

関西電力送配電株式会社の情報漏えい事案に係る

申し入れに対する回答書

<申し入れ事項1>

今回の情報漏えい事案について速やかに全ての事実と責任の所在を明らかにし、厳正な処置を行い、再発防止を徹底することを求めます。

【回 答】

業務改善計画策定以降、コンプライアンスを重視する組織風土の醸成に向け、各種取組みを進めている中、このようなコンプライアンスに関わる不適切な事象が判明したことについて、非常に重く受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。

関西電力株式会社は、本事案を踏まえ、社長が先頭に立って、速やかに本事案に関する事実調査や原因特定、改善策に取り組むために、2023年1月31日付で、社長を本部長とする「緊急対策本部」を設置しました。また、関西電力送配電株式会社では、本事案の原因究明ならびに体制面・実効性面での検証と対策の立案を実行するために、2023年1月30日付で、社長を委員長とする「調査検証・改革委員会」を設置しました。これらと並行して、コンプライアンス委員会において、客観的かつ徹底的な調査・原因究明を進めます。

今後、本事案に係る再発防止を徹底し、改めてコンプライアンスを重視する組織風土の醸成に、全力を尽くしてまいります。

<申し入れ事項2>

2022年11月9日付「電気事業・経営に関する再質問・追加質問に対する回答について」では、弊会の「再質問1. 新規質問2-①への回答について ②業務改善計画の進捗状況について、2021年12月27日「電気事業法に基づく業務改善計画の実行状況の報告について」以降の既要、特徴、評価を教えてください。」に対し、「業務改善計画に掲げる各施策について着実に取組みを進め、前回報告以降も、以下のとおり、各施策の取組みをひとつひとつ積み重ねてきております。」として「◇法令等遵守体制の抜本的強化ならびに法令等遵守を重視する健全な組織風土の醸成」などの項目について回答されていたところです。

この点につき、今回の情報漏えい事案を踏まえ、これまでの取組をどのように再評価し、取組を進めていくのかについて、回答し直すことを求めます。

【回 答】

当社では、業務改善計画策定以降、コンプライアンスを重視する組織風土の醸成に向け、研修、意識啓発活動など、各種取組みを進めてまいりましたが、今回、このような中、本事案が発生したことについて、非常に重く受け止めております。

本件の原因は、行為規制に関する理解やコンプライアンス意識の徹底が不十分であったことに加え、会社として不適切な業務運用を早期に把握し、是正する仕組みが不十分であったことにあると認識しています。

今後、監督官庁のご指導に真摯に対応するとともに、当社としては、新たに設置した「緊急対策本部」において、本事案に関する事実確認や原因特定、改善策の具体化およ

び推進を行ってまいります。また、コンプライアンス委員会においても、コンプライアンス委員会の委員である社外弁護士およびコンプライアンス委員会に選定された社外弁護士により、外部の客観的かつ徹底的な調査・原因究明を実施いたします。調査はそれぞれの体制で実施いたしますが、コンプライアンス委員会の調査結果も踏まえ、「緊急対策本部」が全体取りまとめを行い、再発防止策に向けた根底にある課題の抜本的な解決に向けた対応策について踏み込んで検討し、具体化・推進してまいります。

<申し入れ事項3>

2022年11月9日付「電気事業・経営に関する再質問・追加質問に対する回答について」において、弊会の「再質問4. 新規質問7-②への回答について ①貴社は代理店契約締結先に対して、関西電力が保有する現在及び過去の顧客情報を提供していますか。提供している場合はその項目についても教えてください。」に対し、「当社では代理店契約締結先に対して、保有する顧客情報を提供しておりません。」と回答されていたところです。しかし、本情報漏えい事案においては、委託先の関係者も新電力の顧客情報を閲覧したことが明らかになりました。

については、弊会の再質問4に対して、顧客情報の取り扱い状況を改めて精査し、回答し直すことを求めます。

【回 答】

2022年度「電気事業・経営に関する事前質問」および「電気事業・経営に関する再質問・追加質問に対する回答について」におけるご質問については、訪問販売および電話勧誘販売などにおける契約トラブルや顧客情報等に関するご質問と認識しています。これらのご質問のうち、当社活動における代理店契約締結先との情報提供の有無について、「当社では保有する顧客情報は提供しておりません」と回答いたしました。

今回の新電力顧客情報の閲覧を行っていた委託先社員とは、お客さまからの申出に対する契約状況の確認や問い合わせ対応業務等を委託しているものであり、その委託業務の範囲内において、弊社の顧客情報を取り扱っています。

従いまして、2022年11月9日付の弊社回答の「当社では代理店契約締結先に対して、保有する顧客情報を提供しておりません。」については、変更ございません。

以 上