

総 法 第 4 号  
2023年5月12日

経済産業大臣  
西 村 康 稔 様

中国電力ネットワーク株式会社  
代表取締役社長 松 岡 秀 夫

電気事業法第27条第1項の規定に基づく業務改善命令に係る報告について

貴省から、令和5年4月17日に受領しました「電気事業法第27条第1項の規定に基づく業務改善命令について」（令和5年4月17日付20230413資第4号）への対応について、別紙のとおりご報告いたします。

以 上

## 電気事業法第 27 条第 1 項の規定に基づく業務改善命令に係る報告

当社は、令和 5 年 4 月 17 日に受領した「電気事業法第 27 条第 1 項の規定に基づく業務改善命令について」（令和 5 年 4 月 17 日付 20230413 資第 4 号）に基づき、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策定・実施について以下のとおりご報告いたします。

なお、本報告書は、社内に「緊急対策本部」を設置し、全社横断的に検討を行ったうえで作成し、取締役会の決議を経て提出するものです。

本報告における計画および施策の実効性等につきましては、今後、社外専門家も構成員に加えた「法令遵守検討会議」において評価・確認等を行い、必要な見直しを図ってまいります。

### 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

#### (1) 物理分割計画について

当社および中国電力株式会社（以下、「中国電力」という。）では、2016 年の小売全面自由化および 2020 年の法的分離に対応するため、託送情報に係る情報システムについて、物理分割を見据えた対応を実施していますが、大規模な改修を伴う一部のシステムにおいては、現在も託送情報をマスキングする論理分割の状態となっています。

こうした状態の解消に向けて、共用状態の情報システムから当社専用のシステムへ機能移管するシステム改良を段階的に実施しており、最終的には 2029 年 3 月までに、物理分割および中国電力と中国電力以外の小売電気事業者（以下、「新電力」という。）のイコルフットを完了する計画でした。

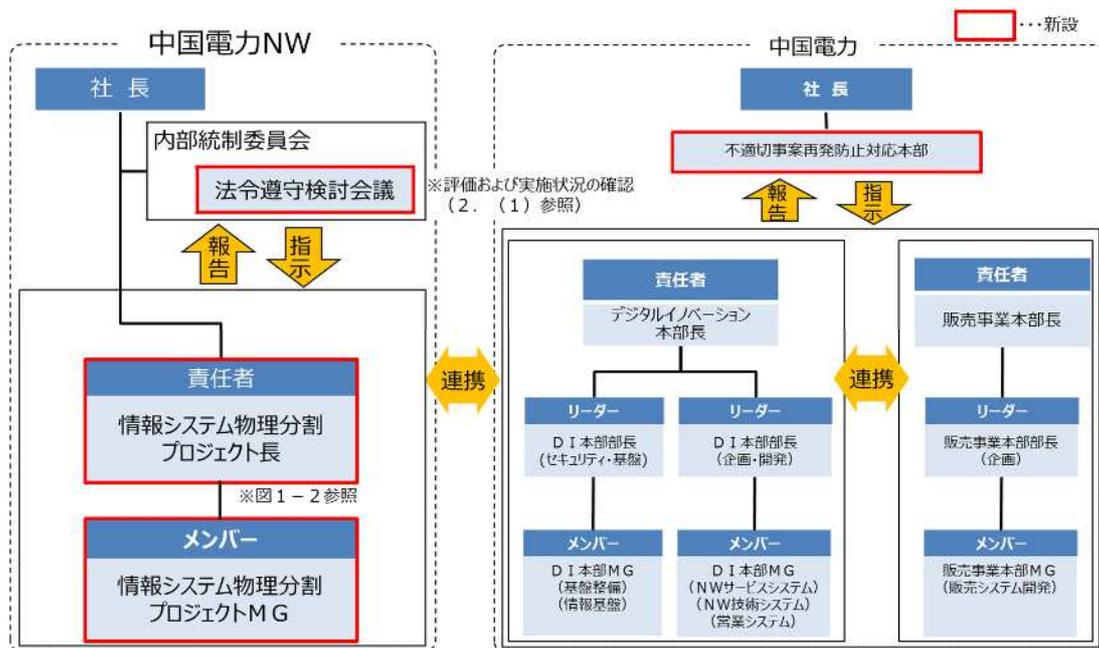
このたびの業務改善命令を重く受けとめ、最優先課題として対応体制の拡充を図るとともに集中的に対応することで、この計画を大幅に前倒しいたします。

#### (2) 共用状態を速やかに解消する開発体制

当社および中国電力内の体制を以下のとおり整備し、相互に協力のうえ開発を進めてまいります。

なお、当社の情報システム物理分割プロジェクトのプロジェクト長およびマネージャー、中国電力のデジタルイノベーション本部および販売事業本部の部長およびマネージャーによるシステム物理分割プロジェクト部長会議（仮称）を定期的（月 1 回程度を想定）に開催するなど、発生した懸案・調整事項等に迅速に対応できる体制とします。

また、定期的（四半期に 1 回程度を想定）に法令遵守検討会議へ報告します（図 1-1）。



【図1-1 当社・中国電力体制図】

当社では2018年以降、従来の営業システムについて託送要件に特化したシステムに再構築することで、小売要件に影響されないシンプルなシステムとなるよう物理分割も見据えたシステム開発の検討を進めてきました。開発に際してはプロジェクト組織を設置し、他施策や法制度対応等との調整を行いながら、段階的に営業システムから当社専用のシステムへ機能移管し、最終的には2029年3月までに完了する計画でした。

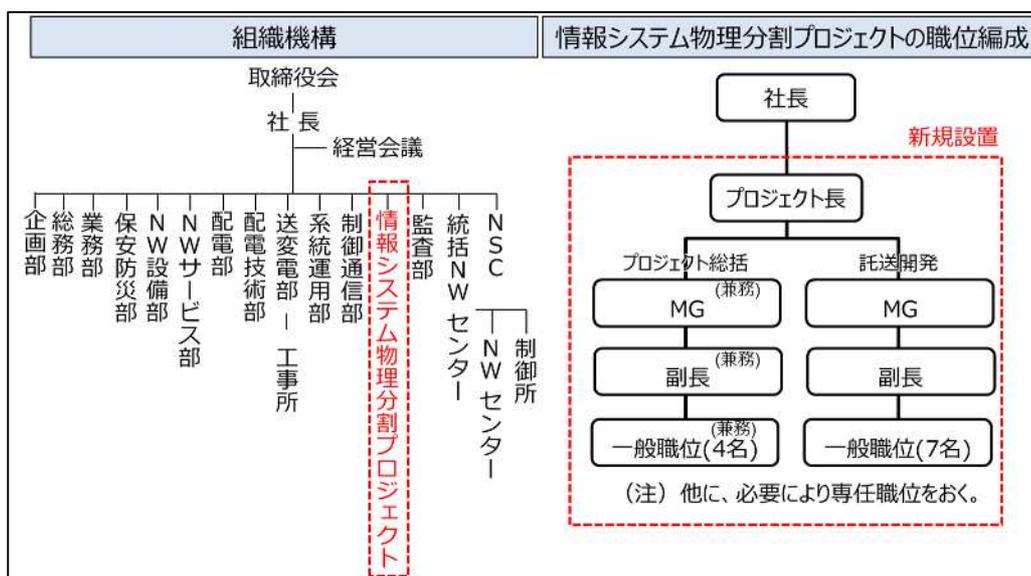
今回の業務改善命令を受け、約3年以内の共用状態の解消に向けて計画を大幅に前倒すことから、これまでの体制を強化し対応します。

具体的には、一般送配電事業者に課せられた行為規制を、より厳格に遵守し中立性・信頼性を確保するとともに、より効率的な業務運営も図りながら託送情報に係る情報システムの物理分割を加速して一元的に実施するため、これまで設置していたプロジェクト組織（副長ライン）を廃止し、新しいプロジェクト組織（部長ライン）である「情報システム物理分割プロジェクト」を2023年5月1日に設置しました（図1-2）。

新しいプロジェクト組織は、営業システムほかの物理分割を実施する託送開発グループとプロジェクトの工程管理や開発内容のチェックを行うプロジェクト総括グループで構成し対応していきます。

【プロジェクト組織の概要】

- (役割)・託送情報に係る情報システムの物理分割を一元的に実施
  - ・内部統制委員会、法令遵守検討会議等、経営層への定期的な報告
- (組織)・プロジェクトは社長直轄組織。プロジェクト長には部長クラスを配置
  - ・プロジェクト設置期間：2023年5月1日～2027年3月31日



【図 1 - 2 組織機構・職位編成】

### (3) 物理分割対象システム

当社には非公開情報を扱うシステムが 22 システムあり、そのうち 4 システム（営業システム・お客さま台帳検索システム・託送料金システム・ネットワーク契約管理システム）が託送情報に係る情報システムに該当します。このうち論理分割となっている 2 システム（営業システム・お客さま台帳検索システム）について、今後、物理分割を行うシステムになります。

また、これまで営業システムの付随システムと整理していた 2 システム（データウェアハウス・電子帳票システム）についても、物理分割対象システムとしました。

#### 【以下、対象システム一覧】

- ・ 営業システム（2026 年 6 月完了予定）
- ・ お客さま台帳検索システム（2026 年 4 月完了予定）
- ・ データウェアハウス（2026 年 4 月完了予定）
- ・ 電子帳票システム（2026 年 4 月完了予定）

### (4) 物理分割対象システムの開発計画

#### a. 営業システム

##### (a) システム概要

供給契約および受給契約の異動・検針・料金計算・請求収納・受給振込・統計会計・申出管理等を行うシステムであり、お客さま情報・契約情報・計器情報・電力量・料金内訳・申出内容等を保有しています。

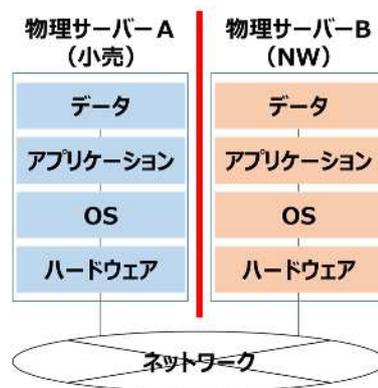
なお、低圧および高圧 500kW 未満の契約については、新電力・最終保障供給

契約（以下、「LR」という。）および離島等供給契約（以下、「離島契約」という。）についても情報を保有しており、該当契約については、中国電力が参照した場合、参照可能項目を限定するなどマスキング処置（論理分割）を実施しています。

(b) 共用状態の解消方法

現在、中国電力と共用状態で利用しているシステムから託送情報の移行・削除等により当社および中国電力のシステムを別々に構築することで物理的に分割し、それぞれ単独で利用可能となる専用システムとします。

物理分割にあたっては、ハードウェアレベルで共用を解消することとし（図1-3）、具体的なサーバー等のシステム構成については、システム企画および要件定義工程において明確にします。



【図1-3 物理分割の方式】

(c) 開発工程およびスケジュール



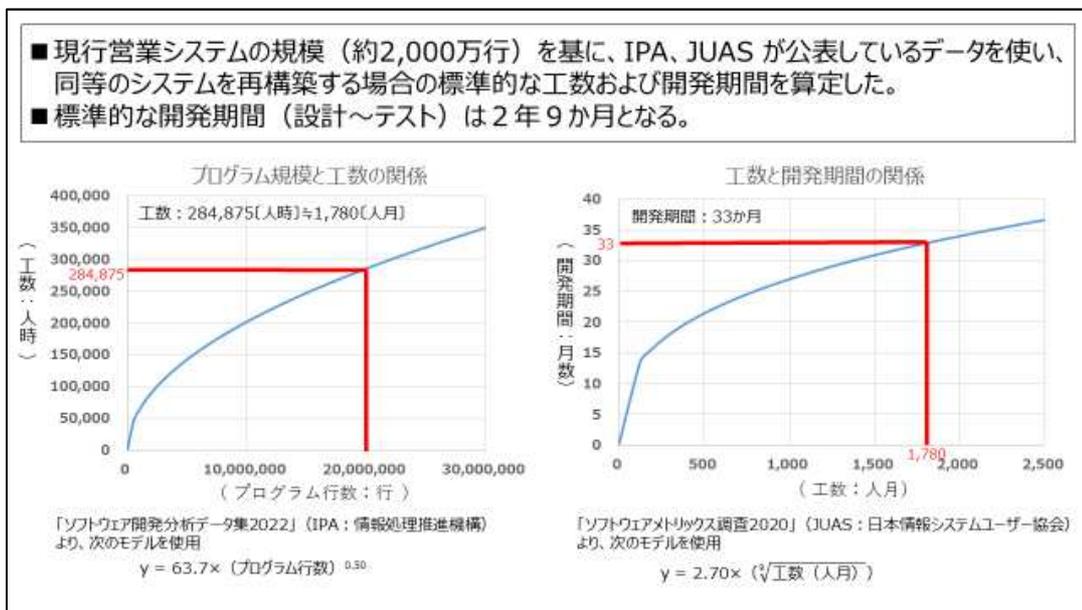
【図1-4 営業システムの物理分割スケジュール】

図1-4のとおり、約3年以内となる2026年6月を目途に、新電力・LRおよび離島契約について共用状態の解消を図ります。開発期間については、物理分割対象システムのうち、最も規模の大きい現行営業システムの再構築に要す

る期間として、現行システムの規模および機能のほか、過去の社内システム開発の期間や体制を参考にしつつ、物理分割の開発体制を踏まえて開発スケジュールを立てています。

また、開発スケジュールの妥当性を確認するため、図1-5のとおり社外指標を用いた確認も行いました。現行営業システムの規模は、プログラムで約2,000万行あり、この規模をもとに（独）情報処理推進機構公表の「ソフトウェア開発分析データ集2022」のモデルを用いて設計からテストまでの標準的な工数(1,780人月)を算定し、この工数から、日本情報システムユーザー協会(JUAS)が公表する「ソフトウェアメトリクス調査2020」のモデルを用いて標準的な開発期間(33か月)を算定しました。当社開発スケジュールにおける設計からテストの期間である30か月は、算定した開発期間の33か月と比較すると短くなっていますが、当社開発スケジュールが、物理分割を最優先課題として取り組むため対応体制を拡充し、他のシステム開発件名の実施時期を繰り延べて集中的に対応することを前提としていることから、当社開発スケジュールの開発期間は妥当と考えています。

なお、当スケジュールは2024年6月末までに必要なスペック等諸条件を満たすハードウェアが準備できることを前提としています。外部要因（半導体不足等）により期限までに調達が困難な場合、全体工程が遅延するリスクがありません。



【図1-5 システム開発期間の妥当性】

具体的な開発工程については、まずシステム企画工程（2023年5月～6月）において、物理分割の実現方法について方針を決定し、具体的なスケジュールについて明確にします。

その後の主な作業は以下3つの工程（うち1つは中国電力の対応）となり、

この全工程の完了により共用状態の解消を図ります。

① 託送情報マスタの整備（2023年7月～2026年6月）

営業システムで保有している地点情報や計器情報等のマスタ情報を当社専用システムで利用できるよう整備します。

（要件定義）[2023年7月～9月]（3か月）

当社に必要なデータ項目および現行営業システムから移行が必要なデータ項目の洗い出し、データの入出力、他システムとのデータ関係等のマスタ管理に必要な要件について明らかにします。当工程は次項の②とあわせて実施します。

（設計～製造）[2023年10月～2025年3月]（18か月）

要件定義の結果をもとに画面、帳票、テスト方式および移行方式等の設計を行いシステム仕様書・設計書を取りまとめ、マスタ整備に関するプログラム開発を実施します。

（テスト）[2025年4月～9月]（6か月）

テスト計画書を作成・承認のうえ、テスト計画書に基づいて、システムに不備がないことを確認します。

（移行）[2025年10月～2026年6月]（9か月）

現行営業システムからマスタを移行する手順を整理し、データ移行計画書および本番検証計画書を作成・承認のうえ、データ移行計画書および本番検証計画書に基づいて、移行リハーサルを行った後、マスタを移行し、移行結果を確認します。また、新旧システムでファイル内容に齟齬がないか確認します。

② 新電力・LRおよび離島契約の分割（2023年7月～2026年6月）

営業システムで保有している新電力・LRおよび離島契約に係る情報（地点情報・計器情報等）および機能（契約マスタの管理～検針～使用量確定～料金計算～収納～督促管理等）を当社専用システムへ移行します。

これにより、中国電力とのLR・離島契約に関する受委託契約は解消する予定です。

（要件定義）[2023年7月～9月]（3か月）

新電力・LRおよび離島契約の契約管理ならびに全ての託送契約における検針・使用量確定、LRおよび離島契約の料金計算・収納・督促管理等に必要なシステム要件について明らかにします。当工程は①とあわせて実施します。

（設計～製造）[2023年10月～2025年9月]（24か月）

要件定義の結果をもとに画面、帳票、テスト方式および移行方式等の設計を行い、システム仕様書・設計書を取りまとめ、新電力・LRおよび離島契約の分割に関するプログラム開発を実施します。

(テスト) [2025年10月～2026年3月] (6か月)

テスト計画書を作成・承認のうえ、テスト計画書に基づいて、システムに不備がないことを確認します。

(移行) [2026年4月～6月] (3か月)

現行営業システムから新電力・LRおよび離島契約のマスタを移行する手順を整理し、データ移行計画書および本番検証計画書を作成・承認のうえ、データ移行計画書および本番検証計画書に基づいて、移行リハーサルを行った後、移行作業を実施し、移行結果を確認します。また、検針機能、使用量確定機能を現行営業システムから機能移管した後、新システムが正常に稼働していることを確認します。さらに、新たに開発した料金計算～収納・督促管理等の機能を運用開始します。

なお、運用開始に際しては、現行営業システムとの並行稼働等により、新システムが正常に稼働していることを確認します。

(参考) 中国電力の現行システム改良 (2023年7月～2026年6月)

当社と中国電力で内部連係している契約異動情報および検針情報を、スイッチング支援システムによる契約異動情報の外部連係および確定使用量通知業務ビジネスプロトコルによる検針情報の外部連係に移行します。

(要件定義) [2023年7月～9月] (3か月)

契約異動情報および検針情報の外部連係に必要なシステム要件について明らかにします。

(設計～製造) [2023年10月～2025年9月] (24か月)

要件定義の結果をもとに画面、帳票、テスト方式および移行方式等の設計を行い、システム仕様書・設計書を取りまとめ、契約異動情報および検針情報の外部連係に関するプログラム開発を実施します。

(テスト) [2025年10月～2026年3月] (6か月)

テスト計画書を作成・承認のうえ、テスト計画書に基づいて、システムに不備がないことを確認します。

(移行) [2026年4月～6月] (3か月)

現行営業システムから契約異動情報および検針情報を移行する手順を整理し、データ移行計画書および本番検証計画書を作成・承認のうえ、データ移行計画書および本番検証計画書に基づいて、移行リハーサルを行った後、移行作業を実施し、移行結果を確認します。また、契約異動情報および検針情報について、当社と中国電力間の外部連係を運用開始し、新電力とのエコールフットを実現します。

(データ削除) [2026年6月]

データ移行(削除)計画書および本番検証計画書を作成・承認のうえ、データ移行(削除)計画書および本番検証計画書に基づいて、営業システムで

保有している新電力・LRおよび離島契約に係る情報を削除します。

b. その他システム

(a) システム概要

ア. お客さま台帳検索システム

営業システムの契約マスタ情報および料金計算結果の情報を長期間保管し、目的や業務に応じて情報の種類や対象期間等を指定し、過去の情報を任意に参照可能とするシステムです。

イ. データウェアハウス

営業システムからデータを連係・蓄積し、データの種類や分類ごとに表として整理されているデータベースです。目的や業務に応じてデータベース上の複数の表から任意にデータを抽出できるシステムであり、営業システムと同等の情報を保有しています。

ウ. 電子帳票システム

営業システムから出力される帳票を電子的に保存しており、目的や業務に応じて帳票の種類や対象期間等を指定し、過去の帳票を任意に参照可能とするシステムです。

(b) 共用状態の解消方法

現在利用しているシステムから託送情報の移行・削除等により当社および中国電力のシステムを別々に構築することで物理的に分割し、それぞれ単独で利用可能となる専用システムとします。

(c) 開発スケジュール

約3年以内となる2026年4月を目途に、営業システムのスケジュールと協調しながら共用状態の解消を図ります。

(要件定義) [2023年7月～9月] (3か月)

(設計～製造) [2023年10月～2025年7月] (22か月)

(テスト) [2025年8月～2026年1月] (6か月)

(移行) [2026年2月～4月] (3か月)

(データ削除) [2026年4月]

## 2. 行為規制の遵守は業務遂行の大前提であることを、社内で徹底し意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策

### (1) 統制環境

当社では、会社法に基づき、「業務の適正を確保するための体制整備に関する基本方針」を定め、各方針に沿った体制を整備するとともに、定期的にその整備・運用状況を確認しています。

また、コンプライアンスに対する会社の基本姿勢ならびに役員および社員が守るべき行動規範等を明確化した「コンプライアンス基本方針」等を定め、社長メッセージの発信、コンプライアンス強調月間における各種取組みを通じ、コンプライアンス最優先の業務運営の徹底を図ってきました。

加えて、不正が発見されやすい環境整備として、内部通報を受け付ける企業倫理相談窓口を社内外に複数整備しています。

しかしながら、今回、お客さま情報の不適切な取扱い等（以下、「本事案」という。）が発生したことを受け、内部統制体制の見直しを図るとともに、コンプライアンス遵守意識のさらなる定着に向けた取組みを図ってまいります。

#### a. 体系的な内部統制体制の構築

本事案を受け、本年5月、行為規制をはじめとする法令等遵守に関する当社の姿勢を明確化するため、「業務の適正を確保するための体制整備に関する基本方針」の見直しを行い、一般送配電事業における中立性・公平性・透明性の確保に関する体制整備について明確化しました。今後も引き続き見直し後の基本方針に基づき体制整備を実施するとともに、定期的にその整備・運用状況を確認していきます。

事業活動におけるリスクへの対応にあたっては、「三線管理」の考え方に基づき、「第1の防衛線：各部・事業所」、「第2の防衛線：コンプライアンス推進部署 総務部」、「第3の防衛線：内部監査部門 監査部」がそれぞれに役割を担うとともに、コンプライアンス推進・リスクへの対応に関する事項を協議する「内部統制委員会」（委員長：社長、副委員長：総務部を担務する取締役、委員：その他の取締役）を設置し、コンプライアンス最優先の業務運営に取り組んできました。

しかしながら、本事案の原因である「法令に関する認識不足」、「第三者視点の不足」を踏まえ、次のとおり各階層における機能強化を図ります。

##### (a) 行為規制管理者の補佐役の増員 <第1の防衛線>

事業所（統括ネットワークセンター）において、行為規制管理者（所長）の補佐役を増員します。  
(2023年6月実施予定)

##### (b) 教育・研修の強化 <第1の防衛線>

行為規制に関する研修について、「(3) e. 行為規制に関する定期的な社内

研修」に記載のとおり強化します。

また、個人情報保護に関しては、本事案を踏まえ、年2回、全社員を対象に実施している個人情報保護全般に関する教育において、本事案の内容を織り込むとともに、個人情報を第三者（委託先）と共有する場合の留意点をより具体的に示す等の内容の充実化により、個人情報保護の重要性に係る社員意識の向上を図ります。  
(2023年5月実施予定)

(c) システム開発におけるチェック体制の強化 <第1の防衛線>

「(4) 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」に記載のとおり実施します。

(d) 「法令遵守検討会議」の設置およびその活用による機能強化

<内部統制委員会、第2の防衛線>

社長を委員長とし、コンプライアンス推進・リスクへの対応に関する事項を協議する内部統制委員会内に「法令遵守検討会議」を本年4月に新規に設置し、当該会議における実施事項を内部統制委員会へ付議することで、内部統制委員会のモニタリング機能を強化します。

また、当該会議を通じて、コンプライアンス推進部署が担う、第1の防衛線の取組みを総括、評価、改善する機能を強化します。

当該会議には、今後社外専門家を委員として2名程度招へいする予定であり、当面の間は、本事案の再発防止対策の実効性確認、モニタリング等を重点的に実施していきます。再発防止対策については、当該会議における議論等を踏まえ、適宜必要な見直し等を図ってまいります。(2023年4月から順次実施)

名 称	法令遵守検討会議
実施事項	・ 当社の法令等遵守状況についての現状の確認、潜在するリスク要因の洗い出しの評価 ・ 法令等遵守に関し顕在化した事案の共有、対応策の実効性・有効性評価および実施状況の確認 等
構 成	議 長：法令遵守責任者（総務部を担務する取締役） 副議長：行為規制統括管理者（企画部を担務する取締役） 情報化統括責任者（ネットワーク設備部を担務する取締役） 構成員：社外委員（弁護士、コンサルタント等2名程度を予定）、 企画部長、総務部長、業務部長、 ネットワーク設備部長、ネットワークサービス部長、 情報システム物理分割プロジェクト長、監査部長、 その他議長が指名する者

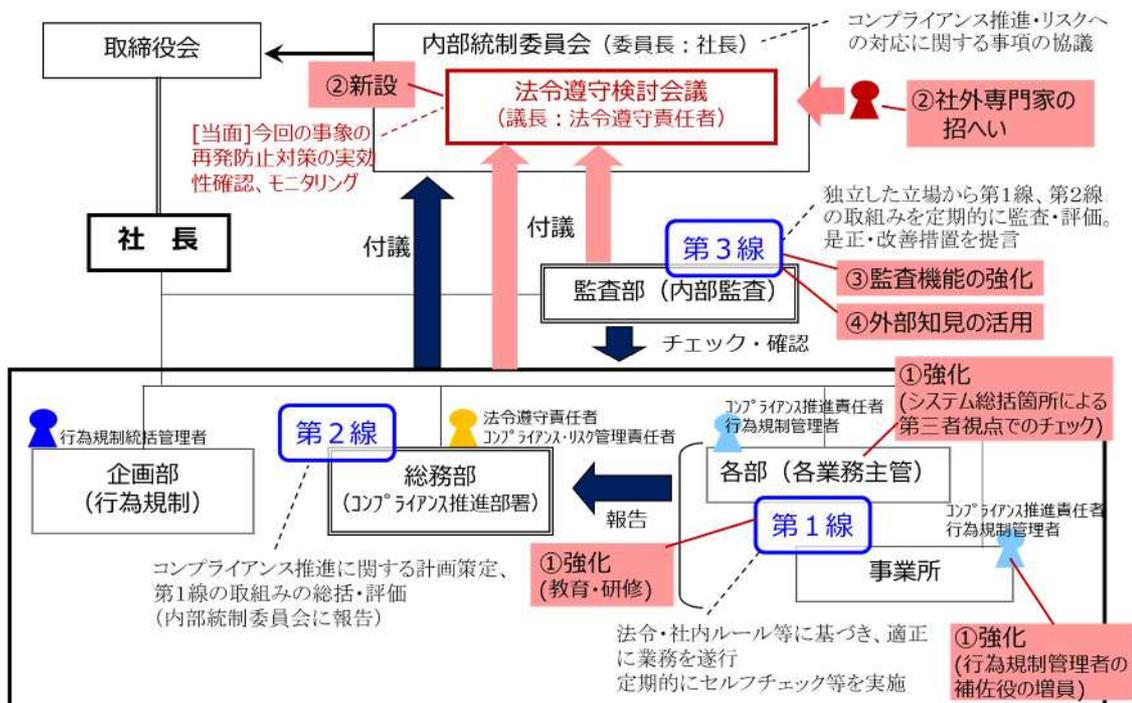
【図2-1 法令遵守検討会議の概要】

(e) 監査機能の強化 <第3の防衛線>

社長直属組織である監査部は、第1の防衛線、第2の防衛線の取組みについて、業務執行から独立した立場で定期的に監査・評価し、是正・改善措置を提言しています。監査結果は経営会議に年2回、行為規制等の法令遵守状況の監視結果は経営会議・取締役会に年1回報告しているほか、確認した経営上のリスク等をできるだけ早く情報提供するため、原則監査実施の翌月に社長へ監査結果を報告しています。

本事案を受け、「(5) b. 独立かつ強力な内部監査体制の構築」に記載のとおり、監査手法や監査項目の見直し・充実など外部知見を活用した監査活動の質的向上を図ります。

(2023年4月から順次実施)



【図2-2 今後の法令等遵守体制の全体図】

b. 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着

(a) 方針等の策定

現在、当社では、「コンプライアンス基本方針」を策定し、あらゆる業務運営においてコンプライアンスを最優先に進めることを経営の基本とすることについて表明するとともに、役員および社員が守るべき行動規範を定めています。本方針については、その内容をカード化し、役員および全社員に配付しています。

また、電気事業法および電気事業法施行規則等に基づき、一般送配電事業における行為規制の基本的な事項を「中立性確保に関する行動規範」に規定して

います。

コンプライアンス推進部署は、当年度におけるコンプライアンス推進の取り組み計画である全社コンプライアンス推進計画を策定、各部・事業所に通知、各所の取り組みを総括し、評価・改善を実施しています。また、各事業所は全社コンプライアンス推進計画を基に、事業所におけるコンプライアンス推進計画を策定し、その取り組みを実施・評価・改善しています。

本事案を踏まえ、コンプライアンス推進計画について、行為規制をはじめとする法令遵守に係る実施事項の充実を図ります。(2023年度計画を見直し)

#### (b) 意識定着に向けた取り組み

当社は、毎年11月をコンプライアンス強調月間と定め、社長メッセージの発信、コンプライアンス研修の実施など、社員のコンプライアンス遵守に関する意識定着を図るための各種施策を実施しています。

本事案発生を受け、全社員に対し、改めて、コンプライアンス最優先の意識の徹底等について社長メッセージを発信しました。また、今後実施するコンプライアンス研修においては、本事案に関する事項を織り込むなど、内容の充実を図ります。(2023年11月実施予定)

このほか、毎年、過年度の業務運営の振り返りや今後の取り組み・課題等について第一線の事業所社員(管理者含む)との認識共有を図ることを目的として、社長をはじめとした役員が全ての事業所を訪問し、事業所の社員に直接メッセージを伝えるとともに、双方向のコミュニケーションを図る機会を設けています。

今後これらの取り組みを継続的に実施し、その中で、コンプライアンス最優先の業務運営および中立・公平・透明な業務運営の重要性について、経営トップが自らの言葉で分かりやすくメッセージを発信し、意見交換を実施するなど、第一線の事業所との双方向のコミュニケーションを強化することで、コンプライアンス遵守に係る意識のさらなる向上を図っていきます。

(2023年7月から順次実施予定)

なお、現状においてもコンプライアンスについては人事考課にあたっての重要な評定要素の一つと位置付け、その旨を社内公開していますが、今後、研修等の機会を通じて継続的に周知し、社員の認識をより深めていきます。

(2023年9月から順次実施予定)

#### 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

内部通報を受け付ける企業倫理相談窓口を社内外(当社、中国電力、法律事務所)に整備し、企業倫理上の事案に関する相談等を当社および子会社の業務に携わる全ての人から受け付けています。窓口の積極的な活用については、窓口制度の主旨および連絡先を記載したカードを作成し、役員および全社員に配付すると

ともに、機会を捉えて、様々な方法により、窓口制度の周知を図っています。

また、窓口の適切な運用については、社内規程において、相談者に係る情報の漏えいおよび探索を禁止するとともに、これに違反する行為が確認された場合は、懲戒その他適切な措置を講じる旨を定めています。

企業倫理相談窓口について、引き続き適切な運用および継続的な周知等により、さらなる認知度・信頼度の向上を図るなど、不正が発見されやすい環境を整備していきます。

## (2) リスク評価

当社は、事業活動に潜む様々なリスクを的確に把握し、未然防止に向けた施策を検討・実施することが不可欠であるとの認識のもと、リスク管理に関する社内規程を制定し、各組織・職位は本規程等に基づき、リスク管理の必要性・重要性を常に念頭に置き、職務権限の遂行・業務実施にあたってきました。本事案の発生を踏まえ、業務全体のリスク評価の方法等については、改めて検討・整理を行います。

### a. 業務全体のリスク評価の実施

現在、各業務主管箇所の長は、社内規程に基づき、所管業務に関連して発生する経営リスクに関し、リスクの洗い出し、評価、対応策の検討・実施、対応策の有効性評価・改善を実施するとともに、年1回（毎年8月）、その管理状況等をリスク管理責任者（総務部を担務する取締役）へ報告しています。

リスク管理責任者は、当該報告に基づき、年1回（毎年10月）、全社の経営リスクの管理状況を経営会議に報告し、経営層において議論しています。

また、業務運営に関連する法令等への認識不足による法令違反を防止するため、業務と法令等の関係について資料を整理し、全社に公開しています。

上記のとおり業務全体のリスク評価等を実施しており、情報漏えいについてもリスクとして評価・管理していましたが、本事案の発生を踏まえ、業務全体のリスク評価の方法等について、外部の知見も活用しながら改めて検討・整理を行います。  
(2023年8月末までに実施予定)

### b. リスク評価の上で重要なデータやシステムの特定

現在、業務全体のリスク評価を行う中で、各業務主管箇所において情報漏えいリスクのある重要なデータ等を特定したうえでリスク評価を実施し、対策を講じていますが、本事案の発生を踏まえた業務全体のリスク評価の方法等について検討する中で、リスク評価の上で重要なデータやシステムの特定、重要度判定の方法についても整理・検討します。また、特定された重要なデータやシステムに対するリスク評価の方法についても改めて検討します。

(2023年8月末までに実施予定)

### (3) 統制措置

当社は、2020年度の分社化にあたり、行為規制に関する法令等の定めにより、執務室の物理的隔離やシステムのアクセス制限、業務の受委託について体制の整備を完了するとともに全社員を対象とした行為規制の研修を毎年実施する等の対応を実施してきました。しかしながら、本事案の発生を踏まえ、情報漏えいの未然防止の観点から、設備面・意識面での対応強化や複層的なチェックを取り入れ、より一層の内部統制の強化を図っていきます。

#### a. 業務委託先の管理

現在、委託先選定にあたっては、個人情報を取り扱う業務の場合には、個人情報保護・セキュリティ体制の評価を行っています。契約においては、法令等の遵守、監督・監査・報告徴収に関する権限、個人情報をはじめとした情報の適切管理、必要に応じた委託元による業務監査の実施等に係る事項を契約の中で規定しています。

今後、本事案の発生を踏まえ、お客さまに関する情報の取扱いを委託する場合において、委託先選定の基準の見直しを実施するとともに、情報の適切管理について契約に織り込むべき事項、安全管理措置として委託先に対して求める事項等について、明確化（標準化）を図ります。（2023年9月末までに実施予定）

#### b. 物理的隔離の担保

現在、当社の執務室と特定関係事業者の執務室は、基本的には別敷地・別建物としています。また、同一建物となる場合においては別フロアとしています。やむを得ず同一フロアに配置する場合は、個室化することにより物理的隔離を担保しています。さらに、当社の建物・執務室における入退室管理は、電子錠等による施錠で担保しています。

これらの物理的隔離の実施状況については、毎年、所属長によるセルフチェックを行い、適切な対応が実施できていることを確認しています。

今後、特定関係事業者と共用しているスペース（災害対策室、受付等）において、情報の厳正な管理のための適切な対応が実施できていることを確認する等の具体的なチェック内容を充実させ、物理的隔離を確実に担保していきます。

（2023年9月末までに実施予定）

さらに、事業所（統括ネットワークセンター）に行為規制管理者（所長）の補佐役を新規に設置し、物理的隔離の担保状況について、第三者目線で複層的なチェックを行い、より一層、内部統制の強化を図ります。

（2023年12月末までに実施予定）

#### c. 人事異動の際の管理

##### (a) 人事異動の制限および教育

人事異動の取扱いについて、一般送配電事業の中立性を確保するため、当社および中国電力両社の社内規程により人事異動制限について定めており、両社間で人事異動を行う場合は、同規程に定める人事異動制限に抵触するものがないか、人事異動の都度、両社の人事担当部署において、それぞれ個別に確認を行っています。

また、毎年実施する研修の中に人事異動の制限についての内容を織り込み周知徹底を図っています。

さらに、異動先に関わらず異動制限対象部署からの転出者全員に対して、所属長から情報管理の徹底について周知しています。

今後、異動制限対象者については、当社から異動する場合は異動直前に、当社へ異動してくる場合は異動直後に行為規制に関する研修を実施し、意識の切替やルールの周知徹底を図ります。  
(今後の人事異動時期に実施)

#### (b) 人事異動に伴う情報システムへのアクセス制限

人事関係システムから人事異動情報の連係を受けている情報システムは、着任日の翌日には情報システムの利用者の所属に応じたアクセス権限が自動付与・削除されます。

また、手作業でアクセス権限を設定する情報システムは、システム主管箇所が人事異動発令後、速やかにアクセス権限を付与・削除しています。

#### d. 非常災害対応の業務委託

非常災害対応の業務委託については、情報漏えいや不正利用の防止を図るために必要な措置を講じたうえで、防災体制の発令中においてお客さま対応等の応援が必要な場合など、やむをえない状況に限って委託するものに見直します。

非公開情報の閲覧権限の付与にあたっては、中国電力のコールセンターにおいても当社事業所への応援受入時の運用と同様に、非公開情報にアクセス可能な災害用業務利用カードを都度貸与し、防災体制解除時に返却を受ける運用とします。

同カードの管理においては、業務委託契約書や社内マニュアル等へ管理に係るルールや利用時の遵守事項を定め、貸与の都度、内部けん制の観点から利用者に対して遵守事項を守ることやアクセスログを取得していることを説明し、利用者名・利用期間等を管理簿に記載するとともに、返却の都度、容易に推測されないようランダムなパスワードに変更します。また、「(5) a. アクセスログの解析」のとおり、アクセスログの解析について定期的に確認・評価します。

(2023年5月末までに実施予定)

今後、非常災害対応時の閲覧可能な非公開情報は、国の整理に基づく必要最小限の情報とするようシステム改修を行います。  
(2023年4月から検討開始)

#### e. 行為規制に関する定期的な社内研修

(a) 全社員に対する研修

現在、毎年、取締役、執行役員および従業員を対象に、送配電等業務の運営における中立性確保に関する国のルールや、当社の対応の具体的なポイントを網羅した行為規制研修資料を用いた研修を実施しています。

今後、行為規制に関する理解をさらに深め、中立・公平な業務運営を徹底していくため、研修資料に本事案を織り込むなど研修内容の充実を図ります。

(2023年9月末までに実施予定)

(b) 各役職・立場に応じた研修

現在、新任の事業所長に対しては、中立性の確保や託送関連情報の目的外利用の禁止等についての研修を実施しています。

今後、研修資料において、各役職・立場に応じた行為規制に関する対応のポイント等を充実し、研修の効果をさらに高めていきます。

(2023年9月末までに実施予定)

また、人事異動時の研修として、異動制限対象者については、当社から異動する場合は異動直前に、当社へ異動してくる場合は異動直後に行為規制に関する研修を実施し、意識の切替やルールの周知徹底を図ります。

(今後の人事異動時期に実施)

その他、監査部では、全社員に対する研修に加え、本年4月に行為規制監査を各監査員が同一レベルで的確に実施できることを目的とした監査内容の研修を実施しました。今後、さらに、監査での気付き・懸念等に関する話し合い研修を実施します。

(2023年4月から順次実施)

f. 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁

中立性確保に関する行動規範において、監査部は、一般送配電事業の業務運営(情報の取扱いを含む。)について、法令等を遵守するものであるかを監視し、監視結果については、経営会議および取締役会に報告するよう規定しています。監査部は執行部門から独立した立場で、行為規制内部監査等を実施し、行為規制を遵守した業務運営が行われているかを確認しています。行為規制に関する施策・実施状況は社長を委員長とする内部統制委員会に付議することとしており、さらに、同委員会の議事の結果および議事内容に係る対応については、必要に応じて取締役会等へ報告・提案することとしています。

また、本事案を踏まえ、行為規制も含めた法令等遵守に関する取組みについての総合的な検証等を実施するための会議体として、新たに、法令遵守責任者(総務部を担務する取締役)を議長とし、社外専門家を構成員に加えた法令遵守検討会議を設置し、本会議において、行為規制に関する法令等の遵守状況の監視結果等について、第三者視点からの示唆をいただいたうえで、今後の取組み等へ反映するとともに、経営会議・取締役会へ報告します。

さらに、本事案を踏まえ、本年4月に、システム開発・改良・変更時および定期点検時には、行為規制管理者（部長）の承認を受けることや、システム総括箇所においてはエビデンスの確認など複層的なチェックを行うといった追加的な対策を行うこととし、その旨を社内規程に明記しました。

#### （4）情報と伝達・ITガバナンス

当社は、経営目標の達成や事業戦略の実現に向けたシステムの活用に関する中長期的な方針「IT戦略」を策定しています。当該戦略は、当社の中立性と電力の安定供給を前提としており、ネットワーク・小売システムの物理分割は、重点的な取組みに位置付けています。

また、大規模な情報システムの開発・改良の企画、計画変更、運開時には、審査方法について定めた社内ルールに基づき、情報システム開発審査会（委員長：情報化統括責任者〔ネットワーク設備部を担務する取締役〕（以下、「CIO」という。）、副委員長：CIO補佐〔ネットワーク設備部長〕、委員：CIOが指名する部長）で法令遵守に係るリスク、対策、その結果等について審査し、CIOが審査結果を承認しています。

今後、新たにシステム開発・改良・システムログ解析におけるチェック体制の強化として、法令遵守を阻害するリスクを排除するために定めた社内ルールの遵守状況について、システム戦略・開発を統括するシステム総括箇所が、第三者的視点により確認を実施します。また、監査部は、独立した立場でシステム主管箇所およびシステム総括箇所による確認状況を評価します。

##### a. 情報システムの物理分割

情報システムの物理分割スケジュールは、「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」に記載のとおりです。

情報システム物理分割プロジェクトのプロジェクト長は、物理分割の進捗状況と課題を定期的（月1回）にCIOおよび情報セキュリティ統括責任者（制御通信部を担務する取締役）に報告するとともに、定期的（3か月に1回）に法令遵守検討会議で審議したうえで内部統制委員会に報告し、指導、助言を受けます。

（2023年5月末までに実施予定）

##### b. ID、パスワード管理

- ・ 情報システムセキュリティについて定めた社内ルールに基づき、人事異動等によりシステムの利用者に変更が生じた際は、速やかに不要なIDの削除やパスワードの変更等を実施します。（2023年5月から実施）
- ・ システム主管箇所は、社内のID・パスワードについて、第三者の不正アクセスを防止するため、情報システムセキュリティについて定めた社内ルールに基づき、原則として個人単位にIDを付与し、情報システムの利用者は、パス

ワードを他人が容易に推測できないように設定・管理しています。

また、所属長は、定期的（年1回）に、情報システムの利用者に対してセキュリティ教育を実施しています。

- ・ 社外から提供・貸与された情報システム（以下、「外部システム」という。）については、情報システムセキュリティについて定めた社内ルールに基づき、外部システムの利用者は、提供元との契約や合意内容および各種法令等に従ってID・パスワードを管理するとともに、人事異動の際には、所属長が、外部システムの利用箇所へ異動した社員を対象として、人事異動後速やかにID・パスワードの適正な利用および管理について教育を実施します。

（2023年4月から実施）

- ・ 毎年、コンプライアンス強調月間にあわせて全社員を対象に実施しているコンプライアンス研修において、ID・パスワードの適切管理について織り込みます。
- ・ お客さま情報を集中管理する営業システムについては、ID・パスワードによる認証に加え、社員証等による認証も実施しています。システム主管箇所は、今後、営業システム以外の情報システムについても、社員証等による認証方式への変更を検討し、準備が整い次第、開発に着手します。

（2023年4月から検討開始）

#### 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

- ・ 情報システム開発手続きを定めた社内ルールに基づき実施する大規模な情報システム開発・改良の企画時審査項目に、法令遵守に係るリスクと対策を追加し、情報システム開発審査会で審査したうえで、CIOが審査結果を承認します。
- ・ システム主管箇所は、システム開発・改良時に要件定義で整理したシステム要件をとりまとめ、開発責任者の承認を得ています。
- ・ 非公開情報を扱うシステムについては、システム主管箇所が情報システム開発手続きを定めた社内ルールに基づき、以下のとおり実施し、確認結果を行為規制管理者（部長）が承認します。

（2023年4月から実施）

[都度：システム開発・改良、アクセス権変更時]

- ① システム開発・改良の設計時には、システム主管箇所は、アクセス制限とアクセスログの保存に関する機能を仕様書等で明確化し、設計に反映します。
- ② システム開発・改良の運用開始前には、システム主管箇所は、アクセス制限とアクセスログの保存に関する機能が設計どおり具備されていることをテスト報告書やチェックシートを用いて確認します。
- ③ アクセス権変更時には、システム主管箇所は、アクセス権付与の対象者と非公開情報の公開範囲が適切であることを確認します。

[定期：アクセス権点検時]

- ① システム主管箇所は、アクセス権の定期点検時に、アクセス権が適切に設定されているかシステム利用者一覧等で確認します（年1回）。
- ・ システム開発・改良におけるチェック体制の強化として、システム総括箇所が、第三者的な視点で、法令遵守を阻害するリスクを排除するために定めた社内ルールの遵守状況を確認します。（2023年4月から実施）
- ・ 監査部は、アクセス制限とアクセスログの保存等について、独立した立場でシステム主管箇所およびシステム総括箇所による確認状況を評価します（年1回）。（2023年4月から実施）

## (5) モニタリング

内部統制が有効に機能しているか、執行部門による日常的な確認および内部監査部門による独立的評価を行っていますが、本事案を踏まえ、未然防止・事後チェックの観点から、社外専門家を構成員とする法令遵守検討会議での意見など外部知見も取り入れたチェック体制の充実および監査機能の強化により、複層的なモニタリング体制の充実を図ってまいります。

### a. アクセスログの解析

システム主管箇所は、非公開情報を取り扱う論理分割システムを対象に情報システムへの不審な閲覧履歴がないか、またアクセス制限が適切か、定期的（月1回、1か月分）に、アクセスログを解析し、行為規制管理者（部長）がその解析結果を承認します。

システム総括箇所は、アクセスログの解析結果を第三者的視点で定期的（3か月に1回）に確認します。また、その確認結果を法令遵守検討会議で審議したうえで定期的（3か月に1回）に内部統制委員会に報告し、指導、助言を受けます。

監査部は、アクセスログの解析について、システム主管箇所およびシステム総括箇所による確認結果を定期的（3か月に1回）に評価します。

（2023年4月から実施）

### b. 独立かつ強力な内部監査体制の構築

社長直属組織である監査部は、毎年度策定する内部監査計画に基づき、業務執行部門の取組みについて、業務執行から独立した立場で定期的に監査・評価し、是正・改善措置を提言しています。

内部監査に関する社内規程において、内部監査対象箇所は、監査部からの事実の説明や書類の提出等の要求に応じる義務があること、および関係箇所は資料の提出や会議への出席等に協力することを規定しており、監査部は必要な監査活動について、制限を受けることなく実施しています。

内部監査基本計画は経営会議に付議し、監査結果は経営会議に年2回、行為規

制等の法令遵守状況の監視結果は経営会議・取締役会に年1回報告しているほか、確認した経営上のリスク等をできるだけ早く情報提供するため原則監査実施の翌月に社長へ監査結果を報告しています。

上記のとおり、内部監査体制を構築しているものの、本事案の発生に鑑み、以下の施策を実施することにより、モニタリング活動の充実を図ります。

(2023年4月から順次実施)

(a) 法令遵守状況の確認強化

本事案を踏まえた再発防止策の実施状況について、本社主管部による実施方法・内容の有効性・妥当性を含め、確認します。

また、法令抵触の潜在リスク（課題、懸念）の発掘に取り組みます。

(b) 内部監査計画の充実

社外専門家を構成員とする法令遵守検討会議における意見など外部知見も取り入れて計画の充実を図ります。

また、高リスクと評価した領域に重点的に監査資源を投入するなどリスクアプローチを強化します。

(c) 監査機能の強化

外部知見を活用した監査手法や監査項目の見直し・充実により監査活動の質的向上を図ります。

(6) その他

a. 不正発生時の関係者の厳正な処分

不正発生時の対応に関しては、不正発生箇所の長は、速やかにその事案の概要等について人事を担務する取締役に報告し、報告を受けた取締役は、事案が懲戒事由に該当する可能性があるかと判断するときは、不正発生箇所の長に対して、事案の詳細な内容の報告を求め、この詳細報告に基づき、懲戒委員会の開催要否を判断しています。これらの手続きについては、懲戒関係要則類に定めただうえで社内公開しています。

また、処分に関しては、具体的懲戒事由と処分の程度を社員就業規則で定めており、懲戒委員会の審議を経ただうえで、事案ごとに厳正な処分を行っています。

行為規制違反に関しては、現在、中立性確保に関する行動規範および同取扱細則において、行為規制上の禁止行為を定めるとともに、社員就業規則において、業務上遵守すべき法令および会社の諸規定への違反を懲戒事由として定め、不正発生時はこれに従い適切に処分等を行うこととなりますが、本事案を受け、行為規制違反は懲戒事由に該当することを社員就業規則において明確化します。

なお、行為規制違反が懲戒事由に該当することは、就業規則へ明記したタイミ

ングで社内周知するとともに、懲戒関係や行為規制の周知・研修資料にも織り込み、継続的な周知・研修を行います。(2023年9月末までに実施予定)

### 3. 事案の内容及び発生原因の調査・公表、関係者の厳正な処分

#### (1) 事案の内容及び発生原因の調査・公表

##### a. 営業システム（セールスセンター等）に係る事案

- ・事案内容：2016年4月1日～2023年1月24日まで、営業システムの一部画面において、新電力顧客情報（契約者名、連絡先等）が中国電力の一部社員に閲覧可能な状態にありました。
- ・原因：料金支払情報を照会する（新電力のお客さまの支払情報は保有していない）画面であったことから、システム開発過程において、中国電力の社員が使用することはないと誤って判断したためです。
- ・公表：2023年2月10日 報道発表およびホームページ公開済み。

##### b. お客さま台帳検索システムに係る事案

- ・事案内容：2016年4月1日～2023年1月27日まで、災害時等の電話応援時に、営業システムの障害が発生した場合のバックアップ等として使用するお客さま台帳検索システムにおいて、小売競争上閲覧不可とすべき新電力顧客情報が、中国電力のコールセンターの社員に閲覧可能な状態にありました。
- ・原因：小売業務と送配電業務を社内分離した際に当該システムの主管箇所が明確でなかったことから、2020年10月に送配電用件の夜間・休日における受電対応を、業務委託していた中国電力のコールセンターから当社コールセンターによる対応に見直した際に、当該システムの改修検討が漏れていたためです。
- ・公表：2023年2月10日 報道発表およびホームページ公開済み。

##### c. 営業システム（カスタマーセンター）に係る事案

- ・事案内容：2016年4月1日～2023年2月13日まで、通常時や災害発生時における停電電話の対応を迅速に行うために、中国電力のコールセンターに限定して、小売競争上閲覧不可とすべき情報はマスキングしたうえで、新電力顧客情報（契約者名、連絡先等）を常時、閲覧可能な状態にしていました。
- ・原因：中国電力の社員による停電対応以外での閲覧の可能性に関する認識が十分でなく、小売競争上閲覧不可とすべき情報以外の取扱いに対する意識が希薄だったためです。
- ・公表：2023年2月10日 報道発表およびホームページ公開済み。

d. 営業システム（電力購入）に係る事案

- ・ 事案内容：2016年4月1日～2023年2月9日まで、営業システム（電力購入機能）の一部画面および帳票において、小売競争上閲覧不可とすべき電力購入先情報が中国電力の一部社員に閲覧可能な状態にありました。
- ・ 原因：2016年4月の小売全面自由化対応、および2020年10月に送配電用件の夜間受電対応を業務委託していた中国電力のコールセンターから当社コールセンターによる対応に見直した際に、当該システムの改修検討が漏れていたためです。
- ・ 公表：2023年2月17日 報道発表およびホームページ公開済み。

e. 営業システム（最終保障供給）に係る事案

- ・ 事案内容：2020年4月1日～2023年2月28日まで、最終保障供給に係る一部業務を中国電力に対して委託していることから、営業システムについては中国電力に対するアクセス制限を実施していなかったため、最終保障供給情報が中国電力の一部社員（委託業務実施箇所以外）に閲覧可能な状態にありました。
- ・ 原因：中国電力の委託業務実施箇所以外の社員による閲覧の可能性に関する認識が十分でなく、情報管理に対する意識が希薄だったためです。
- ・ 公表：2023年2月17日 報道発表およびホームページ公開済み。

f. 営業システムに付随するシステムにおける事案

- ・ 事案内容：2016年4月1日～2023年2月28日まで、営業システムからの情報抽出が可能な付随システム（データウェアハウス、電子帳票システム）の一部において、小売競争上閲覧不可とすべき新電力顧客情報が中国電力の一部社員に対して抽出・参照可能な状態にありました。
- ・ 原因：データウェアハウスについては、2017年10月の中国電力における組織再編に伴い、カスタマーセンターの位置付けを送配電部門から小売部門に見直した際に、当該システムの改修検討が漏れていたためです。電子帳票システムについては、新電力顧客情報を含まないと判断し、セキュリティグループの変更を誤ったためです。
- ・ 公表：2023年4月17日 報道発表およびホームページ公開済み。

g. システム保守委託先から誤ってデータ提供された事案

- ・ 事案内容：2016年4月1日～2023年2月28日までの調査期間において、当社と中国電力の共通のシステム保守委託先において、中国電力へデータ提供を行う際に、誤って新電力顧客情報を含むデータを提供していました。
- ・ 原因：システム保守委託先において非公開情報に関するデータ抽出条件等の

認識が十分ではなかったためです。また、中国電力からシステム保守委託先に対する作業依頼書の抽出条件の記載も十分ではなかったためです。

・公表：2023年4月17日 報道発表およびホームページ公開済み。

## (2) 関係者の厳正な処分

このたび、業務改善命令等を受ける事態となったことを極めて厳しく受けとめ、以下の対応をとることといたしました。

### a. 取締役の報酬の減額

代表取締役社長	松岡 秀夫	報酬50%減	2か月（5、6月分）
代表取締役副社長	神田 尚	報酬50%減	2か月（5、6月分）
常務取締役	妹尾 雅雄	報酬30%減	2か月（5、6月分）

なお、上記の報酬減額率は、現下の厳しい経営環境等を踏まえて既に実施している取締役の報酬の減額に係る措置（代表取締役社長および代表取締役副社長について30%、常務取締役について20%の報酬減額）とこのたびの事態を踏まえた報酬減額とを合わせたものです。

### b. その他関係者の処分

執行役員および社員計4名に対して「戒告」を実施済みです。

当社は、一般送配電事業者として厳正に管理するお客さま情報について、適切な管理がなされず、本事案を引き起こしたことについて重く受けとめ、二度とこのような事案を起こすことがないように、上記対策等により、業務を通じて得た情報の適正な管理を徹底してまいります。

また、改めて、コンプライアンス最優先の業務運営、および一般送配電事業者としての中立性、公平性、透明性の確保を図ってまいります。

以上