

令和5年2月3日  
四国電力株式会社

## 四国電力送配電株式会社が管理するお客さま情報の目的外利用に係る 報告書の提出について

当社は、四国電力送配電株式会社（以下、四国電力送配電）が管理する「託送お客さま管理システム」を使用して、当社以外の小売電気事業者のお客さま情報\*を本来の目的である災害等非常時以外に閲覧していたことが判明し、本年1月20日、電力・ガス取引監視等委員会（以下、監視等委員会）から報告徴収を受領しました。

※お客さま名や電気のご使用場所、連絡先などの基本情報に限定され、お客さまの使用電力量や小売事業者コードなど行為規制上問題となり得る情報は閲覧不可

（1月20日お知らせ済み）

当社は、報告徴収の内容に基づき、営業部門の全役員・従業員を対象としたアンケート調査を行い、この結果を踏まえた本事案の原因分析および再発防止策を取りまとめ、本日、監視等委員会へ報告書を提出しました。

調査の結果、2020年4月の送配電部門の分社化以降、全社で210名の従業員が、当社以外の小売電気事業者のお客さま情報を目的外で閲覧していたことを確認しました。主な閲覧理由は、お客さまからのお申し出に対する契約状況の確認などであり、お客さま獲得のための営業活動を目的とした利用はありませんでした。

また、当該アンケートによる意識調査では、円滑なお客さま対応や確実な業務処理を優先するあまり目的外で閲覧していたとの回答が大半を占めておりますが、これはコンプライアンス意識の不足・欠如によるものであり、行為規制や社内ルールを理解が足りず、教育が十分でなかったことなどが原因であると考えております。

こうした状況を受け、当社は、昨日付で営業推進本部長が統括する「意識改革・業務改善推進プロジェクト」を設置し、社長が委員長である「コンプライアンス推進委員会」等の指示・指導のもと、意識改革や業務改善をはじめとする再発防止策に取り組んでいくことといたしました。

当社といたしましては、本事案を大変重く受け止めており、改めて深くお詫び申し上げます。今後、二度とこうした事態を起こさないよう、発生原因を踏まえた再発防止策を着実に実施することはもとより、全社を挙げてコンプライアンスの徹底に全力を尽くしてまいります。

（別紙）報告書の概要

以上

# 報告書の概要

令和5年2月3日  
四国電力株式会社

## 「調査の概要」

- 調査対象：当社の営業担当役員および営業部門（本店・支店）に所属する全社員
- 調査期間：2020年4月の送配電部門の分社化以降、現在に至るまで
- 実施内容：Web形式のアンケート [ 2023年1月26日(木)～30日(月)に実施 ]
- 主な項目：
  - ・「託送お客さま管理システム」を使用して、災害等非常時以外の目的で新電力のお客さま情報を閲覧したことがあるかどうか。ある場合、その使用目的は。
  - ・災害等非常時以外に「託送お客さま管理システム」を使用してはならないことを認識していたか。
  - ・災害等非常時以外に「託送お客さま管理システム」における新電力のお客さま情報を閲覧することが、電気事業法上の問題となり得ると認識していたか。

など

＜参考＞「託送お客さま管理システム」で当社が閲覧可能な情報は、お客さま名や電気のご使用場所、連絡先などの基本情報に限定されています。

### 【調査対象者数および回答者数】

所 属	対象者	回答者	回答率
営業部門	483人	478人※	98.9%

※長期休暇で報告期限までに回答見込みがない5人を除く

## 「調査結果①：災害等非常時以外の利用者数・使用理由」

- 今回のアンケートの回答者（478人）のうち、2020年4月以降、災害等非常時以外で「託送お客さま管理システム」を使用して新電力のお客さま情報を閲覧していた者は210人（44%）でした。
- 閲覧していた210人に確認したところ、使用目的はお客さまからの契約申し込みやお問い合わせ時における契約状況の確認のためなどであり、お客さま獲得のための営業活動には使用していないことを確認しました。

## 「調査結果②：社員の認識・理解」

- 「託送お客さま管理システム」を使用して新電力のお客さま情報を閲覧していた210人のうち、災害等非常時以外で使用してはならないと認識していた者は135人（64%）、認識していなかった者は75人（36%）でした。
- また、閲覧していた210人のうち、当該行為が電気事業法上問題になり得ると認識していた者は48人（23%）でした。残りの162人（77%）については、問題にならないと認識していた者が58人（28%）、問題として意識したことがなかった者が104人（49%）でした。
- 今回のアンケートの回答者（478人）のうち、本事案が発覚する前から、災害等非常時以外に「託送お客さま管理システム」を使用して新電力の顧客情報が閲覧されていることを認識していた者は269人（56%）でした。残りの209人（44%）については、閲覧されていることを認識していなかった者が168人（35%）、「託送お客さま管理システム」を知らなかった者が41人（9%）でした。

## 2. 本事業の発生原因及び再発防止策

アンケート結果の内容・分析	原因
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等非常時以外に使用してはいけないことを認識していながら閲覧した（閲覧者の64%）</li> <li>・電気事業法上、問題となり得ることを認識していながらも、円滑なお客さま対応や効率的かつ確実な業務処理を行うために閲覧した（閲覧者の23%）</li> </ul>	コンプライアンス意識の不足・欠如
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害等非常時以外に使用してはいけないことを認識していなかった（閲覧者の36%）</li> <li>・競争上機微な情報はマスキングされていたことから、電気事業法上問題とならないと思っていた、または問題として意識したことがなかった（閲覧者の77%）</li> </ul>	行為規制や社内ルールを理解不足・教育不足
<ul style="list-style-type: none"> <li>・閲覧していない者の中には、災害等非常時以外に閲覧されていることを認識している者もいたが、解決のための行動につなげられなかった（閲覧されていることを認識していた者269人 &gt; 閲覧者210人）</li> </ul>	コミュニケーション不足
<ul style="list-style-type: none"> <li>・閲覧者の使用目的は、円滑なお客さま対応や効率的かつ確実な業務処理など</li> </ul>	改善余地のある業務フロー

再発防止策	
①	コンプライアンス意識の高揚
②	行為規制や社内ルールの理解浸透・教育の実施
③	職場風土の改善
④	適正かつ効率的な業務フローの構築
⑤	①～④による施策の評価と改善の積み重ね



（具体的な取り組みは次ページ）

## 2. 本事業の発生原因及び再発防止策

- 本事業の発生原因を踏まえた再発防止策は3ページ①～⑤の5点を柱とし、意識面・知識面・業務環境面を改善することに主眼を置いておりますが、これを実現するためには、粘り強い取り組みを継続的に実施していくことが何よりも重要と認識しております。
- 営業部門の社員が本事業を教訓とし、素直に反省し、謙虚に学び、確かに実行することはもとより、役員および全社員一人ひとりが遵法意識および倫理観を高め、全社を挙げてコンプライアンスの徹底に努めることで、社会やお客さまからの信頼に応えてまいりたいと考えております。

### 「再発防止に向けた具体的な実施計画」

	実施内容	実施時期	再発防止策区分※				
			①	②	③	④	⑤
全社	1 全社員に向けたメッセージ発信 (社長による訓示「コンプライアンスの徹底について」など)	1月23日	○				
	2 コンプライアンス推進委員会および個人情報保護推進委員会による本事業の審議、再発防止実施状況の事後評価	2月2日～					○
	3 社長による職場巡回・対話	2月～	○		○		
	4 考査室による内部監査	1月～					○
	5 行為規制に関する規程・事例解説集の周知	1月23日	○	○			
	6 行為規制に関する事例解説集の内容充実、研修実施	3月～	○	○			
営業部門	7 営業推進本部長による訓示、および支店全管理者を対象とした緊急Web会議	1月23日	○				
	8 本支店幹部層による職場巡回・対話	2月～	○		○		
	9 問題となる行為に気づき、言い出しやすい職場風土の醸成	2月～			○		
	10 「意識改革・業務改善推進プロジェクト」を新たに設置し、改善活動を推進 (行為規制に関する研修資料の整備や業務フロー・マニュアルの総点検、職場巡回等)	2月2日～	○	○	○	○	○
	11 各事業場における定期的なセルフチェック	3月～	○	○		○	○
	12 行為規制に関する意識調査・理解度チェック	半期に1回	○	○			○

※①コンプライアンス意識の高揚、②行為規制や社内ルールの理解浸透・教育の実施、③職場風土の改善、④適正かつ効率的な業務フロー構築、⑤評価と改善の積み重ね

### 「再発防止策の推進体制」

