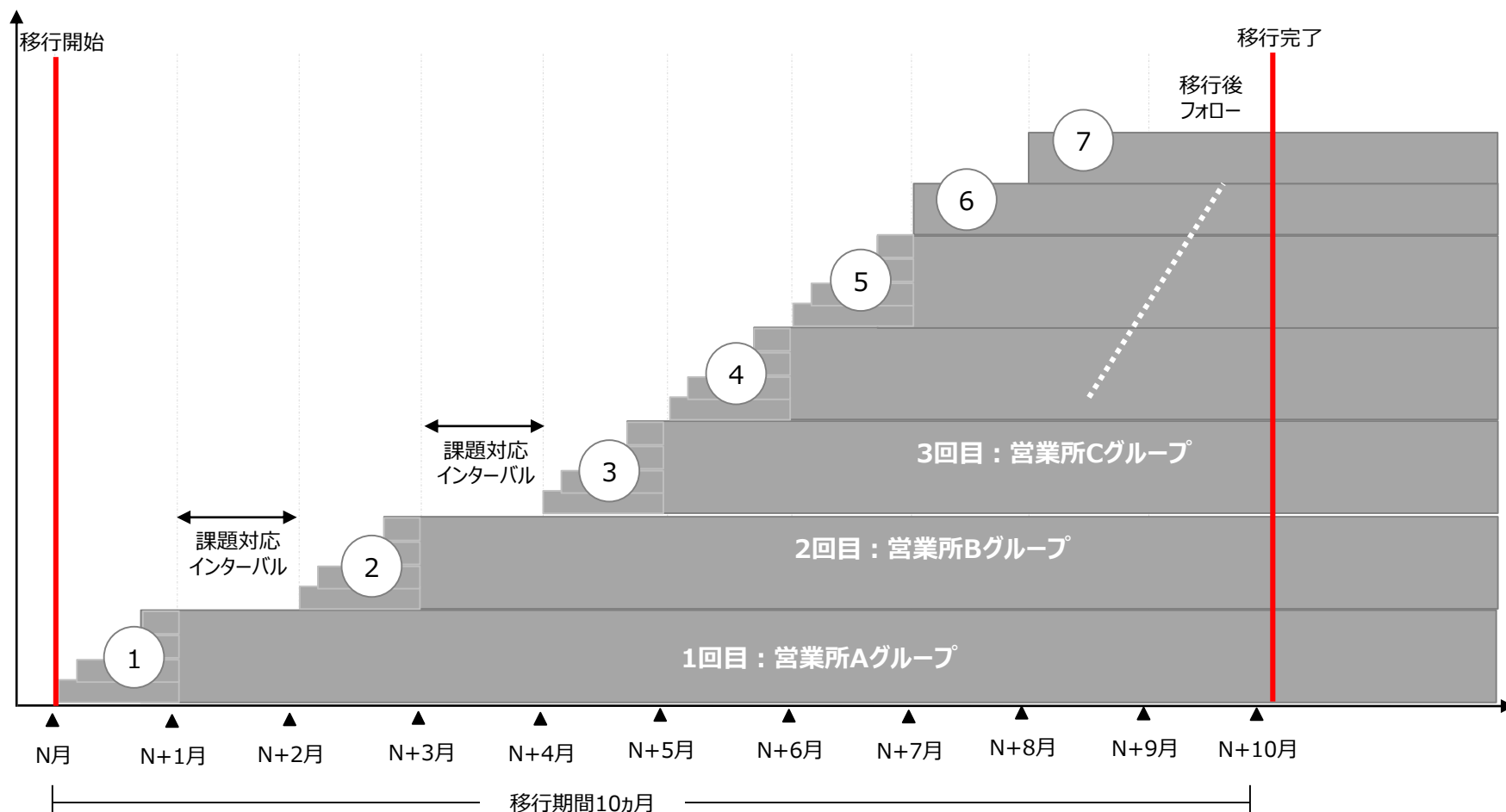
- ・ システム開発期間は3年7ヵ月を計画しており、2027年5月から新システムの運用開始
- ・ 新システムの運用開始後、約900万件のデータ移行を段階的に実施（10ヵ月を想定）



- 過去の顧客料金システムのデータ移行実績から、約900万件のデータを10ヵ月で移行する想定
- 既存システムの制約上※、移行作業ができるのは土日のみとなり、週次で移行を進めることを想定するが、1週に移行可能な最大データ数は20万件であり、約900万を移行するためには10ヵ月必要となる見込み

顧客数

※データ移行のためにはシステムの完全停止が必要。平日は日中・夜間ともにシステム稼働しておりデータ移行不可



開発工程		目的
上 流 工 程	システム計画	- 経営・事業戦略に則った新システムの目指す姿・目的を定める - 現状の業務・システムから解決策を検討し、新システムの効果や予算を整理
	要件定義	業務上の要件定義に基づいてシステム要件を整理し、新システムの実現範囲を明確化 プロジェクト計画を立案し、プロジェクトの開始準備を行う
	基本設計	利用者から見たシステムの振る舞い（システム機能、画面、帳票等）を設計 - ハードウェア、ソフトウェア等の新システムの全体構成を決める
下 流 工 程	詳細設計	- システムの振る舞い（機能、画面等）をプログラムに分割し、各プログラムの処理を定義 - ハードウェア、ソフトウェア等の新システムの環境設計を行う
	プログラミング	プログラムを作成し、単体テストを行う
	テスト	- プログラムを組み合わせたシステム機能単位のテストなどを行う - 本番環境と同等の環境でシステム全体の検証を行い、最終的な受け入れを判断
	本格実施（評価）	新システムを試験的に業務利用し、新システム及び新業務が円滑に運用できることを確認
運 用	本格実施	- 新システムを実業務に適用し、本格運用を開始するとともに、円滑な運用を維持 - 運用後、効果・費用を評価するとともに、必要に応じてシステムを改善