

大手電力における不祥事案に係る 課題と対応の方向性について

2023年3月29日

資源エネルギー庁

今回の小委員会における議論

- 前回の本小委員会においては、一連の情報漏洩・不正閲覧事案、それらへの経済産業省としての対応、論点と検討の視点例についてお示しさせていただき、御議論いただいた。
- 今回は、前回の本小委員会後に各一般送配電事業者から報告のあった対応策の内容や、それを踏まえた今後の検討の方向性についてお示しさせていただいた上で、御議論いただきたい。

【参考】前回の小委（3/1）における委員からのご指摘①

●牛窪委員：

・金融機関でもお客様の情報管理は非常に重要。業務遂行上必要な場合に限り、お客様の同意を得た上で情報の授受をするような管理をしている。システムやルールによる情報遮断の措置は当然のことながら、その後のモニタリングや研修制度等により、組織や個人レベルでの意識の定着を図っていかないと根付かない。電力業界においてどこまで厳格な措置を講じるべきかについては電力業界の特性を考慮すべきものと理解。

・災害時に必要な情報の授受があるのは公共性の高い電力業界の特徴であるため、災害時の円滑な対応を阻害することがないように留意して進める必要がある。

●大石委員：

・電気料金の値上げ申請がある中で、消費者としては電力業界に対して不信感がある。災害時における情報の必要性和今回起きている事象は別と捉えている。そもそも自由化の目的であった公平な競争によって得られる便益が消費者は得られなくなっている。情報が見えてしまうこと自体が間違いといった社員教育が発送電分離の時に行われていなかったのか、不信感を持っている。

●村松委員：

・各社が自社の取組として本事案の原因調査をして、改善策の設計を行うことが必須。その際に事務局が整理した課題や論点を参考にすべきだが、形式的にこれらの項目に対応したから良いというわけではない。その後、エネ庁や監視委からフォローアップがされるとのことだが、各社がどのようなタイミングで原因調査を行い、改善策の対応を行うのか、時間軸を示していただきたい。

・情報の活用と競争確保については制度全体の設計の話と理解。審議会でも今一度しっかりと議論した上でデザインを検討すべき。各社の体制強化と制度設計については別々に進めても手戻りが起きることはないとする。

●澤田委員：

・悪用したかどうかに関わらず企業としてはあってはならない問題。経営陣だけではなく社員全員で本件の重さを共有してほしい。今後起こらないような仕組みだけではなく、今後起こさないような意識改革が重要。仕組みに関しては法的分離から所有権分離に思い切って進めた方が、情報の分離はしやすいのではないか。規制の強化と罰則、監視委員会の立て直しもした方がいいのではないか。現在、詳細の解明を行っているところだが、あまり時間をかけずにスピード感を持って取り組んでいただきたい。

●岩船委員：

・顧客獲得活動ではなく、顧客対応上閲覧してしまった事案については顧客の利便性の問題もある。NW側の情報を旧一電だけでなく新電力も含めた小売事業者側に一定程度共有し、新電力もある程度情報にアクセスしやすくすることで、顧客の利便性も下がらず、イコールフットINGができる可能性もあるのではないか。旧一電の持つアクセス権を一定程度新電力にも与える仕組みを検討してはどうか。新電力の顧客対応についても併せてヒアリングしてはどうか。

【参考】前回の小委（3/1）における委員からのご指摘②

●松村委員：

・災害対応について消費者に誤認を与えないように丁寧に説明する必要がある。災害対応に必要な情報を予め特定しておき、緊急時のみアクセスできるようにする、災害時であったとしても災害に関係ない情報はマスキングされるよう平時から準備しておく、災害対応終了後にずさんな対応にならないよう、予め備えておくといったことが重要。

・情報の活用について、旧一電のアクセス権を制限し新電力と揃えることでイコールフットィングを達成することもありえるが、情報の種類によっては逆に新電力にアクセスしやすくすることでイコールフットィングを図るということもあり得ると思うため、十分に考えていただきたい。どこまで秘匿情報なのか改めて精査し、アクセスを容易にする場合はログを取ることで、目的外利用が疑われる場合は直ちに調べられるような体制を整えることでイコールフットィングを回復する方法もある。

・所有権分離は、とても大事な選択肢の一つ。ただ、今回の事案に対して所有権分離が良いかはわからない。一体会社であるため誘因があるのは間違いないが、本事案は、送配電部門がわざと漏らしたというよりは、過失やずさんさにより漏洩してしまったという側面があり、所有権分離があろうとなかろうと起こりえたと思う。本事案に対応するために所有権分離を行うのは少し距離があるような気がする。事務局が提案する対応案を着実に進め、特に小売部門の罰則の強化を整備していく必要がある。

・人事交流について、グループ内での人事異動が安直に行われていないか。システム改革の議論の際には、職業選択の自由との関係もあり、法規制にはしなかったわけだが、優位性を不当に使わないということを念頭に置いていたはず。特権的な地位にあることを認識せずに、人事交流を安易に行っていなかったかという疑いがあるということを認識し、反省項目の一つとして考えていただきたい。

・過失だとしてもこれが繰り返されるとすると、過失とは言えなくなる。そうすると、所有権分離という議論を惹起する。どうすれば過失の確率を減らすことができるか、事業者自身もよくよく考えていただきたい。

●山内委員長：

・時間軸の件は頭に入れて対応いただきたい。本事案への対処も重要だが、それだけではなく企業の風土やコンプライアンスの在り方といった構造的な問題についても検討されるべき。議論の俎上に載せてもらいたい。

●四元委員（当日欠席・資料配付）：

・実際に起きた事案は、かなり多種多様のものであり、まずは事実関係の確認が重要。具体的には、どのような情報が閲覧可能だったのか、なぜ閲覧可能だったのか、閲覧した情報をどう取り扱ったのか、組織として事態をどう把握したのか等について、正しく理解したい。

・そうした事実関係を踏まえて、何が問題でどういう措置を講ずるべきかを考える必要。「資料4」で抽出されている課題・論点については、現時点のものとして、異存ない。

一般送配電事業者各社への緊急指示と報告内容

- 今般発覚した一連の事案は、一般送配電事業における中立性・信頼性に疑念を与える重大な事案であり、極めて遺憾。早急に中立性・信頼性を確保すべく、資源エネルギー庁は、2月10日に、各一般送配電事業者に対して、事案を踏まえた対応の検討について緊急指示を実施。
- 3月17日に、その時点での各社における対応の方向性について、報告を受けたところ。

各一般送配電事業者に対して一般送配電事業における中立性・信頼性確保のための対応について緊急指示を行いました（2023年2月10日）

1. 概要

今般、一般送配電事業者が管理する託送システムにおいて新電力の顧客情報が特定関係事業者から閲覧可能な状態に置かれていた事案や、一般送配電事業者の保有情報の不適切取扱い事案といった、電力システムにおける不可欠な基盤である一般送配電事業の中立性に懸念を生じさせる事案が発生しました。こうした中において、一般送配電事業者の中立性を確保し、信頼性を確保するためには、法令等遵守の確実性を高めるための新たな対応が必要であり、一般送配電事業の健全性確保の観点から、各一般送配電事業者に対して以下のとおり指示を行いました。

2. 指示内容

- （1）一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となる法令等遵守に万全を期すため、情報システムのアクセスログの定期的な解析等の必要な取組を実行すること。
- （2）法令等遵守の確実性に関する複層的、定期的な検証や実行組織・体制の整備等、法令等遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備をすること。

3. 今後について

上記2.について、本年3月17日（金曜日）にそれまでの進捗状況を報告すること及び、その後も、資源エネルギー庁電力・ガス事業部によるフォローアップに対応することを求めました。また、2.（2）で整備する組織・体制、仕組みを高度化するため、外部専門家によるチェック体制の構築を含め更なる取組を継続することを併せて求めました。

一般送配電事業者各社からの報告内容①：システム関係

- 各一般送配電事業者からは以下の取組方針について報告があったが、具体的な取組の強度・深度やスケジュール感について、幅が存在。
- 今後、厳格かつ実効的と考えられる取組内容については、他社においても、その実施の検討を求めているべきか。

主な取組	取組の詳細
物理分離の実施	・ 分離の時期の前倒しや速やかな実施の検討
アクセスログの定期的確認	・ 各社において今後実施予定 ※ 1 頻度：年 1・2 回～常時監視の幅 ※ 2 対象：サンプル調査／全数調査の幅
アクセス権の適切設定	・ アクセス権限の付与状況の定期的な確認 ※ 3 頻度：四半期ごと～システム改修時の幅
端末管理の厳格化	・ 端末管理ルールの設定、確認 ・ 端末設置場所の適正性の定期的な確認
人的アクセスの制限	・ 物理的隔絶や入退室状況の定期確認、項目明確化 ・ 生体認証等も活用した複合認証の導入
ID・パスワード確認	・ 定期的な変更を行う仕組みの導入 ・ 生体認証等も活用した複合認証の導入
その他	・ 情報遮断対象の明確化、状況の定期的な確認 ・ 災害時対応の応援のあり方見直し（端末・ログイン用 I D カード回収の徹底等）

<論点 1> 送配電の情報管理の適正化はどのようになされるべきか

- 情報管理の適正化の観点から言えば、今般の事案は、①情報システム設計・管理の不備、②情報アクセスの監視不備、③送配電の情報の中立的活用の不備に起因するものと考えられる。
- 各社からは、基本的には、こうした問題意識に基づく対応案が報告されていると考えられるが、原因やそれに基づく対応項目として、過不足はないか。

原因

① 情報システム設計・管理の不備

- ✓ 情報システムの一体利用による漏洩
- ✓ 端末調達・管理の不備による漏洩
- ✓ I D / P W の不正利用

② 情報アクセスの監視不備

- ✓ アクセスログの確認がなされず

③ 送配電の情報の中立的活用の不備

- ✓ 災害時、グループ内社員しか活用しない前提
- ✓ 送配・小売間の情報流用への管理の甘さ

取り得る対応項目

- ✓ 情報システムの物理的分離
- ✓ 端末調達・管理区分の改善
- ✓ アクセス制限の管理強化
- ✓ アクセスログの確認徹底
- ✓ 災害時等、新電力とのイコールフットिंगな情報利用を可能とする取組
- ✓ 情報アクセス・ノウハウのグループ内不正利用を防止する更なる取組

一般送配電事業者各社からの報告内容②：内部ガバナンス関係

- 各一般送配電事業者からは以下の取組方針について報告があったが、具体的な取組の強度・深度やスケジュール感について、幅が存在。
- 今後、厳格かつ実効的と考えられる取組内容については、他社においても、その実施のを検討を求めていくべきか。

主な取組		取組の詳細
三線管理体制の強化	第1線	・ 従業員の意識、行動改革 ・ 行為規制遵守・管理責任者等の設置及び役割や責任の明確化 ・ 行為規制に係る品質管理担当箇所の新設
	第2線	・ コンプライアンス推進機能の強化 ・ 行為規制専任組織の設置 ・ 行為規制特化型の会議体の新設等の組織的強化
	第3線	・ 内部監査機能を体制・権能の面で強化 ・ 監査担当が定常的な監査を実施
懲戒事由の明確化等		・ 行為規制に係る事項の明確化や既存の規程の周知 ・ 人事異動時の誓約書の提出
外部人材を活用したチェック体制の構築		・ 外部人材（弁護士等）を入れた会議体を新設し取締役会や第2線、第3線と連携 ・ 外部組織によるシステム監査の検討
教育・研修等		・ 各部門の業務内容に応じた個別研修（個別ディスカッションを含む） ・ 転入・転出時の行為規制教育の実施・強化
委託先への監督強化		・ 業務委託時の行為規制チェックのルール化 ・ 委託先に対する行為規制教育の実施
通報・相談窓口		・ 行為規制への抵触・違反行為に関する相談・外部通報窓口の設置・周知

<論点 2> 実効性確保のためのメカニズムはどのようにあるべきか

- 実効性確保のためのメカニズムの観点から言えば、今般の事案は、①内部ガバナンスの不備、②外部からの視点・規律の欠如に起因するものと考えられる。
- 各社からは、基本的には、こうした問題意識に基づく対応案が報告されていると考えられるが、原因やそれに基づく対応項目として、過不足はないか。特に②の観点から、どのようなものが考えられるか。

原因

① 内部ガバナンスの不備

- ✓ 実務に紐付いた行為規制の理解不足
- ✓ 複層的なガバナンス体制の欠如

② 外部からの視点・規律の欠如

- ✓ 社内取組だけでは信頼性が不足
- ✓ 各社取組を横比較できる枠組みが不足
- ✓ 中立性確保のための規律の在り方
- ✓ 監視の在り方

取り得る対応項目

- ✓ 実効的なスリーラインディフェンスの構築
- ✓ 行為規制に係る研修・教育の改善
- ✓ 外部人材・組織による監視・評価
- ✓ 規律・監視の在り方の検討

今後の検討について

- 一般送配電事業者における取組については、各社が今回報告を行ったものに留まらず、他社の取組なども踏まえて、より高い水準に引き上げつつ、実施スケジュール面もより明確化、迅速化を求めていくべきではないか。
- その上で、今般の対応策を、一過性のものではなく、持続的かつ改良を続けるものとして担保するメカニズムについて、どのように考えればよいか。例えば、以下 3 つの手法が考えられるが、どのような規律を選択・組み合わせることが合理的か。
 - ① ガイドライン的なものによる個社規律
 - ② 業界横断的な基準・認証による規律
 - ③ 法律・省令改正による強制
- また、一連の事案は、小売事業者間の競争環境にも関わるものであり、特定関係事業者（小売）との関係や小売の競争促進の観点についても、次回以降、議論を深めることとしたい。
- なお、3月27日に開催された電力・ガス取引監視等委員会の制度設計専門会合や、同日に開催された総合資源エネルギー調査会の再生可能エネルギー大量導入・次世代電力ネットワーク小委員会においても、再発防止に向けた考え方が示されたところであり、かかる議論も踏まえながら、引き続き議論をいただくこととしたい。

参考資料

託送システム閲覧事案

- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会から、関西電力・関西電力送配電に対する報告徴収（12/27）
- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会から、一般送配電事業者、みなし小売電気事業者に対する、情報管理体制等の緊急点検の指示（1/13）
- ✓ 電力・ガス取引監視等委員会において、事業者からの情報漏洩事案の報告を受け、報告徴収・立入検査等
- ✓ 経済産業省から、情報漏えい等の不適切事案を踏まえ、各一般送配電事業者に対し、事業の中立性・信頼性を確保するため、所要の措置をとるよう緊急指示（2/10）

関西電力における法令等遵守

- ✓ 経済産業省から関西電力に対して、法令等遵守体制の整備状況、本事案が発生した原因及びそれを踏まえた改善策や、法令等遵守の観点から懸念がある他の事案について報告徴収（1/16）
- ✓ 経済産業省から関西電力に対し、法令等遵守体制や適正な競争環境の確保等の観点から、これらの取組の強化等の緊急指示（2/21）

再エネ特措法関係事案

- ✓ 経済産業省から、一般送配電事業者、みなし小売電気事業者に対して、再エネ特措法に係る情報管理に関して、再エネ特措法に基づく報告徴収（2/10,14,16）

【論点】情報管理の観点での課題と論点

第59回 総合資源エネルギー調査会 電力・ガス基本政策小委員会 資料4

- 一連の事例を通じて、情報管理の観点から現在の仕組みや方法について様々な課題が明らかになった。後掲のような論点について、今後の方向性はどうあるべきか。
- 今後、こうした論点について、電力・ガス取引監視等委員会における検討とも並行して、本小委員会でも御議論いただきたい。

課題

- ✓ 託送システムを論理分離で利用していたが、マスキング不備により顧客情報等が閲覧可能な状態に置かれた。
- ✓ 災害時対応のための端末の管理やID設定等に不備があった。
- ✓ 情報管理の厳格さよりも、コスト面や時間面の効率性が優先されていた。
- ✓ 上記のような不備について、一般送配電事業者が気づかなかった。職員は認識していたが、報告されなかった。



論点

- ✓ 行為規制に適合的なシステム設計
- ✓ 実効的な情報管理のための行動
- ✓ 不適切行為に対する社内のガバナンス
- ✓ 教育、研修、社内規律等
- ✓ 人事、PC端末等の全社的業務管理
- ✓ 行為規制の内容、強度
- ✓ 監視のあり方、実効性担保の方法

- 行為規制に適合的なシステム設計
 - － 論理分割ではなく物理分割とすれば十分か。物理分割の場合でもシステム内に小売共用部がある場合は、新電力とイコールフットイングになっているか。
 - － アクセス権の設定やアクセスIDの確認方法はどうあるべきか。
- 実効的な情報管理のための行動
 - － 情報管理が適切に機能しているかを実効的に確認するために、ログの管理・定期的な解析、人的アクセスの管理・制限など、どのような手段が求められるか。
- 不適切行為に対する社内のガバナンス、教育、研修、社内規律等
 - － 実効的な職員の教育・研修とはどのようなものか。その上で、職員の意識にのみ依拠するのではなく、全社的な「仕組み」として不適切行為が行われないようにするには、どのようなガバナンスの仕組みや規律が求められるか。
- 人事、PC端末等の全社的業務管理
 - － 全社的な人員確保と配置が行われている一方で、「適正な電力取引についての指針」において、「情報の適正な管理や差別的取扱い禁止の確実な確保」の観点から、人事交流についての社内規程等による行動規範策定を一般送配電事業者に求めているが、今回の事案を踏まえて、どういう対応が必要か。
 - － PC端末調達等の現在全社的な形で行われている業務管理はどのようにあるべきか。

【論点】情報の活用等／競争確保の観点での課題と論点

第59回 総合資源エネルギー調査会 電力・ガス基本政策小委員会 資料4

- 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応を始め、有益に活用すべき面もあると考えられる。そうした際にも、情報の活用と管理の両立は大前提であるが、どのような課題・論点があるか。
- また、適正な競争確保の点からも、問題のある事象が発生。他の小売電気事業者とのイコルフットイング、競争環境の整備との関係を含め、どう考えるか。

課題

- ✓ 災害時対応向けのIDや端末の管理に不備があった。
- ✓ 顧客対応（コールセンター）や災害時の対応などにおいて、需要家対応の効率性が優先された。
- ✓ 不正に閲覧した情報を、不当な営業目的で活用する事案があった。



論点

- ✓ 活用と管理を両立するシステム設計
- ✓ 災害対応等への新電力の参画
- ✓ 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
- ✓ 小売による反競争的情報アクセスの制限方法
- ✓ 小売におけるコンプライアンスの在り方
- ✓ 他の小売電気事業者とのイコルフットイング
- ✓ 基盤的な競争環境の一層の整備

- 活用と管理を両立するシステム設計、災害対応等への新電力の参画
 - － 一般送配電事業者が保有する情報は、災害時対応をはじめ、有益に活用すべき面もあるが、活用方法に応じた管理方法の設計も必要となる。どのような活用方法が、将来も含め、考えられるか。
 - － 災害対応を含め、業務委託を行う場合に、グループ外へ委託する場合と同様の情報管理が行われているか。災害対応について、実際に新電力に参画を求めることも、システム設計を考える上でも、有用ではないか。
- 需要家対応に係る一般送配電事業者以外の現行システムの改善
 - － 小売事業者が需要家対応で利用するシステムは託送システム以外にも存在するが、そうしたシステムの代わりに託送システムを利用しようとする誘因を断つために、改善すべきものがあるか。
- 小売による反競争的情報アクセスの制限方法、小売におけるコンプライアンスの在り方
 - － 現在、特定小売事業者においては、非公開情報を、要求又は依頼することなく、「閲覧すること」自体には特段の規律がかけられていないが、どのような規律があるべきか。
- 他の小売電気事業者とのイコルフットイング、基盤的な競争環境の一層の整備
 - － 適正な競争環境の確保に向けた取組をより強化することが求められるが、どのように小売電気事業者間のイコルフットイングや、その基盤となる競争環境を整備すべきか。

3 / 27 再エネ大量導入・次世代電力NW小委における委員意見

- ✓ まずは国民・需要家からの信頼回復に向けて、再発防止・コンプライアンスの向上の徹底すべき。
- ✓ 新電力であれば、元々送配電に在籍した人材を活用する際には転職というハードルを乗り越える必要がある。一方、旧一般電気事業者でのグループ内の転籍が可能であり、今回の情報漏洩の要因の一つとなった。こうした観点からグループ内の人事交流について改めてよく考えてほしい。
- ✓ 情報アクセスの中立性は徹底すべきという意見に賛同。どのような時点でも大手電力も新電力も中立になるということが原則だと考える。
- ✓ 経済産業省の再エネ業務管理システム運用の改善にあたって、情報の漏洩の再発防止が最優先。一方で、小売電気事業者間のイコールフットィングの観点から、システムの閲覧項目の絞り込みをした上で、新電力を含む小売買取義務者にアクセスを許容するといった対応も考えられる。時間軸も考えて対応してほしい。