

関消懇の質問書に対する関西電力・関西電力送配電の回答

大阪消団連が参加する関西消費者団体連絡懇談会（関消懇）が、6月21日に関西電力と関西電力送配電に対し提出した、電力カルテル問題と新電力客情報漏えい・不正閲覧問題に係る質問書に対する回答を掲載する。

電力カルテル問題及び新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題に係る 回答書(関西電力)

1. 電力カルテル問題

【質問1】 3月30日の公正取引委員会の発表では、貴社と中部電力、中国電力、九州電力それぞれとの二社間で「自社の利益を図るため、互いに、相手方の供給区域において営業活動を制限する」等の「合意」があったとしています。この点につき、貴社の認識も一致していますか。

〈回 答〉

当社は、独占禁止法違反に該当すると考えられる行為を認識した時点で、公正取引委員会に対して、課徴金減免制度の適用申請を行っており、公正取引委員会による事実認定については、否定するものではありません。

【質問2】 貴社が今回のカルテルを主導したと報じられています。貴社が公表した「事実関係」では、2018年夏頃から秋頃にかけて管外での営業戦略の見直しを行い、営業活動の制限を決定したとあります。貴社がこの営業戦略の見直しを行う前に、他社からカルテルに関わる働きかけを受けたことはないかと認識されていますか。

〈回 答〉

他社の行為に関しては、他社の対外対応に影響を及ぼす可能性があることから、当社から言及することは差し控えます。

なお、当社が主導したかどうかの評価については、客観的に判断されるものであり、当社が回答す

る立場にはないと考えておりますが、公正取引委員会は、当社が主導したものと認定しておらず、同委員会が詳細な調査によって把握した事実に基づき、このように判断されたものと認識しております。

【質問3】 貴社が公表した「発生原因」の中に、「経営トップ層をはじめ、多数の役員及び社員において独占禁止法の正確な知識・理解を欠いており」とありますが、地域独占から全面自由化への制度変更が行われたまさにその時点で「知識・理解を欠いて」いたとは容易には信じがたいものです。独占禁止法に違反すること、少なくともその懸念があることを認識した上で、意図的に法務部門を関与させずにカルテルを結んだとの可能性を否定する具体的な根拠をお持ちであれば教えてください。

〈回 答〉

当社の営業方針を伝える行為が、独占禁止法上リスクの高い行為であるとは考えておらず、独占禁止法違反の可能性に対する認識が低かったといえます。そのため、法務部門や外部専門家に対して具体的な相談や照合をするなどして、問題の有無について確認を行うに至らなかったものと考えております。

【質問4】 貴社Webサイトの「コーポレートガバナンス体制」には、取締役については「執行役への委任の有無にかかわらず、特に重要な業務執行について、必要に応じ、検討段階において取締役会で事前に議論を行い、執行役は社外取締役をはじめとする取締役からの適切な意見・助言を得ま

す。」執行役については「取締役会の決定した基本方針に基づいて、当社グループ全般の重要な業務執行方針および計画ならびに業務執行に関し審議するとともに、必要な報告を受けるため、執行役社長を議長にすべての執行役で構成する「執行役員会議」を原則として毎週開催し、迅速かつ適切な会社運営を実施しています。」とあります。管外における営業戦略は極めて重要な業務執行方針と考えられますが、取締役会、執行役員への報告・審議は全く行われなかったのでしょうか。行われなかったとすれば、ガバナンス上の重大な問題に当たるのではないのでしょうか。当たるのであれば、その観点が「発生原因・再発防止策」に記載されていないのはなぜでしょうか。

〈回答〉

営業活動を縮小するという方針の決定は、重要な業務執行に係るものには該当せず、取締役会、執行役員会議の報告対象ではありませんでした。

しかしながら、当社は、今回このような事態が起きたことを極めて重く受け止め、外部の専門家の意見も踏まえ、再発防止策として、競合他社との接触ルールに関する独占禁止法遵守に関する規程の制定や、役員・従業員の意識向上に向けた独占禁止法研修の実施などに取り組んでいます。

今後も引き続き再発防止策の徹底を図るとともに、法令遵守体制をより一層強化し、信頼回復に努めてまいります。

【質問5】4月12日公表の「役員の報酬減額等について」について、退任役員は自主返納に応じられたのでしょうか。

〈回答〉

退任役員に対する自主返納要請については、すみやかに対象者全員への要請を完了しています。なお、既に当社の職を辞された方の詳細については、回答を差し控えます。

【質問6】本件カルテルにより、需要家が本来得られたはずの利益を奪ったという認識をお持ちでしょうか。

〈回答〉

今回、公正取引委員会により、他電力との間で不当な取引制限の合意があったと認定されました。

しかし、個別の取引については、他電力との間で受注調整といった直接的に競争を制限する行為があったとは認定されておりません。

当社としては、新電力を含めた競合他社の存在を想定した競争的な価格で提案や応札をしており、今回認定された不当な取引制限により、個別の案件への影響があったかどうかについては、確定できないものと考えております。

また、電気料金水準の変動への影響については、様々な要因があり、本件による影響を定量的にお示しすることは困難であると考えております。

【質問7】弊会は昨年12月23日付の貴社宛要望で、「今回の電力カルテル問題に貴社又は貴社関係者が関与し、それによって貴社が不法・不当な利益を得ていた場合には、その還元を行っていただきたい。」と求めました。これについて、どのように受け止めていますか。還元を行うお考えをお持ちでしょうか。

〈回答〉

質問6と同様の回答となります。

【質問8】3月30日の公正取引委員会の発表では、以下の点についても、電力・ガス取引監視等委員会に対する情報提供を行ったとしています。貴社においてこれらの事実はありましたか。項目ごとに教えてください。

1) 電力・ガス取引監視等委員会が、旧一般電気事業者及びその販売子会社の小売供給価格を監視するモニタリング調査を行っていたところ、旧一般電気事業者及びその販売子会社の中には、当該調査を行っていたことを利用し、他の旧一般電気事業者に対し、安値での小売供給に関して牽制等をしていた者がいたこと。

2) 旧一般電気事業者の中には、競争により顧客移動が生じていることを示すために、価格競争によらず、相互に顧客を獲得することを企図していた者がいたこと。

3) 旧一般電気事業者の中には、各供給区域にお

ける電気の需要の大部分に相当する電気を自ら発電又は調達してきたところ、自社又はその販売子会社の小売価格及び自社の販売子会社に卸供給する価格を、当該販売子会社以外の新電力に卸供給を行う価格よりも安価に設定していた者がいたこと。

- 4) 旧一般電気事業者の中には、卸売市場への電気の供給量の絞り込みを行い、市場価格を引き上げることなどにより、外部からの調達に依存する新電力の競争力を低下させることを企図していた者がいたこと。
- 5) 旧一般電気事業者の中には、新電力に対し、相対取引で電気の卸供給を行うに当たり、当該旧一般電気事業者の供給区域においては当該電気の小売供給を行わないように求めていた者がいたこと。

〈回 答〉

公正取引委員会から電力・ガス取引監視等委員会に情報提供された事実等については、その詳細が分からず、また、何を根拠とされているのかも不明であるため、当社としては回答いたしかねます。但し、2023年6月19日の電力・ガス取引監視等委員会の公表内容によれば、上記1)、2)、4)については、関西電力の行為や当時の社内資料に記載があった旨、電力・ガス取引監視等委員会が認定しています。これは、電力・ガス取引監視等委員会による調査によって把握した事実に基づき独自に認定されたものと承知しており、当社としては争いません。

本件は、2023年3月30日、公正取引委員会から、特別高圧電力及び高圧電力の取引に関して、不当な取引制限を禁止する独占禁止法第3条に違反する行為があったと認定された件に関して、当時の背景や詳細経緯、社内資料の記載が明らかにされたものであると認識しております。

ただ、社内資料での記載とはいえ、電力の適正な取引を阻害する行為が行われたとの疑念を惹起したことについては、重く受け止めております。

なお、3)、5)については、電力・ガス取引監視等委員会の公表内容によれば、該当する事実は確認されなかったとされています。

2. 新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題

【質問9】当該部署でどの程度の職員が情報閲覧していたかは、本件の評価に関わる重要な情報です。しかし、6月8日説明会では部署別職員数は公表していないとの理由で回答されませんでした。不正事案の実態公表よりも、部署別職員数の秘匿を優先する貴社の判断には納得できません。改めて、部署別の情報閲覧職員の割合（およびその状況でも構いません）について回答を求めます。

〈回 答〉

特別高圧・高圧画面、および低圧画面のそれぞれについて、ソリューション本部在籍社員に占める閲覧者の割合は双方とも約2割です。

なお、社員閲覧数の内訳は以下の通りです。

(特別高圧・高圧)

社 員	委託先社員	合 計
464名 [約2割]	1,546名	2,010名

・[] 内は2023年3月末 ソリューション本部在籍社員数に対する割合

・社員464名 内訳：CRM 4割、リビング営業・法人営業6割

(低 圧)

社 員	委託先社員	合 計
511名 [約2割]	1,095名	1,606名

・[] 内は2023年3月末 ソリューション本部在籍社員数に対する割合

・社員511名 内訳：CRM 6割、リビング営業・法人営業4割

【質問10】「問題となり得ると認識していながらも、閲覧を行っていた理由」についてのアンケート調査は選択肢を回答する方式ですか。そうであればすべての選択肢の内容及び部署別、社員・委託別の選択者数を教えてください。

〈回 答〉

○アンケート調査は選択肢を複数回答する方法です。

○アンケートにおける部署別は算出していないため差し控えさせていただきたい。

○選択肢、選択者数は以下の通りです。(※複数回答あり)

選 択 肢	合 計	社 員	委 託
お客さまからの申出に対して懇切、丁寧、スムーズに対応するため	107	100	7
システムでのマスキング等の措置がなされていないため	97	85	12
自身の業務処理が効率的になるため	79	68	11
会社の業務効率化につながるから	26	24	2
業務実施の指示による	23	22	1
営業成績を上げるため	4	4	0
会社の収益につながるから	4	4	0
その他	35	29	6
合 計	375	336	39

【質問11】 低圧の閲覧者・上司に対するヒアリングの「閲覧行為への認識」は、選択肢を回答する方式ですか。そうであればすべての選択肢の内容及び部署別、社員・委託別の選択者数を教えてください。

〈回 答〉

ヒアリングは、ソリューション本部以外の部門の管理職が面談により、閲覧時の認識や具体的な閲覧行為について聞き取りしたものであり、選択肢による回答方式ではございません。

【質問12】 貴社の5月12日付業務改善計画に、「行為規制に係る不適切な事案1件（3月24日電力・ガス取引監視等委員会報告済）」とあります。その内容を教えてください。

〈回 答〉

「行為規制に係る不適切な事案1件」の内容とは、太陽光発電等の受給契約における他社買取情報（新電力買取および送配電買取）の参照・抽出が可能となっていたものです。

具体的には、当社では、顧客情報管理システムから顧客情報の検索や当該情報の抽出を可能とするべく、汎用検索ツールを活用してユーザーが任意の条件で参照・抽出が可能とするシステムを導入していました。

本来、当該システムへのデータ連携においては、新電力顧客情報を除外してデータ連携する仕組みを構築する必要がありましたが、その連携条件を誤っていたものです。

なお、当該対応については、既に電力・ガス取引監視等委員会への報告を行い、システム改修も終わっております。

【質問13】 貴社の5月12日付業務改善計画には、「委託先向けの業務マニュアル、手順書の確認」で「行為規制に係る不適切な表現はありませんでした」とあります。そうであればマニュアルを無視した対応が委託先において常態化し、貴社はそれを放置していたのですか。

〈回 答〉

今回の業務改善計画として実施した「委託先向け

の業務マニュアル、手順書の確認」としては、行為規制のみならず業務に係る関係法令上問題となる表現がないか確認を行い、「行為規制に係る不適切な表現がないこと」を確認したものです。

今回の新電力顧客情報の漏えい・不正閲覧に関しては、業務改善計画でも「発生原因」としてお示ししているとおり、「システム改修、マスキング処理が不十分」「意識面・行動面での対応が不十分」「お客さま対応を優先した」などと考えています。

そのため、今回発生した事象においては、マニュアルに問題がなかったものの、システム面および意識面などから発生した事象であったと考えています。

当社は今後も、委託先との対話や研修を通じてコンプライアンス意識の定着に継続的に取り組んでいく所存です。

【質問14】 特別高圧は2000年から、高圧は2004年・2005年からの制度変更で小売が自由化されています。2000年から低圧が自由化される2016年までの特別高圧・高圧の新電力顧客情報についても送配電部門以外での閲覧は規制されていましたが、その期間の取り扱いに問題はなかったのでしょうか。

〈回答〉

当社のシステムについて、現行システムを管理する関西電力送配電に確認したところ、当社が閲覧できる状態になっていたのは「2019年5月以降」であったと確認しています。

それ以前については、送配電部門の独自システムにおいて、当社顧客以外の小売電気事業者の顧客情報管理システムにて運用していたため、営業部門が顧客情報を閲覧することはありませんでした。

3. 両事案に重なる問題

【質問15】 貴社は両事案の原因として、電力カルテル問題では

1. 電力自由化への政策転換後の事業ルールに対する意識の不足、
2. 法令遵守意識の希薄さ、
3. 独占禁止法の知識・理解の不足、

4. 経営トップ層の活動に対するチェック機能の不足・不全」

の4点を、新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題では

「(1) 情報システムの構築・運用の不備、信頼性への過信、

(2) 事業環境変化への不適合（公正な競争を実現するための認識不足）、

(3) 組織風土の問題等」

の3点を挙げています。では、なぜそうした事態が発生し、改善されなかったのかという原因の深掘りについては検討されていますか。されているのであれば、その内容を教えてください。

〈回答〉

○電力カルテル関係

当社の役員及び社員において、電力自由化における政策転換に関する認識が不足していた中で、経済合理性を伴う販売電力量と販売価格を実現する営業戦略を重視する思いと、独占禁止法に対する意識の希薄さがあいまって生じたものであり、コンプライアンスよりも事業の問題解決を優先してしまったところが大きな要因の一つであると考えております。

○新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題

本事案の根本的な原因は、長年にわたる地域独占体制下での事業運営により、会社全体として、小売全面自由化という大きな政策変更に伴う事業環境変化に対し、意識面および行動面での対応が不十分であったことだと考えています。

その結果として、行為規制に関する実務に即した業務マニュアルや研修への適切な反映、情報システム不備への対応等、事業者間の公正な競争環境を確保するための仕組み作りや支援が不十分となっていたと考えます。

【質問16】 両事案は、役職員金品受領問題に係る第三者委員会調査報告書を受領した2020年3月から半年後（電力カルテル問題）と2年9ヶ月後（新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題）に発覚しています。「厳粛かつ真摯に受け止め、再発防止や必要な改革と信頼回復に全社一丸となって全力を尽くしてまいります」とした第三者委員会調査

報告書受領時のコメントやその後の業務改善計画に対する社会の期待を再々度裏切ったことについて、貴社はどのように受け止めていますか。

〈回 答〉

コンプライアンスに関わる不適切な事案の発生が度重なり、社会の皆さまに、多大なご心配、ご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

金品受取り問題に係る業務改善計画策定以降、ガバナンス改革やコンプライアンスを重視する健全な組織風土の醸成等の取組みを進めてきました。

そのような中で、コンプライアンスに関わる不適切な事案を発生させたということは、コンプライアンスを重視する組織風土の醸成が、まだまだ道半ばということ、痛感しています。

今後も発生しうる環境変化とリスクに確実に対応するため、グループ全体の内部統制を抜本的に強化するとともに、コンプライアンスの徹底を経営の大前提とした組織風土改革に取り組んでまいります。

【質問17】 電力カルテル問題の「再発防止策」の中に、「内部通報制度の活用周知と強化・充実・コンプライアンス相談窓口及び社外弁護士窓口の周知と、より一層の強化・充実」とあり、新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題のヒアリング結果では「内部通報制度もあることは知っていたが、匿名が必ず確保されるのかといった不安」等が指摘されています。これに関して、貴社の内部通報制度が上司へ報告することとしている点につき、「報告内容に鑑み、社内外に設置するコンプライアンスの相談窓口への報告が適切であると通報者・相談者が判断した際は、上位職位へ報告する代わりに当該窓口へ報告することも可能」と昨年定期懇談で回答されたところです。ですが、その規定では、上司ではなくコンプライアンス相談窓口へ報告することが適切かどうかの判断を通報者に求めることとなり、結果的に報告することを萎縮させてしまうのではないのでしょうか。

また、2022年6月1日施行の改正公益通報者保護法は、事業者には部門横断的な公益通報窓口の設置等を義務化し、その従事者には通報者情報の守秘を刑事罰を持って義務付け、どの通報先にどの順序で公益通報しても構わないという運用を定め

た上で、職制上のレポーティングラインでも内部公益通報を受ける可能性があることを想定して対応することを指針等で示しています。

貴社の内部通報制度は見直しが必要ではないですか。貴社の考えを教えてください。

〈回 答〉

弊社は、

○従業員は、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、上位職位に報告しなければならない、

○報告内容に鑑み、社内外に設置するコンプライアンスの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へ報告した場合は、上位職位へ報告したものとみなす、

旨を、社内規定に定めています。

この社内規定に基づき、従業員は自らの判断により、上位職位またはコンプライアンス相談窓口へコンプライアンス上問題となる事象（または発生のおそれのある事象）を報告することができますが、この際、報告先に関する従業員判断の当否は問われません。

したがって、報告することを萎縮させることはないと考えています。

また、弊社は、2022年6月1日施行の改正公益通報者保護法の趣旨を踏まえ、内部通報制度を整備するとともに、上司に報告した場合も、その報告を理由とした不利益な取扱いを禁止する等の規定を整備しています。

今後とも、2023年5月に公表した業務改善計画に基づき、内部通報制度の活用の徹底を周知するとともに、内部通報制度の利用に対する抵抗感を徹底的に払拭するため、社内リニエンシー制度を導入する等、内部通報制度を充実、強化します。

加えて、公益通報者保護法の改正等の状況を踏まえ、必要な見直しを行ってまいります。

【質問18】 貴社は、2020年3月14日に金品受取問題に関する第三者委員会調査報告書（本文200頁）、2020年8月17日に役員退任後の嘱託等の報酬に関するコンプライアンス委員会調査報告書（本文72頁）、2022年4月20日に金品受取り問題に関連する事案にかかるコンプライアンス委員会調査報告

書（本文158頁）、2022年12月19日に施工管理技術検定の実務経験要件の不備に関する第三者委員会調査報告書概要版（本文181頁）を公表してられました。今回の事案について、こうした第三者的な見地からの詳細な調査報告を取りまとめ、公表する予定はありますか。ないのであればその理由を教えてください。

〈回答〉

独占禁止法違反について、当社は2020年秋頃に、外部から独占禁止法上問題となる行為があるのではないかと、との指摘を受け社内調査を開始しました。

その後、社外の法律事務所を起用して詳細な社内調査を実施した結果、独占禁止法違反に該当すると考えられる行為を認識した時点で、公正取引委員会に対して速やかに報告することとし、課徴金減免制度の適用申請を行いました。それ以降、当局による調査が行われ、これに全面的に協力してきました。

2023年4月11日のコンプライアンス委員会で、社内調査は本件事案を解明するのに、質的量的にも十分に正確性も備えたものであり、公正取引委員会が公表した事実も含まれていると評価されており、第三者委員会などによる重ねての調査は必要ない、との判断が示されています。

新電力顧客情報の不適切な取扱いについては、現在コンプライアンス委員会による事実関係等の客観的かつ徹底的な調査を実施しています。調査結果は今後、コンプライアンス委員会とも相談の上で決定しますが、公表する方向で考えています。

【質問19】 貴社は5月12日に資源エネルギー庁長官に提出した「『小売電気事業の健全な競争を実現するための対応について』への回答について」の中で、「発販分離も含めた、最適な小売電気事業体制の検討を引き続き進めます。」としています。この検討はどの部署（または会議体）において行い、いつ頃までに結論を出す予定ですか。

〈回答〉

当社としては、グループ全体の最適な組織のあり方について、経営環境やそれぞれの事業における戦略等も踏まえ、お客さまや株主の皆さまをはじめ、ステークホルダーの皆さまにとっての価値を最大化

するためには、どのような形態がよいのか、全社大において、多面的かつ慎重に検討を進めてまいりたい。

なお、当社は小売電気事業の公正な競争の実現に向け、7月1日に小売事業者として必要な機能をソリューション本部に集約いたしました。

【質問20】 内閣府の再生可能エネルギー等規制等総点検タスクフォースの有識者は送配電部門の中立性や公正な小売競争の強化に向けて、

- (1) 一般送配電事業者に対し、親会社・グループ会社との一体性が伺えないよう、社名を含む商標やブランドの使用禁止
- (2) 一般送配電事業者の全従業員に対しグループ内での兼業や転職先の制限、特に幹部についてはグループ内での兼業や人事交流を禁止
- (3) 小売全面自由化以前の顧客リストを用いたアウトバウンド営業の禁止

を提案しています。これらについて貴社が制度改定の議論を待つことなく自主的に実施する考えはありませんか。

〈回答〉

(1) 社名を含む商標やブランドの使用については、現在も行為規制において、広告・宣伝等の規律が定められており、適切に対応していきます。

今後の動向も踏まえ、必要があれば適切に対応してまいります。

(2) 既に当社においては、関係機関の指針等を踏まえ、社内でルール整備し、グループ内での人事交流に制限を設けております。

(3) 小売全面自由化に伴い、お客さまは電力会社を選択いただけるようになり、また当社としても自由化後に創意工夫した電気料金メニューの設定等を行っており、よりお客さまのライフスタイルに応じたサービスをご提供しております。

当社としては、広くお客さまに自由化後の電気料金メニュー等について認知いただいた上で、選択いただくことが重要だという考えの下で様々な活動を行っており、いただいた内容についても必要性や有効性等を勘案し、当社として要否を判断してまいります。

【質問21】 内閣府の再生可能エネルギー等規制等総点検タスクフォースの有識者は、送配電部門の所有権分離、小売部門と発電部門の会計分離からの法的分離・所有権分離の検討等も提案しています。内閣府消費者委員会も送配電部門の所有権分離や発電分離について総合的な検討を求めています。この点について、貴社の見解を教えてください。

〈回 答〉

発電の事業のあり方については、質問19で回答させていただいたとおりです。

送配電事業のあり方については、国の審議会等において、送配電会社の中立性の確保を前提に、電力の安定供給、社会コストなど様々な観点から検討さ

れ、法的分離との結論となったものと認識しています。

また、至近の国の審議会においても、所有権分離を行うことについて、迅速な災害対応力が低下するおそれがある等の課題があるため、慎重に検討する必要があると整理されています。

当社としては、まずは、業務改善計画に基づき、託送情報に係る情報システムの物理的分割・内部統制の強化・組織風土の改革に取り組むとともに、取締役会による特別監督等を通じ、公正な競争環境の確保に取組みます。

こうした一連の改革に取り組むことで、送配電事業の中立性を確保してまいります。

.....

新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題に係る回答書 (関西電力送配電)

【質問1】 貴社は2月17日公表の「経済産業省への報告概要」において、低圧での当初4画面の過去3年分のアクセスログ実績を公表した際に、計38画面・4帳票で非公開情報を閲覧できることが判明し、「その他の画面におけるアクセスログ実績については、引き続き調査中」としています。その調査結果を教えてください。

〈回 答〉

非公開情報が閲覧可能となっていた託送業務システムの39画面・4帳票のうち、高圧13画面2帳票におけるアクセスログ実績について調査結果をとりまとめ、以下の内容で4月19日に公表しております。

(高圧分野13画面・2帳票におけるアクセスログ実績)

○調査期間：別表のとおり

○閲覧実績：

項 目	閲覧実績	(再掲) 内 訳	
		新電力	当 社 [最終保障供給契約]
閲覧者数	2,010名※ (関西電力：464名) (委託会社：1,546名)	1,809名 (関西電力：398名) (委託会社：1,411名)	988名 (関西電力：212名) (委託会社：776名)
お客さま数	10,940契約	8,411契約	2,529契約
小売電気事業者数	147事業者 (+当社)	147事業者	(当社)

※新電力のお客さまおよび最終保障供給契約を重複して閲覧したケースを含む。

別表：高圧分野の各画面・帳票ごとのアクセスログ実績の調査結果

画面/帳票名称	非公開情報	調査期間 (自)	調査期間 (至) ※	閲覧者数	お客さま数	小売電気 事業者数
① グループ管理個別登録	契約名義	2019年 11月26日	2023年 1月10日	18名	20契約	11事業者
② 各種申込受付一覧	契約名義	2022年 4月1日	2023年 1月9日	243名	393契約	46事業者 (+当社)
③ お客さま情報集約(高圧・大口)	契約電力 供給電圧		2023年 1月11日	1,938名	10,752契約	147事業者 (+当社)
④ 作業依頼票(兼)連絡票	契約名義		2023年 1月10日	42名	238契約	46事業者 (+当社)
⑤ 各種申込(請求先情報・入力複写)	契約名義		2023年 1月20日	29名	96契約	25事業者 (+当社)
⑥ 個別内容照会(各種申込)	契約名義		2023年 1月6日	256名	378契約	51事業者 (+当社)
⑦ A現収金請求明細登録	契約名義 電話番号		2023年 1月12日	1名	1契約	1事業者
⑧ 発信電話番号からの検索	契約名義		2023年 1月12日	3名	1契約	1事業者
⑨ お客さま氏名一覧	契約名義		2023年 1月11日	136名	139契約	(当社)
⑩ 余剰電力お客さま情報画面	電話番号		2023年 1月12日	22名	28契約	8事業者 (+当社)
⑪ お客さま番号個別通知	契約名義		2019年 11月26日	2023年 1月11日	閲覧実績なし	
⑫ 制限中止割引通知	契約名義	2023年 1月11日				
⑬ 個別手配一覧(ファイル出力)	契約名義	2022年 4月1日	2023年 1月12日			
⑭ お客さま情報登録	契約名義 電話番号		2023年 1月12日			
⑮ 引継元お客さま選択画面	契約名義 購入種類		2023年 1月11日			

※：各画面・帳票における情報遮断処置が完了した日

【質問2】特別高圧は2000年から、高圧は2004年・2005年からの制度変更で小売が自由化されています。2000年から低圧が自由化される2016年までの特別高圧・高圧の新電力顧客情報についても送配電部門以外での閲覧は規制されていましたが、その期間の取り扱いに問題はなかったのでしょうか。

〈回答〉

特別高圧および高圧における送配電部門の顧客情報管理システムについては、電力自由化が実施された当初は、送配電部門が独自システムを構築し運用

を行ってまいりました。しかしながら、2019年5月ごろに関西電力以外の顧客が増加したことに伴い、一部機能(検針および新增設など)を共有することとしました。

2019年5月以前の一部機能を共有するまでの期間においては、送配電部門のみでの利用を考慮してシステムを構築しており、他システムから独立しているとともに、利用者の所属にて利用可否判定を実施していることから取扱いに問題はなかったと考えております。

【質問3】本事案は、役職員金品受領問題に係る第

三者委員会調査報告書を受領した2020年3月から2年9ヶ月後（新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題）に発覚しています。「厳粛かつ真摯に受け止め、再発防止や必要な改革と信頼回復に全社一丸となって全力を尽くしてまいります」とした第三者委員会調査報告書受領時のコメントやその後の業務改善に対する社会の期待を再度裏切ったことについて、貴社はどのように受け止めていますか。

〈回答〉

本事案は小売電気事業者のお客さま情報を漏洩させ、一般送配電事業者の中立な業務運営を求める電気事業法に対する重大な違反があったものであり、非常に重く受け止めています。

【質問4】 貴社は1月13日に「本事案の発生原因」

として、「2016年4月の電力小売全面自由化に向けたシステム対応を行う中で、肥大化・複雑化したシステムの非公開情報掲載箇所の洗い出しが不十分であったことから情報遮断処理に漏れがあり、その後も情報遮断処理の不備に気づくことができなかつたことから、処理漏れを是正できなかった」と公表しています。では、なぜそうした事態が発生し、改善されなかつたのかという原因の深掘りについては検討されていますか。されているのであれば、その内容を教えてください。

また、2月17日には「多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策」を公表し、従業員アンケート・ヒアリングの結果に基づく改善策が示されていますが、原因について記載がないのはなぜですか。

原因を掘り下げることなく、表層の事実に基づき対症療法を重ねても組織改革には至らないと考えますが、どのようにお考えですか。

〈回答〉

1月13日公表の「本事案の発生原因」については、2月17日公表「法令等遵守体制の整備状況などに係る経済産業省への報告」において、システム改修時の直接原因の分析、および、改修時の関係者へのヒアリングにより深掘し、結果をとりまとめております。

なお、調査結果に対し、以下のとおり考察しております。

- 直接的な原因は、システム開発を行う情報子会社に発注する仕様書作成時における考慮漏れです。開発プロジェクトの輻輳により、各機能の設計内容を役職者が十分にチェックする体制を組めていなかった状況が考えられ、漏れのある状態で発注が行われる形となりました。
- 背景として、託送業務システムが大規模かつ複雑で、かつ、短納期で対応する必要がありました。
- テスト工程においては、設計書（仕様書）自体に誤りがあったので、設計書通りの稼働を検証するテストでは、プログラムの誤りを検出することができませんでした。また、料金計算や顧客管理に使用する機能については細部まで網羅したテストが実施されましたが、行為規制の観点でのテストは十分に行われませんでした。
- 非公開情報を管理すべき当社としては、一旦開発したシステムへの過信や非公開情報管理者としての意識のあり方に課題があったものと考えています。

また、2月17日には「多角的に分析した結果及びそれを踏まえた改善策」を公表し、従業員アンケート・ヒアリングの結果に基づく改善策を示しましたが、その要因としましては、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。

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。

【質問5】 本事案の発覚と前後して、施工管理技術

検定の実務経験要件の不備、再エネ業務管理システムのIDおよびパスワードの提供、定期電圧測定の未実施が発覚しています。新電力顧客情報漏えい・不正閲覧問題と合わせて不祥事が続発する根底にある原因分析が行われていますか。行われているのであれば、その内容を教えてください。

〈回答〉

新電力顧客情報漏えい問題の他、多くの問題を発生させたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

当社は、2020年3月の業務改善計画策定以降、コンプライアンス遵守に関する様々な取組みを進めてまいりました。しかしながら、そうした中、コンプライアンス上の問題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おらず、コンプライアンス違反に対する認識の甘さやコンプライアンス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ことであると考えております。

また、当社役員による従業員とのコミュニケーションにおいても、「ルールを確認せずコンプライアンスに違反しないと思い込んで対応したことがある」、「お客さま優先の気持ちが行為規制遵守よりも強く働いてしまったことがある」といった意見が寄せられました。コンプライアンスを遵守する組織風土の醸成がまだまだ道半ばであることを痛感しております。

これらの課題への対策として、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。

また、2023年3月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。この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。

今後も、監督官庁のご指導を賜りながら、信頼回復に向け、上記の内容を含む業務改善計画の実行に全力で取り組んでまいります。

【質問6】 貴社の社内規定には、コンプライアンス上問題となる事象、又はその発生の恐れを認識した時は、「従業員は上位職種に報告しなければならない（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に報告した場合は上位職位へ報告したものとみなす）」としているとのことですが、その規定では、上位職位ではなくコンプライアンス相談窓口に報告することが適切かどうかの判断を通報者に求めることとなり、結果的に報告することを萎縮させてしまうのではないのでしょうか。

また、2022年6月1日施行の改正公益通報者保護法は、事業者部門横断的な公益通報窓口の設置等を義務化し、その従事者には通報者情報の守秘を刑事罰を持って義務付け、どの通報先にどの順序で公益通報しても構わないという運用を定めた上で、職制上のレポーティングラインでも内部公益通報を受ける可能性があることを想定して対応することを指針等で示しています。

貴社の内部通報制度は見直しが必要ではないですか。貴社の考えを教えてください。

〈回答〉

当社は、

- ・「従業員は、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、上位職位に報告しなければならない、
 - ・報告内容に鑑み、社内外に設置するコンプライアンスの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へ報告した場合は、上位職位へ報告したものとみなす、
- 旨を、社内規定に定めています。

この社内規定に基づき、従業員は、自らの判断により、上位職位またはコンプライアンス相談窓口へコンプライアンス上問題となる事象（または発生のおそれのある事象）を報告することができますが、この際、報告先に関する従業員判断の当否は問われません。したがって、現在の社内規定によって、従業員が報告することを萎縮させることはないと考えています。

また、当社は、2022年6月1日施行の改正公益通報者保護法の趣旨を踏まえ、内部通報制度を整備するとともに、上司に報告した場合も、その報告を理由とした不利益な取扱いを禁止する等の規定を整備しています。

今後とも、2023年5月に公表した業務改善計画に

に基づき、内部通報制度の活用を周知徹底してまいります。また、公益通報者保護法の改正等の状況を踏まえ、必要な見直しを行ってまいります。

【質問7】 この間、関西電力株式会社は、2020年3月14日に金品受取問題に関する第三者委員会調査報告書（本文200頁）、2020年8月17日に役員退任後の嘱託等の報酬に関するコンプライアンス委員会調査報告書（本文72頁）、2022年4月20日に金品受取問題に関連する事案にかかるコンプライアンス委員会調査報告書（本文158頁）、2022年12月19日に施工管理技術検定の実務経験要件の不備に関する第三者委員会調査報告書概要版（本文181頁）を公表してきた。今回の事案について、こうした第三者的な見地からの詳細な調査報告を取りまとめ、公表する予定はありますか。ないのであればその理由を教えてください。

〈回答〉

今回の事案について、現在、関西電力のコンプライアンス委員会により、事実関係等の客観的かつ徹底的な調査が実施されています。

この調査結果の公表については、関西電力コンプライアンス委員会や関西電力の取締役会の指導、助言、監督の下、関西電力において検討されるものと承知しており、その検討結果を踏まえ、当社においても検討いたします。

【質問8】 内閣府の再生可能エネルギー等規制等総点検タスクフォースの有識者は送配電部門の中立性の強化に向けて、

- (1) 一般送配電事業者に対し、親会社・グループ会社との一体性が伺えないよう、社名を含む商標やブランドの使用禁止、
- (2) 一般送配電事業者の全従業員に対しグループ内での兼業や転職先の制限、特に幹部についてはグループ内での兼業や人事交流を禁止、を提案しています。これらについて貴社が制度改定の議論を待つことなく自主的に実施する考えはありませんか。

〈回答〉

一般送配電事業者の中立性・公平性の確保に努めるために、電気事業法、電気事業法施行規則及び適正な電力取引についての指針等の法令に基づき、商号や商標の使用及び兼職や人事異動の制限等の必要な対応を行っています。

今後も制度改定の議論を注視しながら、行為規制遵守の観点において疑義が生じないように取り組むとともに、引き続き監督官庁のご指導を賜りながら対応していきたいと考えています。

【質問9】 内閣府の再生可能エネルギー等規制等総点検タスクフォースの有識者は、送配電部門の所有権分離も提案しています。内閣府消費者委員会も送配電部門の所有権分離について総合的な検討を求めています。この点について、貴社の見解を教えてください。

〈回答〉

過去に議論されたとおり、発送電分離については、送配電会社の中立性を確保することを前提に、電気の安定供給、社会コスト、資金調達など様々な観点から検討され、資本分離ではなく法的分離とされてきたものと認識しています。

また、一般送配電事業者として、災害時や需給逼迫時には、一刻も早い停電復旧や、お客さま等への停電情報の提供、需給バランス確保に向け迅速に対応する必要があり、そのためには、対応に携わる事業者間の円滑な連携が不可欠であると考えております。