

2023年5月12日

経済産業大臣
西村 康稔 殿

九州電力株式会社
代表取締役社長執行役員 池辺 和弘

業務改善計画の提出について

電気事業法第2条の17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。

今回の業務改善命令を厳粛に受け止め、二度とこのような事態を引き起こすことがないよう、全社員が一丸となって本業務改善計画を着実に実施するとともに、御省からのフォローアップに適切に対応してまいります。

以上

業 務 改 善 計 画

九州電力株式会社

2023 年 5 月 12 日

はじめに

今般、当社において、九州電力送配電株式会社（以下、九州電力送配電）から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外で、同社の所有するシステムを使用するなどにより、他の小売電気事業者のお客さま情報等を閲覧していたことが判明しました。今回の事案は、他の小売電気事業者とのイコールフットの観点から行為規制上不適切な行為、かつ公正な競争を揺るがしかねないものであることを大変重く受け止めており、深くお詫び申し上げます。

当社は、一連の事案の発生以降、九州電力送配電の中立性の確保に向けて当社が実施すべきシステム面の対策や法令等遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備の検討を進めているところですが、今回、貴省から受領した業務改善命令等も踏まえ、更なる検討を行いましたので、業務改善計画としてご報告いたします。

二度とこのような事態を引き起こすことがないよう、社長を筆頭とする経営層のリーダーシップのもと、社外の知見も頂きながら、引き続き、全社員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

（参考）業務改善命令受領後の検討プロセス（〔 〕は委員会・会議の構成員）

○ 4/24 コンプライアンス委員会を開催

〔委員長：社長、副委員長：副社長、委員：社外有識者、社外取締役、関係本部長 等〕

- ・コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）の設置に係る規定改正を承認

○ 4/26 コンプライアンス小委員会（第1回行為規制特別会議）を開催

〔主査：社外取締役、副主査：副社長、委員：関係本部長・部長等〕

- ・業務改善計画並びに今後の行為規制に関する取組みについて議論

○ 5/9 本事案の関係役員等による会議開催

〔メンバー：社長、副社長、社外取締役、関係本部長・部長等〕

- ・業務改善計画並びに今後の行為規制に関する取組みについて議論
（会議に先立ち、外部有識者からのアドバイスも受領）

目 次

1 統制環境

- ① 体系的な内部統制体制の構築
- ② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着
- ③ 内部通報制度の整備など不正が発見されやすい環境整備

2 リスク評価

- 業務全体のリスク低減

3 統制措置

- ① 業務委託先の管理
- ② 物理的隔離の担保
- ③ 人事異動の際の管理
- ④ 非常災害対応の業務委託
- ⑤ 行為規制に関する定期的な社内研修
- ⑥ 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁

4 情報と伝達／IT ガバナンス

- 情報システムの物理分割等に向けたスケジュール

5 モニタリング

- 独立かつ強力な監査体制の構築

6 その他

- 不正発生時の関係者の厳正な処分

(参考) 今回事案と原因、対策の概要〔3/29 報告・公表済〕

1 統制環境

法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うため、従来の内部統制の基本方針には明記されていなかった「一般送配電事業の中立性確保のための組織・運用体制を整備すること」を追記し、行為規制に係る内部統制を確立すること（図1）としています。

また、コンプライアンス遵守の意識定着のため、経営層からのメッセージや従業員の行動の拠り所となるコンプライアンス行動指針を基盤とし、毎年度策定する全社およびグループ大のコンプライアンス推進方針や各所・各社にて策定する活動計画を軸に、コンプライアンスに関するPDCAを着実に回し、更なるコンプライアンス遵守の意識定着を図っていきます。

更に、不正が発見されやすい環境整備として、匿名性を確保したものを含めて複数の窓口を設置するとともに、行為規制に関する禁止事項に違反する行為が認められた場合の処分についても規定文書において明文化し、全社ポータルサイト等において周知しています。

① 体系的な内部統制体制の構築

今回、以下の会議体等を設置、強化することで、行為規制に係る内部統制を確立します。

【コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）の新設】

- 今回の事案を踏まえ、コンプライアンス委員会の下にコンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）を新設しました。同委員会は、社外取締役を主査とし、社外有識者等を委員に加え、行為規制に係る事業活動全般の適切性の評価や改善策の提言等を行います。（4月～）
- 当面は、以下のとおり、再発防止策について、妥当性や有効性の評価、改善策の提言等を実施することを目的としており、第1回の会議を開催しました（4月26日）。
 - ・ 再発防止策の妥当性評価
 - ・ 再発防止策の実施状況を踏まえた有効性評価
 - ・ 再発防止策が不十分である場合の改善策の提言 など

【コンプライアンス委員会の運営】

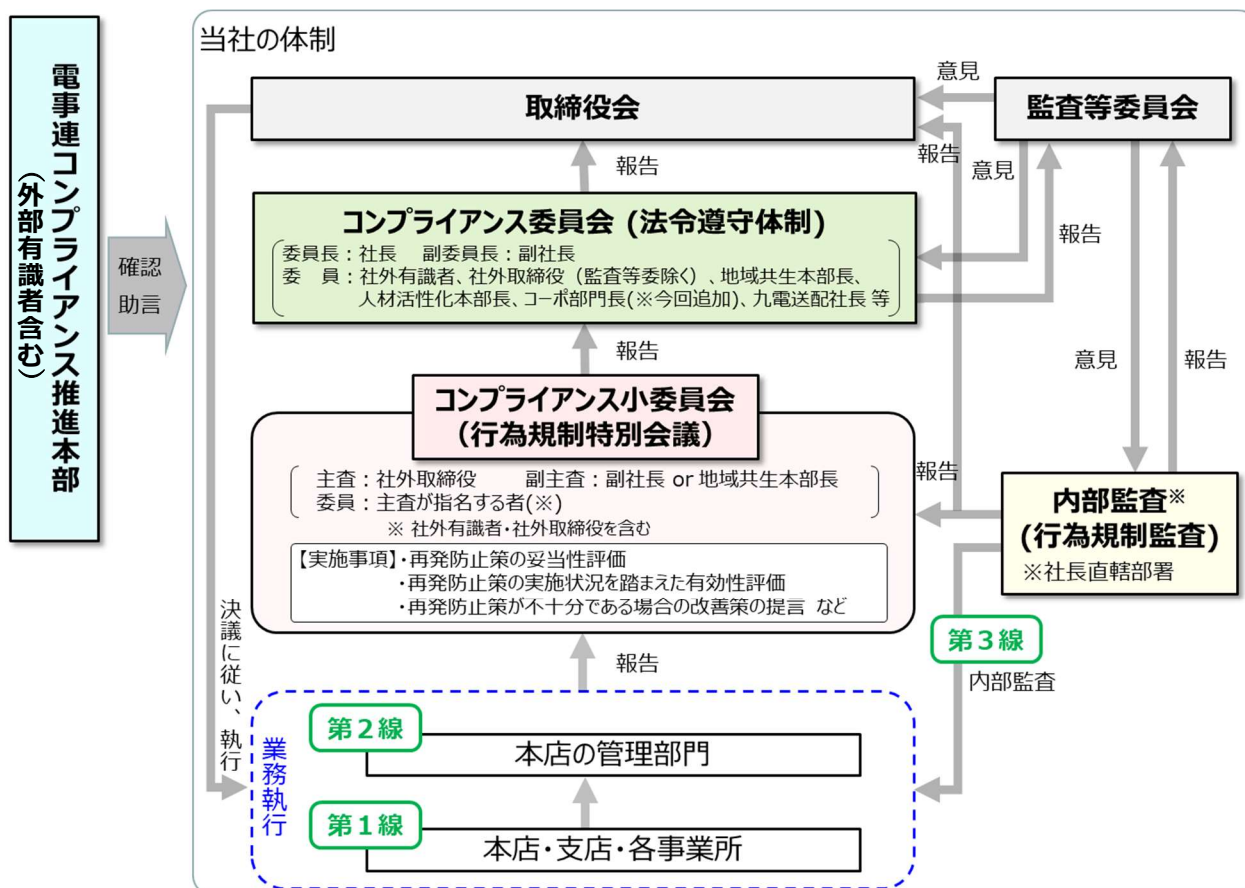
- コンプライアンス委員会（定例開催は年2回）は、コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）等の再発防止策の妥当性や有効性評価および改善策の提言等を受け、審議のうえ、取締役会に報告・進言します。（4月～）

【電気事業連合会コンプライアンス推進本部の活用】

- 電気事業連合会コンプライアンス推進本部（3月17日設置）は、業界内のベストプラクティス（好事例）の展開等を目的として設置された、外部有識者を含む組織であり、同本部の知見を活用しながら、当社の取組みを各社の取組みと横並びで

確認・評価頂く予定です。

- 当社は、その結果を電事連からフィードバック頂くことで、当社の取組みが他社に劣後しているか否か、および他社のベストプラクティスを認識することで、当社のコンプライアンスに係る取組みの実効性を更に高めていきます。



（図1）法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うための体制

② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着

当社は、現在まで、コンプライアンス全般に関する意識の醸成に努めてきましたが、今回の事案を踏まえ、経営層のコンプライアンス遵守に係る意思や姿勢を従業員等に伝えるため、経営層からのメッセージ発信や対話の機会を設けるとともに、規定・マニュアルなどの整備を行っています。

加えて、経営層や従業員等に行為規制への意識を定着させるため、「行為規制ポータルサイト」を新設し、パソコンログイン時のトップ画面にサイトへの入口用アイコンを設置しています。

【社長・営業本部長からのメッセージ等の発信】

- 今回発生した事案を経営層として重く受け止めるとともに、経営層も含めた従業員のコンプライアンス意識の更なる浸透を目指し、社長および営業本部長からメッセージを発信しました。（2月；図2・3）

- また、社内テレビ番組を活用し、社長自らが全従業員に向け、本事案の概要および発生原因を踏まえた今後の再発防止策について説明する等、コンプライアンス意識の更なる浸透に向けたメッセージを発信しました。（3月30日、4月19日・26日；図4）

お客さま情報に関する不適切な取扱いを踏まえた対応について

当社において、九州電力送配電が管理する当社以外の小売電気事業者のお客さま情報を閲覧していたことが判明しました。これは、小売電気事業の公正な競争を揺るがす、電力自由化の根本に関わる問題であり、非常に重く受け止めています。

まず、今回の事案の原因は、非常災害時以外でもお客さま情報を閲覧できる状態とそれが継続されていたことに対する認識の甘さが経営層にあり、社会の常識や倫理観を含めたコンプライアンス意識の低さや、業務運営にあたってのマネジメント機能の不足等が招いたものであると考えています。今回の事案を重く受け止め、再発防止対策や、コンプライアンス経営の徹底に向けた不断の取組みを強く推進していきます。

一方で、今回の事案が発生した背景には、お客さま最優先で日常業務を行うなかで、一般送配電事業の中立性の確保、いわゆる行為規制に関する認識の甘さが積み重なった結果、お客さま情報を閲覧するに至ったものと考えられます。

コンプライアンスの根本は、法律や規則を理解して遵守し、業務を公正・誠実に実施することです。

具体的には、従業員の皆さん一人ひとりが、関係する法令や規則、社内ルールについてもう一度読み返し、日常業務における行動が、規則やルールに照らして適切なかを振り返ってみてください。

そして、日常業務において、何かおかしい、大丈夫なのかといった違和感や素朴な疑問を感じた場合、また自分の行動に迷った場合には、上司や同僚と話し合っ解決策を検討してください。解決が難しい場合には、行為規制担当箇所やコンプライアンス相談窓口に、躊躇することなく相談してみてください。

経営層が率先して信頼される事業運営に取り組んでまいりますので、従業員の皆さんも、「人に迷惑をかけない」「社会に損失を与えない」「不公正な行動をとらない」というコンプライアンスの基本精神に立ち返り、一致協力して、この難局を乗り切りましょう。コンプライアンスにゴールはなく、不断の努力で継続するのみ。

2023 年 2 月 3 日

社 長

池 辺 和 弘

(図 2) 社長メッセージ

営業部門の皆さんへ

～ コンプライアンスを最優先とした業務運営の再徹底について ～

当社は、九州電力送配電株式会社から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外の目的で、ネットワーク設定端末[※]を使用し、新電力顧客情報を閲覧していた事象が判明し、電力・ガス取引監視等委員会から報告徴収を受け、本日、報告を行いました。

※九州電力送配電が保有する新電力顧客情報が閲覧可能な端末（旧ＣＣ端末、旧営業用ライノ端末）

今回の事案については、小売電気事業の公正な競争を揺るがす、電力自由化の根幹に関わる問題であり、非常に重く受け止めております。

今回の事案の原因は、非常災害時等以外でも新電力顧客情報を閲覧できる環境を維持し、これを改善できなかった業務マネジメントのチェック機能不足、行為規制の認識の低さおよびコンプライアンス意識の浸透不足によるものであると考えています。

今回の事案を重く受け止め、コンプライアンス経営の徹底に向けた不断の取組みを強く推進していくとともに、教育・研修等の再発防止策を速やかに実施いたします。

今回のような事象を今後二度と発生させないためには、私たち営業部門の一人ひとりが、関係する法令や規則について理解を深め、社会に与える影響等をしっかりと認識した上で、コンプライアンスを最優先とした業務運営に努めることが肝要です。

皆さまには、これまで以上に高い倫理観と正義感を持って日頃の業務運営に努めて頂くとともに、少しでもコンプライアンス違反の可能性を感じた場合には、迷わず同僚、上長への相談またはコンプライアンス相談窓口への連絡を行って頂きたいと思います。

また、管理職の方々には、メンバーへのコンプライアンス意識の浸透強化に向けた教育を行って頂くとともに、どんなことでも相談できる職場雰囲気構築に向け、継続的な取り組みをお願いいたします。

お客さまを始めとするステークホルダーの皆さまからの信頼を回復するためには、このような姿勢・取り組みの継続が不可欠です。

コンプライアンス意識の浸透強化およびそのための風通しのいい職場づくりに向け、私自ら率先して行動しますので、営業部門一丸となって取り組んで行きましょう。

2023年2月3日
営業本部長 栗山 嘉文

（図３）営業本部長メッセージ



(図4) 社内テレビ番組を活用した社長メッセージの発信

【社員と経営トップ層との対話の充実】

- 当社は、例年、経営トップ層が経営の方向性・課題や、経営層の思いを直接社員へ語りかけるとともに、社員の思いや日常業務における課題等の生の声を聴き取り、双方向のコミュニケーションを促進させる場として、「社員と経営トップ層との対話」を実施しています。(2022年度実績として、当社全事業所の69事業所を対象に、会長、社長、副社長、常務、支店長の計25名が実施)
- その中で、改めて経営層から社員に対し、一般送配電事業の中立性確保も含めた法令等の遵守に関するメッセージを直接発信するとともに、コンプライアンスに関する意見交換の場を設け、聴き取った生の声を今後の対応に反映するなど、コンプライアンス意識の更なる浸透に向けた不断の取組みを推進します。(2023年7月～2024年1月)
- また、営業部門においても、営業部門役員と現業機関社員との対話の機会を設定し、どんなことでも相談できる職場風土づくりに取り組みます。

【全社指針、規定等の整備】

- o 以下のとおり全社および営業部門の規定類を整備しました。

文書名	内 容	実施時期
a 会社業務の適正を確保するための体制の整備について (内部統制の基本方針)	以下について明文化 ・取締役の職務執行の法令等への適合を確保するための体制として、一般送配電事業の中立性確保のための組織・運営体制等を整備すること ・従業員の職務執行の法令等への適合を確保するための体制として、全社規定である「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」の浸透と定着を図るとともに、「行為規制担当窓口」等を通じて一般送配電事業の中立性確保に抵触する事案が発生した場合は、遵守に向けた業務の改善を図ること	3月
b コンプライアンス行動指針	一般送配電事業の中立性確保のための行為規制遵守徹底に関する記載を追記する等改正	4月
c 一般送配電事業の中立性確保のための行動規範	行為規制に抵触する禁止事項について、関係法令に基づき、より具体的に記載するとともに、全社の行為規制担当部署やコンプライアンス相談窓口の活用について明文化し、改正	1月
d 営業部門における行為規制要則	「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」(全社規定)を上位規定とした営業部門社員等の行為規制遵守に関する規定を新たに制定	3月
e 営業部門行動指針	営業部門のコンプライアンス遵守に関する基本方針である「営業部門行動指針」に「行為規制の遵守」を新たに追加し、今回の事案を踏まえた行為規制の解説、問題となる事例等を追加し改正	3月
f 営業部門個人情報保護ガイドライン	九州電力送配電およびその他アクセス権限のないシステム等の利用禁止や各種システムにおけるIDおよびパスワードの不正利用禁止等を追記し改正	3月

【行為規制ポータルサイトの新設】

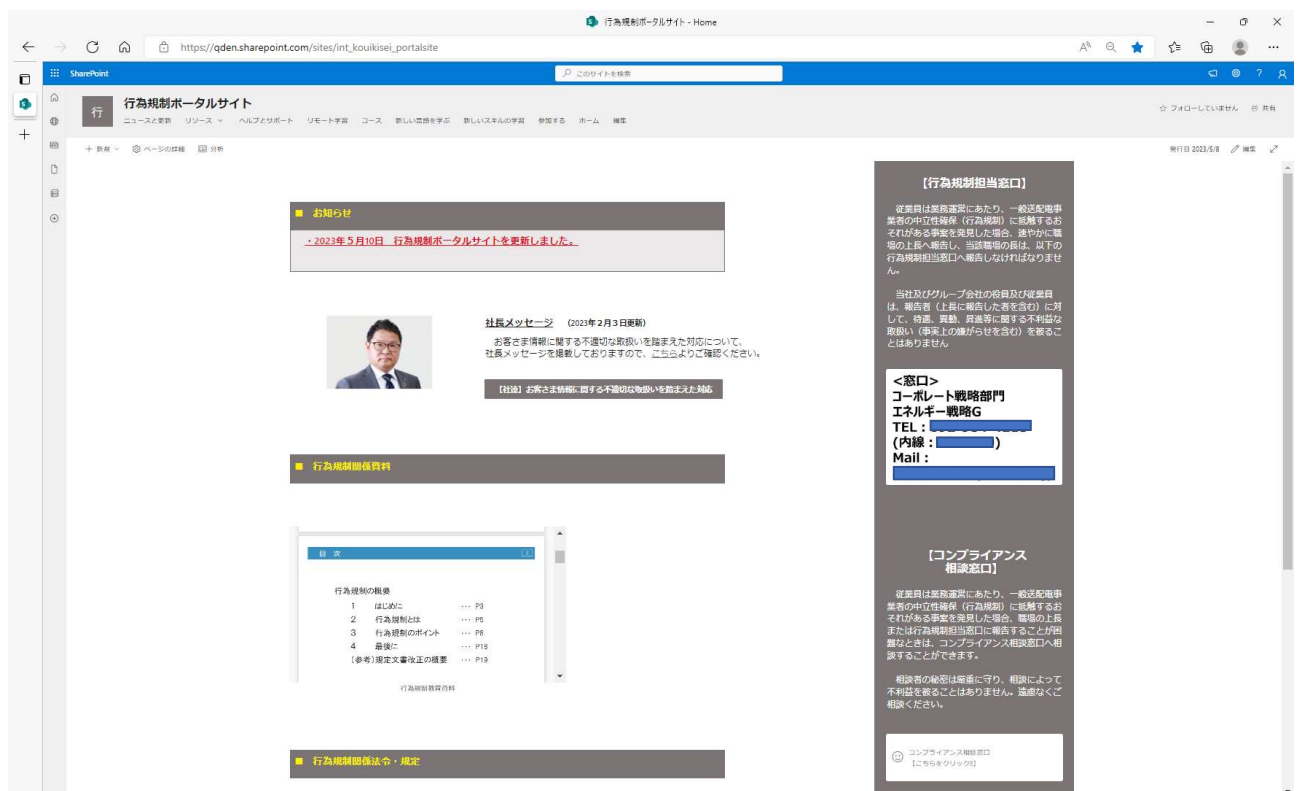
- 行為規制に関する情報については、従来から社内のデータベースに格納されていましたが、より身近にアクセスできるよう「行為規制ポータルサイト」を新設し、全社員のパソコンのトップ画面上にサイトへの入口用アイコンを設置しました（3月；図5）。

〔行為規制ポータルサイトの掲載内容〕（図6）

- ・ 関係法令や社内教育資料等、行為規制に関する予備知識を掲載
- ・ 行為規制に抵触するおそれがある事案を発見した場合の行為規制担当窓口（後述）への連絡先や行為規制を含む法令違反や企業倫理に反する行為の発見者等が匿名で相談できるコンプライアンス相談窓口への連絡先等の記載



（図5）行為規制ポータルサイトの入口



（図6）行為規制ポータルサイト

【コンプライアンスと人事評価の連動】

- 人事評価にあたっては、被評価者の日頃のコンプライアンスに関する行動事実を勘案することとしています。

③ 内部通報制度の整備など不正が発見されやすい環境整備

従業員等に対し、行為規制を含めたコンプライアンスに抵触するおそれがある事案を発見した場合や判断が困難な事案が生じた場合、内部通報の窓口として既に整備しているコンプライアンス相談窓口の活用を促しています。また、行為規制に抵触する事案に関して相談や質問等ができる行為規制担当窓口を新たに設置し、活用を促しています。

【コンプライアンス相談窓口】

法令違反や企業倫理に反する行為の未然防止と早期発見を目的に、問題行為の発見者等が安心して相談できる内部通報の窓口として、当社の社内および社外にコンプライアンス相談窓口を設置しています。匿名での相談も受け付けており、また、相談者の秘密は厳重に守られ、相談者は相談によって不利益を被ることはありません。

【行為規制担当窓口の設置】

行為規制に抵触するおそれがある事案を発見した従業員は、風通しの良い職場風土を醸成する観点からも、上司や同僚と話し合っ解決策を検討することを基本としていますが、解決が難しい場合、行為規制担当窓口相談や質問等を行うよう促しています。

- 全社の行為規制担当窓口を設置し、以下のとおり全社規定に明文化しました。
(1月)

(参考)「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」より抜粋

- ・ 従業員は、業務運営にあたり、一般送配電事業者の中立性確保（行為規制）に抵触するおそれがある事案を発見した場合、速やかに職場の上長へ報告し、当該職場の長は、当社の行為規制担当窓口（コーポレート戦略部門エネルギー戦略グループ）へ報告しなければならない。
 - ・ 行為規制に抵触する事案を発生させた部門は、速やかに調査・分析を行うとともに、是正措置を講じなければならない。特に、システム不具合などにより非公開情報を知り得る状況にある場合、当該システムの主管部門は、九州電力送配電とも連携の上、速やかにシステムの改修も含め、措置を講じなければならない。
 - ・ 従業員等は、報告者（上長に報告した者を含む。）に対して、待遇、異動、昇進等に関する不利益な取り扱い（事実上の嫌がらせを含む。）をしてはならない。
- 営業部門においても、行為規制に関する不明点や懸念事項等、気づいたリスクについて声をあげる職場風土を醸成すべく、行為規制担当窓口（営業本部戦略統括グループ）を設置しました。全社の行為規制担当窓口と連携のうえ運用しています。（2月）

2 リスク評価

行為規制をはじめとする制度変更や法改正などを踏まえた法令違反リスクを抽出、低減策を策定し実施すること（業務総点検）等により、業務全体のリスク低減を図っていきます。

【本事案に起因する業務総点検の実施】

- 本事案の発生を踏まえ、営業部門の従業員および委託会社の従業員（いずれも社員外従業員を含む）に対するヒアリングを実施しました。（2月13日～21日）
- その結果、NW設定端末以外のNW設定システムの利用が判明したため、当社および委託会社の従業員に対し、使用禁止指示を行うとともに、NW設定システムのログイン用アイコンやショートカットの削除等を実施済です。

【行為規制を中心とした法令違反リスクに対する業務総点検の実施】

- 経営に重大な影響を及ぼすコンプライアンス違反を根絶するため、業務総点検を実施します。（2023年度中）
- 具体的には、部門の業務運営方針を立案する本店において、電力システム改革に伴う制度変更や法改正などを踏まえた業務運営上の法令違反リスクを抽出のうえ、その低減策を策定します。さらに、部門内の各機関の意見を踏まえつつ、実効性を高めていきます。取組みの実施にあたっては、社長メッセージを発信し、その重要性について社内で認識を共有した上で、内部監査部門など関係部門とも連携を図り、行為規制に精通した弁護士からのアドバイス等、社外専門家の知見も取り入れながら展開していきます。
- 加えて、気づいたリスクについて声をあげる職場風土醸成のための施策や体制に関する意見・要望を集約し、それらを踏まえた実効性のある体制整備に繋げていきます。
- なお、営業部門においては、コンプライアンス強化に向けた取組みとして、現業機関（委託会社を含む）の業務実査を行うとともに、既存の規定・取扱等が法令に即しているかといった観点から業務総点検を実施し、必要に応じて規定・取扱の改正を実施します。（2023年度中）

3 統制措置

九州電力送配電の分社以降、以下のとおり統制措置に関する環境を整備してまいりました。今後も、国の審議会の議論等も踏まえ、継続して適切に整備・改善していきたいと考えております。

① 業務委託先の管理

- 行為規制に関する業務委託先への教育については、分社化前（2019年10月）に実施して以降、社員と同様、一義的には一般送配電事業者が主体となる規制であるとの認識のもと、特段の研修を実施しておりませんでした。
- 今回の事案を踏まえ、電気事業法で定められている一般送配電事業の中立性確保（行為規制）の趣旨、具体的な禁止事項、非常災害対応等で閲覧した情報の目的外利用の禁止、および行為規制に抵触した場合の罰則等について、委託会社の社員だけでなく派遣社員等も含めた全従業員に対し、当社従業員向けに作成した教育資料を活用して教育を実施しました。（～3/31）
なお、一般送配電事業の中立性確保に関する継続的な理解浸透を目的として、今後も委託会社に対する研修（1回/半期）を実施します。
- 業務委託仕様書により、行為規制をはじめとする関係法令の遵守等に関する内容を明確化するとともに、委託会社内における取組みとして、委託会社毎のリスク評価に応じ、社内規定・マニュアルの整備や行為規制担当窓口の明確化等の対応を実施します。（2023年度上期中）

② 物理的隔離の担保

- 電気事業法施行規則に基づき「適正な電力取引についての指針」において定められている「一般送配電事業者の業務の用に供する室とその特定関係事業者の業務の用に供する室との物理的隔絶を担保し、入室制限等を行うこと」について、適切に対応しております。
- 具体的には、当社と九州電力送配電が同一建屋を使用する場合、執務室は別フロアにしており、同一フロアの場合は天井までの壁で区分しております。
また、九州電力送配電の執務室への入室については、ＩＣカード（社員証）又は暗証番号等による制限や、執務室入口における入室者の確認での制限が行われております。
- 今後も入退室管理を徹底するとともに、更なるセキュリティ強化に向けた対策を検討してまいります。

③ 人事異動の際の管理

- 「適正な電力取引についての指針」において望ましい行為として規定されている、九州電力送配電との人事交流に当たっての社内規定（行動規範）を作成し、遵守しております。

(参考)「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」より抜粋

- ・ 当社は、九州電力送配電株式会社を退任した取締役を、退任後原則２年間を経ずに当社の取締役並びに電力小売営業、電力取引及び電源開発計画の策定を行う部署の従業員等として人事異動してはならない。
 - ・ 当社は、九州電力送配電株式会社の託送供給等業務実施箇所のうち、契約者との情報連絡窓口を担う箇所及び基幹系統の計画策定箇所の従業員等を、当社の①電源開発計画の策定に関する業務、②電力小売営業に関する業務、③電力取引に関する業務を行う箇所に直接異動させてはならない。
- 役員の選任にあたっては、役員人事案を検討する複数の役員で上記規定の遵守について確認しております。また、分社化以降、九州電力送配電の役員が当社役員に就任した実績はありません。
 - 従業員の異動管理については、主管部（営業部門、託送部門等）と人事部門でダブルチェックすることにより、適切に運用されていることを確認しています。
 - 九州電力送配電の従業員が九州電力に異動する際には、これまで特段の教育を実施しておりませんでした。今後、行為規制に関する他社の事例や違反時の罰則等についての教育を実施することとします。

④ 非常災害対応の業務委託

- 当社は九州電力送配電との間で、非常災害対応における業務委託契約を締結しております。その業務委託契約においては、機密の保持等、適切な情報の取扱いについて明文化しております。
- また、非常災害対応等の取扱いについて、九州電力送配電と協議の上、以下のとおり取扱いを徹底するよう合意しております。

【内容】

- ・ 営業部門執務室に保管されていた託送コールセンター端末については、全て九州電力送配電にて回収済。（今後は非常災害対応等の都度、九州電力送配電が当社営業部門に貸与・回収を実施）
- ・ 非常災害時等、託送コールセンター端末を九州電力送配電が貸与する際、端末の台数や管理番号を九州電力送配電および当社の双方で確認し、一覧表に確認印を押印のうえ、貸与を実施。回収する場合も同様の対応を実施。
- ・ 託送コールセンターシステムのログインＩＤおよびパスワードについては、非常災害対応等の都度、九州電力送配電が利用者毎に発行し、対応終了時には都度ＩＤを削除。また、ログインＩＤおよびパスワードについては、九州電力送配電が、一覧表で利用者毎に管理。（共有ＩＤ・パスワードの使用廃止）
- 今後についても、適切に対応してまいりたいと考えております。

⑤ 行為規制に関する定期的な社内研修

全従業員に関する研修は、行動規範に則して実施することとしており、その材料としては全社員がパソコンからアクセス可能な「行為規制関連情報」等に活用することとしています。営業部門においては、更に部門独自の研修を実施することとしています。

【従業員への教育・研修】

〔全社〕

- 行為規制に関する従業員への教育については、分社化直後（2020年4月）に全ての従業員を対象として実施して以降、一義的には一般送配電事業者が主体となる規制であるとの認識のもと、特段の研修を実施しておりませんでした。
- 今般の事案が発生したことを踏まえ、行為規制に関する教育・研修に関して、規定文書により、各職場単位での定期的な教育や行為規制に関する事案が発生した場合の実施について明文化しました。（1月）
- 当該規定を踏まえ、改めて、全ての従業員（契約社員、パート・アルバイト、派遣社員を含む）を対象に、行為規制に関して全社員が留意すべき事項について、各職場の長を講師とした研修を実施しました。（～3/10）
- また、今後、定期（採用・異動・昇進時等）や臨時（不適切事案発生時等）を問わず、継続的に教育・研修の充実を図ることとし、教育や研修は最新の事例やルール of 解説等も踏まえつつ対面で実施するとともに、自己学習ができる環境も整備します。

更に、研修の実施にあたっては、双方向の意見交換を実施するなど、各人の疑問点の解消に向けた取組みを推進します。（4月～）

〔営業部門〕

- 今回の事案を踏まえ、電気事業法で定められている一般送配電事業の中立性確保（行為規制）の趣旨、具体的な禁止事項、非常災害対応等で閲覧した情報の目的外利用の禁止、および行為規制に抵触した場合の罰則等について、社員だけではなく派遣社員等も含めた全従業員に対して教育を実施しました。（～3/31）
なお、上記内容の理解促進を図るため、eラーニングによる理解度テストを実施しました。
- 一般送配電事業の中立性確保に関する継続的な理解浸透や、社内規定等の周知・徹底を目的として、定期異動に合わせた研修を定例（1回/年：原則8月）で実施します。

【役員法務セミナー】

- 全役員（執行役員以上）を対象として、役員に求められる基礎的な法律知識等の確認により、経営上の法的リスク低減を図る目的で毎年開催している「役員法務セミナー」において、今回の事案を踏まえ、電気事業法上の行為規制等をテーマに、社外有識者の講師による解説や意見交換を実施します。（8月）

⑥ 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁

- 行為規制に関する問題・課題については、コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）、コンプライアンス委員会を経て、取締役会に報告する体制を構築しております（図1 参照）。
- 各職位は、決定文書により権限を行使することが定められている（社内規定「組織・権限規程」）ことに加え、行為規制に関する規定事項を含めた社内規定の改正にあたっては、規定管理箇所（コーポレート戦略部門等）が改正内容の適法性等に関する審査を実施しています。

4 情報と伝達／IT ガバナンス

今回の事案発生以降、情報システム面で、使用禁止指示をはじめ、ログイン用アイコンの削除、アクセス制限対策など、不適切な行為を「させない」対策を行ってまいりました。このような「させない」対策に加えて、今後、不適切な行為を「できない」ための情報システム面での対策を講じてまいります。

○ 情報システムの物理分割等に向けたスケジュール

【事案判明時から実施した対応（「させない」対策）】

- 事案の発生以降、非公開情報が閲覧できる状態を解消するため、一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となるシステム面での「させない」対策を以下のとおり実施しました。

	内 容	実施時期
託送コールセンター端末※1	営業部門執務室に保管している端末の保管場所を託送部門に変更	1 月
	営業委託先に設置している仮想端末のログイン用アイコン削除	3 月
ネットワークオンラインシステム※2	使用禁止指示（営業部門および委託会社）	1 月
	ログイン用アイコンの削除	3 月
上記以外のネットワーク設定システム※3	ログインIDおよびパスワードの定期的な変更および管理徹底に係る取扱いの整理（九州電力送配電にて実施済）	2 月
	アクセス制限の対策を検討のうえ、速やかな対策の実施を依頼（九州電力送配電にて検討中）	2 月
	利用禁止指示（営業部門および委託会社）	2 月
	ログイン用アイコンやショートカットの削除	3 月
[参考] 再エネ業務管理システム	利用禁止指示（営業部門および委託会社）	2 月
	営業部門の社員等によるアクセスについてセキュリティ機器を介して遮断	2 月
	パスワードの定期的な変更	2 月

※1 停電受付や送配電設備に関する申し出対応、離島お客さまの契約に関する申込受付等を行うためのシステム

※2 低圧お客さまの新設時の供給地点特定番号の採番（九州エリア全て）、離島お客さまの検針値訂正・電気料金再計算等を行うためのシステム

※3 九州電力送配電が所有する新電力顧客情報等を保持しているシステムの総称

【今後実施・充実していく対応（「できない」仕組み）】

- 九州電力送配電が所有しており、新電力顧客情報を保持している「設備台帳管理システム」と「電力輸送部門 IT システム」については論理分割の状態であるため、九州電力送配電と協議の上、2025 年度末までに物理分割を実施します。
- 加えて、不適切な行為を「できない」仕組みの構築に向けて、当社独自のシステム全般に関する今後の対策として、以下に取り組みます。

	内 容	実施目途
a. ログイン I D およびパスワードの厳格な運用	ログイン I D を個人毎に付与し、異動時に厳格に変更・廃止（定期的な棚卸しも実施）	・ 5 月末までに I D / パスワード管理基準を制定（管理・運用方法、アクセス制限機能の設計等を明確化） ・ 規定制定後に、規定記載事項に関する各箇所の実施状況をチェック
	利用者のパスワード入力が必要な場合、利用者へ定期的なパスワード変更を指示	
b. 端末管理の厳格な運用	端末の設置箇所・台数を厳格に管理（端末管理台帳を整備のうえ定期的な現品照合、棚卸し実施※） ※ 従来、専用パソコンは未実施	・ 5 月末までにパソコン利用基準を改正（専用パソコンの取扱いを明確化） ・ 規定制定後、毎年専用パソコンを含めた棚卸しを実施
	ソフトウェア、システム起動アイコンを個人毎に設定（インストール状況を定期的を確認、不要なソフトウェア・アイコンを削除）	
c. システムの利用者認証方式の見直し	個人をより厳格に特定できる I D カードとパスワードによる 2 要素認証を拡大	・ I D カードに紐づく利用者認証（シングルサインオン）を導入しているシステム拡大のための方策を 6 月末までに検討 ・ 上記方策とシステムごとの特性を踏まえ、導入システムの拡大計画を 2023 年度中に策定

	内 容	実施目途
c. システムの利用者認証方式の見直し (つづき)	セキュリティ強度を更に高めるため、現在実施している指紋認証や新たな生体情報（虹彩認証等）を活用した本人認証の強化を検討	・ 2027 年度に予定している次回の業務用パソコン（九州電力送配電貸与分を含む）の置換えに合わせて検討
d. システム対策の更なる強化	当社からNW設定システムへのアクセスを制限するための通信経路遮断の方針を検討 ※上記対策の実施完了まで、情報システム部門でNW設定システムへのアクセスについて当社従業員のパソコン端末のログをモニタリング（1 回／月）	・ 2024 年度末までに、利用端末に関わらず当社社員がNW設定システムにアクセス不可とするネットワークのアクセス制御を実施 ・ 上記対策完了までのアクセスログの監視については、4 月分から開始
	法令遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備および運用状況等を勘案しながら、適宜強化対策を検討、実施	・ 継続実施
e. IT ガバナンスの強化	既に託送システム障害の再発防止策※を講じているが、行為規制に関する事項についてはより厳密に確認 ※システム開発における業務処理の標準化やシステム部門と業務主管部門の役割分担の見直し等	・ 6 月末までに情報システム開発に関する規定を改正（役割分担やタスク成果物等の明確化、行為規制に関する事項を追加）
	業務システム利用にあたっての意識の更なる向上に向けて、教育内容を再検討し、関係者と協議のうえ周知	・ 2023 年度中に全社に対する情報システムの利用に関する意識向上に向けた情報発信と定期的な教育を実施
	外部の専門家を活用し、行為規制の観点からシステムのリスク評価を実施（システム監査に準じた対応）	・ 2023 年度中にリスク評価の実施計画を策定し、順次進めていく予定

5 モニタリング

先述（図1）の網羅的なモニタリング体制を構築し、内部監査等の実効性を向上のうへ運用することで、更なる内部統制の強化に取り組んでまいります。

○ 独立かつ強力な監査体制の構築

【コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）】

- 外部有識者が参加するコンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）において、行為規制に関する監査の実施状況やその結果を共有することにより、再発防止策の妥当性・有効性を確認・検証していく等、モニタリング機能を充実させていきます。

【内部監査における確認】

- 行為規制の遵守に向けて、三線管理の考え方にに基づき、多面的、定期的なチェック等を通じて事業活動の適切性の検証を行っていくこととしており、第3線の内部監査は、以下の取組みを実施します。
- 第1線（支店・事業所）については、特に営業センターを中心に（今年度：8事業所ほか）、再発防止策全般の取組状況および行為規制の遵守に関する意識浸透について確認します。

また、第2線（本店管理部門）については、第1線の取組みに対する支援・指導状況を第3線の立場から確認します。

なお、次年度以降については、今年度の監査結果を踏まえて、内部監査内容（監査項目、実施箇所等）を検討し、継続的に取り組んでまいります。

（参考）三線管理の考え方

〔第一の防衛線（第1線）〕

- ・ 法令（行為規制）の遵守状況に関し、事業部門（本店、支店、各事業所）の職場の長が、日常的な担当者とのコミュニケーションや、定期的な自主点検を通じて継続的なリスク管理を実施

〔第二の防衛線（第2線）〕

- ・ 本店内の業務管理を担当する箇所にて、定期的な業務支援を通じて、行為規制の遵守状況の確認や指導・支援を実施

〔第三の防衛線（第3線）〕

- ・ 第一線の法令・規定の遵守状況や、第二線の指導・支援等に関する取組み状況等について、独立した立場から内部監査を実施

【社外の知見の活用を通じたモニタリングの実効性向上】

- 社外取締役を含む監査等委員会による監視・検証に加えて、外部有識者を含む電気事業連合会コンプライアンス推進本部の知見を活用しながら、コンプライアンスに係る取組みの実効性を高めていきます。
- システム監査に準じた取組みを強化するため、当初は外部の専門家を活用しながら

ら進めていき、将来的には社内での専門家の養成を図ることも検討します。

6 その他

今回事案を踏まえ、役員の責任を明確にするため、報酬の減額を決定しました（4月28日）。加えて、行為規制を含むコンプライアンスに関する責任や処分のルールを明確化しております。

○ 不正発生時の関係者の厳正な処分

【今回の事案を踏まえた役員等の責任の明確化】

〔業務執行の統括者としての責任〕月額 ▲40%（2ヵ月）

池辺 和弘 代表取締役 社長執行役員

〔営業を担当する役員としての責任（情報閲覧側の責任）〕月額 ▲40%（1ヵ月）

樫山 泰治 取締役 常務執行役員 エネルギーサービス事業統括本部長

栗山 嘉文 取締役 常務執行役員 エネルギーサービス事業統括本部 副統括本部長、
営業本部長

二宮 浩一 常務執行役員 エネルギーサービス事業統括本部 営業本部 副本部長

なお、全社の業務運営・管理を担う立場として、本店の関係部署の部長およびグループ長に対して懲戒処分を実施しました。

【役員および従業員のコンプライアンスに関する責任の明確化】

- コンプライアンス経営の推進体制を更に強化するため、社内規定（コンプライアンス管理規程）において、各機関（本店各本部・部門、各支店等）に設置しているコンプライアンス責任者を各機関の執行責任者である役員（本店各本部長・部門長、各支店長等）とし、責任者は担務する業務執行におけるコンプライアンスの推進および違反事案発生に関する責任を負う旨を明記しました。（4月）
- 法令等遵守の確実性を高めるため、全社規定（「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」）において、禁止事項に違反する行為が認められた場合の、従業員の処分について明文化しました。（3月）

（参考）「一般送配電事業の中立性確保のための行動規範」より抜粋

- ・ 第4条（注：禁止行為）に掲げる事項に違反する行為が認められた場合は、就業規則等に基づき懲戒する。

【不正発生時の社内調査体制】

- 現在も、事業運営に重大な影響を及ぼすような危機発生時は、危機管理体制を敷いて必要な対応を行うこととしており、また、不正発生時には、必要に応じて社内調査を実施できる仕組みも構築しています。
- また、当社は、監査等委員会設置会社であり、会社法第399条の3に基づく、会社業務の状況を調査することも可能です。

(参考) 今回事案と原因、対策の概要〔3/29 報告・公表済〕

(1) 今回発生した事案および事実関係

【事 案】

- 九州電力送配電から業務受託している非常災害時等の業務以外で、九州電力送配電が保有する新電力顧客情報が閲覧可能な「託送コールセンター端末」および「NWオンラインシステム」（以下、両システムをあわせてNW設定端末）を使用し、当社および委託会社の一部の従業員が新電力顧客情報を閲覧していました（13,608 件、335 名）。
- 当社および委託会社の一部の従業員（42 名）が、経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」を利用するため、同省が九州電力送配電に付与したログインIDおよびパスワードを使用して、太陽光発電事業者情報等を閲覧していました。
- 再エネ業務管理システムの利用が判明したことを踏まえ、営業部門全ての組織において、本来利用してはならないシステムへのアクセス、ログインIDおよびパスワードの不適切使用など、「個人情報への不適切な取得」や「行為規制上不適切な行為」に繋がりがねない他の事例が無いか、自主的に調査・点検を実施した結果、当社および委託会社の一部の従業員（45 名）が、NW設定端末以外の九州電力送配電が保有する新電力顧客情報が閲覧可能なNW設定システムを利用して、当社契約中の顧客情報等を閲覧していました。

(発生した事案の背景)

〔NW設定端末〕

- ・ 2020 年 1 月に発生したシステム障害対応を行うなかで、一時的な対応として、NW設定端末を平常業務に使用していたものが、システム障害解消後も一部の平常業務で使用が継続していました。

〔再エネ業務管理システム〕

- ・ 法的分離に向けた、再生可能エネルギーの固定価格買取制度に係る小売買取に関する業務の送配電部門から営業部門への業務移管時（2020 年 1 月）において、再エネ業務管理システムに関する取扱い（営業部門は当該システムが利用不可であること）の周知が徹底されていませんでした。

〔NW設定システム〕

(NW設定端末以外)

- ・ 2020 年 1 月に発生したシステム障害対応を行うなかで、九州電力送配電から提供を受けたIDおよびパスワードや、前職場等で九州電力送配電としてNW設定システムを使用していた際のIDおよびパスワードが継続して利用できる状態でした。

【事実関係】

- NW設定端末は、分社化に向けたシステム切替時（2020年1月）から、個人別の認証機能はなく、営業部門に付与されていたログインIDおよびパスワードを入力して認証する仕様となっていました。なお、当該システムはシステム切替時から新電力顧客情報が閲覧できる状態（マスキング解除）になっていたほか、NW設定端末内に接続のためのアイコンが残置されていました。また、託送コールセンター端末は、非常災害時等の業務委託先である当社へ常時設置された状態でした。
- 再エネ業務管理システムについては、経済産業省が九州電力送配電に付与したログインIDおよびパスワードを使用し、当社および委託先の一部の従業員がシステムを利用していました。
- 九州電力送配電のNW設定端末以外のNW設定システムについては、九州電力送配電の従業員等に付与されたログインIDおよびパスワードを使用し、当社および委託先の一部の従業員がシステムを利用していました。
- なお、閲覧した情報について、顧客の獲得活動に利用していたケースはありませんでした。

(2) 原因・真因の考察

- 今回の事案が発生するに至った原因について、以下のとおり考えています。

事 案	原 因	真因（考察）
A. 顧客情報等の非公開情報が閲覧できる状態になっていた	(1) 端末の管理基準が不明確であるとともに、IDおよびパスワードの不適切利用を考慮した管理ルールや体制が不十分であった	①非公開情報※に対する感度（リテラシー）が低かった ②分社化に伴い発生する具体的な法的リスクや規範について思いが至らなかった ③相談しやすい職場風土が醸成されていなかった
	(2) システム開発において、行為規制に関する議論や対応が不十分であった	
B. 分社化後も顧客情報等の非公開情報を閲覧し、それを継続した	(3) 行為規制遵守に関するチェック機能が十分ではなかった	
	(4) 行為規制に関する当事者意識が薄く、お客さま対応が優先された	
	(5) 行為規制に関する定期的な教育が行われなかった	
	(6) 相談できる窓口がなかった、相談しやすい雰囲気ではなかった	

※託送供給等の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業などの競争に影響を及ぼし得るもの

以 上