

令和5年5月12日
四国電力株式会社

**電力・ガス取引監視等委員会からの業務改善勧告および
資源エネルギー庁からの指導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、当社以外の電気事業者のお客さま情報を災害等非常時以外に閲覧していた事案に関して、電力・ガス取引監視等委員会から業務改善勧告を受けました。

また、四国電力送配電株式会社の管理するID・パスワードを用いて、経済産業省が保有する「再エネ業務管理システム」を使用していた事案に関して、資源エネルギー庁から指導を受けました。

(4月17日お知らせ済み)

これを受け、業務改善勧告および指導の内容に基づき、内部統制の抜本的強化策等について取りまとめ、本日、電力・ガス取引監視等委員会および資源エネルギー庁に報告書を提出いたしました。

当社といたしましては、引き続き、再発防止策の着実な実施と内部統制の強化に向けた取り組みを継続していくとともに、全社を挙げた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) 業務改善勧告および指導に係る報告書の概要

以 上

業務改善勧告および指導に係る 報告書の概要

**2023年5月12日
四国電力株式会社**

I 各事案の内容及び発生原因

1 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

(1) 事案の内容(目的外閲覧の概要)	3
(2) 事案の内容(目的外閲覧の理由)	4
(3) 発生原因	5

2 経済産業省が管理する「再エネ業務管理システム」の不適切な使用

(1) 事案の内容	6
(2) 発生原因	8

II 内部統制の抜本的強化策

1 統制環境

(1) 行為規制に関する内部統制体制の強化	10
(2) コンプライアンスの意識定着活動	10
(3) 不正が発見されやすい職場風土の醸成	12

2 リスク評価

(4) 行為規制に関するリスクの総点検	13
---------------------	----

3 統制措置

(5) 非常災害対応の業務受託	14
(6) 行為規制に関する教育・研修の充実化	14
(7) 規程類等の見直し	14

4 情報と伝達、ITガバナンス

(8) 情報システムの物理分割	15
(9) 外部システムの活用時の業務フロー見直し	15

5 モニタリング

(10) 行為規制に関する監査体制の強化	16
----------------------	----

I 各事案の内容及び発生原因

(1) 事案の内容（目的外閲覧の概要）

- ・2020年4月の法的分離（送配電部門の分社化）に合わせて、当社は、新たに設立した四国電力送配電株式会社（以下、四国電力送配電）との間で委託契約を締結したうえで、災害等非常時には両社が一体となってお客さま対応を行うこととし、これに伴い、当社従業員には、四国電力送配電が管理する「託送お客さま管理システム（以下、託送システム）」へのアクセス権限が付与されました。
- ・その際、マスキング処理により、当社従業員が閲覧可能な情報には、お客さまの使用電力量や小売電気事業者名などの競争情報は含まれておりませんでした。災害等非常時におけるお客さま対応に必要であるとの考えから、お客さま名やお客さまの連絡先など、全ての小売電気事業者が使用する「スイッチング支援システム」では閲覧できない情報が含まれておりました。
- ・また、当社従業員の託送システムへのアクセスは、災害等非常時に限るものとしておりましたが、突発的に発生する災害にも機動的に対応できるよう、平常時からアクセス可能な状態とされておりました。
- ・こうした中、昨年12月、他の旧一般電気事業者において、一部の従業員が、一般送配電事業者が管理する他の電気事業者のお客さま情報を閲覧していた事案が発生し、電力・ガス取引監視等委員会の依頼を受け、調査を行っていたところ、本年1月、当社従業員が、災害等非常時以外に託送システムを使用し、当社以外の電気事業者のお客さま情報を閲覧していたことが判明し、電力・ガス取引監視等委員会および個人情報保護委員会から報告徴収を受領しました。
- ・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や、託送システムへのアクセスログの確認などの調査を進めた結果、下表のとおり、昨年4月以降、272人の従業員が、災害等非常時以外で閲覧していたことを確認しました。

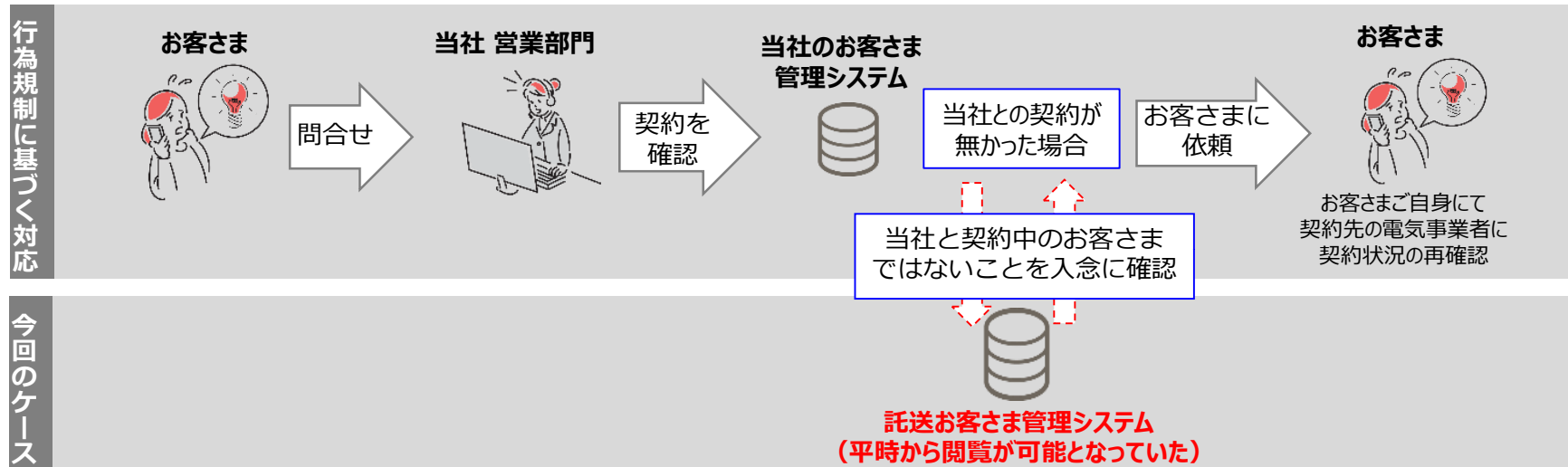
調査期間	閲覧した人数	閲覧したお客さま数
2022年4月1日から2023年1月15日まで	272人	11,413件

（注）上記には四国電力送配電と再生可能エネルギー固定価格買取契約または最終保障供給契約を締結しているお客さま情報を閲覧した実績を含む。

(2) 事案の内容（目的外閲覧の理由）

- ・ 報告徴収を受けて実施したアンケート調査の結果、主な閲覧理由は、円滑なお客さま対応や確実な業務処理を目的としたものであり、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。

具体的な閲覧理由（複数回答可）	回答人数
お客さまや電気工事店からの申込みや問合せに対して、自社システムで検索しても該当がなかった場合に、その地点の契約先が他の電気事業者であることを入念に確認するため（下図参照）	214人
当社が登録した契約異動が正常に処理できない場合に、現在の契約状況を確認するため （例：新入居者から受付した使用開始異動がエラーとなったため、前入居者の廃止申込状況を確認）	107人
当社が申込受付を登録したにも拘わらず、手続きが完了しない契約異動について、四国電力送配電側の処理状況を確認するため （例：新入居者の使用開始予定日を過ぎても前入居者の廃止処理が当社に連係されないため、前入居者の廃止申込状況を確認）	82人
当社との契約が廃止となったお客さまの契約状況を確認するため （例：スイッチング廃止前の料金が未回収である地点の入居・退去状況 [託送契約の有無] の確認）	82人
電気工事店からの申込みへの受付に際し、需要場所を特定するため引込柱から検索したところ、結果的に、他の電気事業者のお客さまに該当した など	19人



(3) 発生原因

- ・アンケートによる意識調査では、「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ていた」（閲覧者の約 6 割）や「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」（閲覧者の約 8 割）といった回答が多く見られました。
- ・これは、コンプライアンス意識が不足・欠如していたこと、行為規制や社内ルールの理解浸透・教育が十分でなかったこと、不適切な行為を指摘し、解決に繋げるような職場でのコミュニケーションが不足していたこと、などが原因と考えております。

調査結果の内容・分析	発生原因
・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ていた（閲覧者の約 6 割） ・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ていた（閲覧者の約 2 割）	コンプライアンス意識 の不足・欠如
・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（閲覧者の約 4 割） ・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（閲覧者の約 8 割）	行為規制や社内ルールの 理解不足・教育不足
・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	コミュニケーション不足
・主な閲覧理由は、円滑なお客さま対応や効率的かつ確実な業務処理などであった	改善余地のある業務フロー

(1) 事案の内容①

- 当社では、再生可能エネルギーの固定価格買取制度（以下、F I T制度）に基づき、2012年7月から2017年3月末までに売電契約を締結した発電設備（以下、F I T発電設備）の電気の買取を行っております。
- 2017年4月にF I T制度が一部変更されて以降、新規に売電契約を締結する発電設備については、四国電力送配電をはじめとする一般送配電事業者が買取義務者となっておりますが、既に売電契約を締結済みの発電設備については、引き続き、当社をはじめとする小売電気事業者が買取を継続することができ、現在、当社と契約中の発電設備も多く存在しております。
- こうした中、本年2月、他の旧一般電気事業者において、一般送配電事業者の管理するI D・パスワード（以下、I D等）を用いて、経済産業省（以下、同省）が保有する「再エネ業務管理システム」（以下、同システム）を使用していた事案が発生し、2月10日、東京電力エナジーパートナー株式会社および一般送配電事業者10社に対して報告徴収が発出されたことを受け、当社において同様の事案がないか、2月14日、再エネ買取業務を担務する部門の全従業員を対象にアンケート調査等を独自に実施した結果、当社従業員5名が四国電力送配電の管理するI D等を用いて同システムを使用していたことが判明しました。
- 同システムへアクセスした目的は、F I T制度に基づき当社と売電契約を締結したF I T発電設備の電気の買取に関する業務（以下、F I T小売買取業務）を実施する中で、F I T発電設備に関する国の認定情報と当社が認識している情報が一致せず、F I T制度に基づく国への交付金の申請が不受理となった場合に、その原因を解消する業務（以下、交付金エラー対応）を遂行するにあたって、F I T発電設備の認定情報と当社把握の情報に相違がないかを確認するためでした。
- これを受け、本事案発生の概要を同省へ報告・相談したところ、事案発生の詳細経緯、同システムから得た情報を営業活動等に利用した事実の有無や再発防止策等に関する報告徴収を同省から受領しました。

(1) 事案の内容②

- 当該報告徴収の内容に基づき、当該5名に更なる個別聞き取りを行うとともに、他に類似の事案がないかなど、事実関係の詳細調査を行い、以下の事実を確認した上で、本事案の原因分析および再発防止策を取りまとめた報告書を同省へ提出しました。
 - ✓ ID等は、同システムがリニューアルされた2018年8月、送配電部門におけるFIT買取を担務する送配電カンパニー（現在の四国電力送配電）業務部の担当者から、需給運用部のFIT小売買取業務の担当者へ連係され、以降、需給運用部内において、当該ID等が業務引継ぎの中で継承されていました。
 - ✓ また、過去にFIT小売買取業務の経験のあった担当者が、需給運用部の担当者に過去の対応方法の説明を行うために同システムにアクセスする機会があり、その際にID等が伝わっていました。
 - ✓ 当社従業員がID等を入手した当時から本事案発生の判明までの期間において、同システムへアクセスして閲覧したFIT発電設備の件数は、最大24件でした。
 - ✓ 同システムにアクセスして閲覧したことを確認できた情報、または閲覧した可能性がある情報は、FIT小売買取業務に関する情報に限られており、一般送配電事業者や当社以外の小売電気事業者が買取を行っているFIT発電設備に関する情報を閲覧した事案はありませんでした。
 - ✓ なお、同システムへアクセスして閲覧した情報について、その他の営業活動等に使用していないことを確認しました。

(2) 発生原因

- F I T小売買取業務に従事する当社従業員において、入手した I D等が四国電力送配電のみに付与されたものであり、同システムの利用が一般送配電事業者の従業員のみに制限されていることや、同システムを当社従業員が利用することが問題であることを認識していなかったことが、本事案発生の原因です。

各事案の内容及び発生原因を踏まえ、次章のとおり、
再発防止に向けた内部統制の抜本的強化策を実施いたします。

Ⅱ 内部統制の抜本的強化策

（１）行為規制に関する内部統制体制の強化

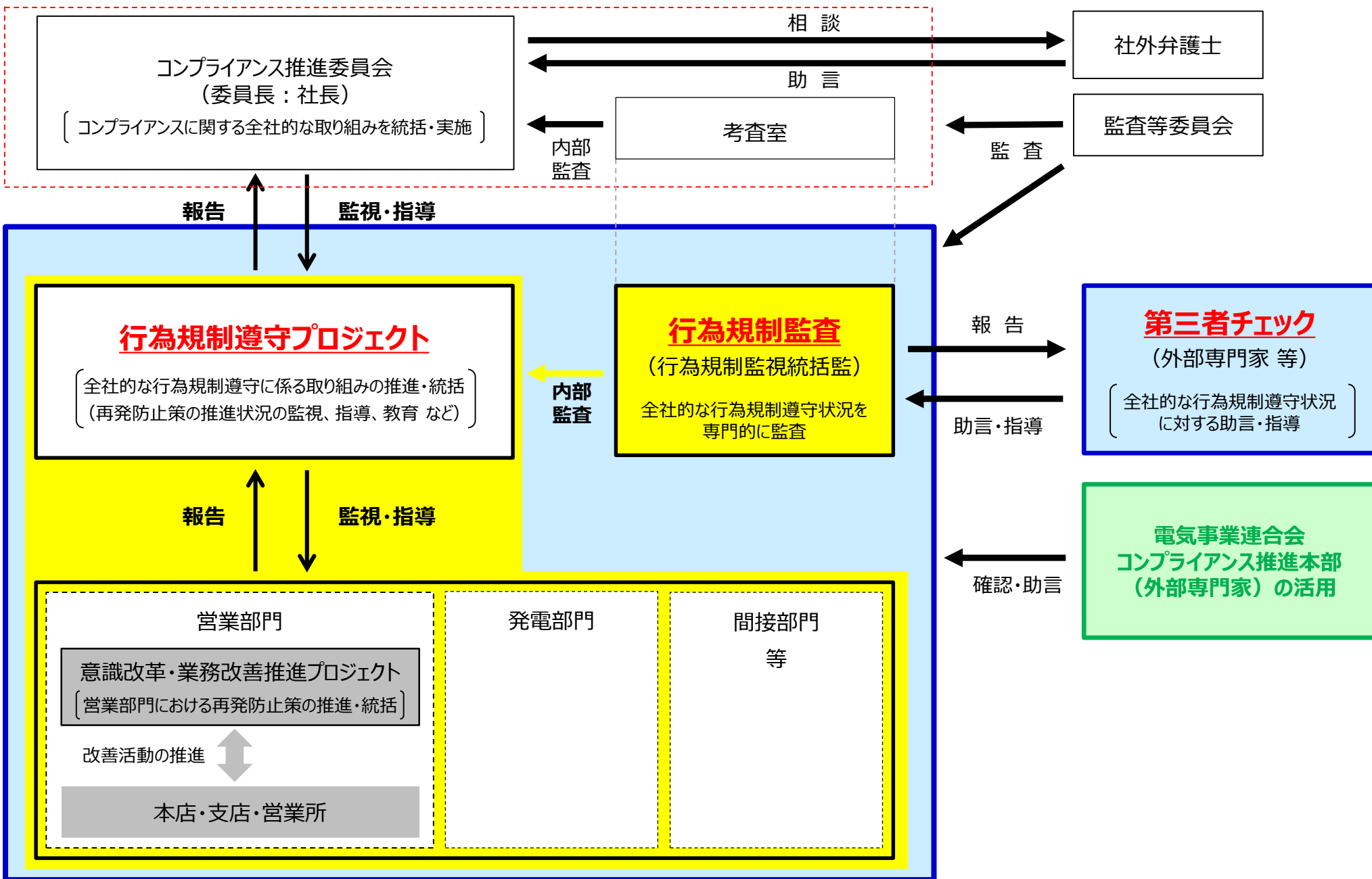
- 行為規制や社内ルール理解促進・教育の実施などを通じた、意識改革や業務改善をはじめとする再発防止策を推進するため、**本年2月2日付で営業推進本部長が統括する「意識改革・業務改善推進プロジェクト」を設置**
- 再発防止に向けた取り組みの実効性を高め、内部統制を強化するため、**本年5月1日付で、全社的な行為規制遵守に係る取り組みの推進・統括を担う「行為規制遵守プロジェクト」および、内部監査部門（考査室）に、行為規制の遵守状況を専門的に監査する「行為規制監査（行為規制監視統括監）」を設置**
- 客観的かつ専門的なチェックを受けることを目的に、**本年5月より、外部専門家等の第三者による助言・指導を受ける仕組みを導入**

<内部統制体制の概要>

名 称	役 割
意識改革・業務改善推進プロジェクト	3線モデルにおける第1線の役割を担い、営業部門における再発防止策の推進・統括（行為規制に関する研修、業務フロー等の点検、職場巡回など）
行為規制遵守プロジェクト	3線モデルにおける第2線の役割を担い、全社的な行為規制に係る取り組みの推進・統括（第1線の監視・指導、行為規制に関する全社教育やリスクの再点検、ルール設計など）
行為規制監査（行為規制監視統括監）	3線モデルにおける第3線の役割を担い、全社的な行為規制の遵守状況を専門的に監査（第1・2線の再発防止策、行為規制遵守の取り組みの監査）
第三者チェック	外部監査の役割を担い、行為規制の取り組み全般に対する助言・指導

（２）コンプライアンスの意識定着活動

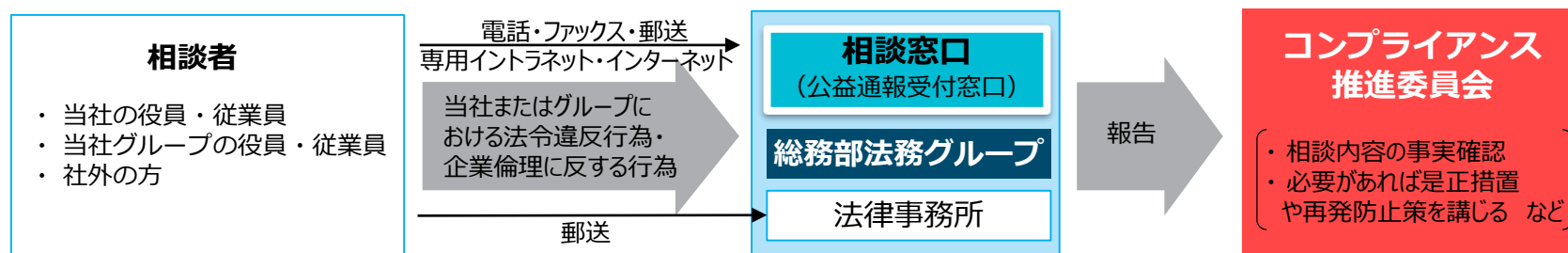
- コンプライアンス意識の高揚を目的に、**本年1月23日付で、コンプライアンスの徹底について、社長メッセージを全従業員に対して発信するとともに、本年2月には、社長が職場を巡回し、従業員との対話活動を実施**
- **本年2月より、本店幹部層や「意識改革・業務改善推進プロジェクト」事務局による職場巡回・対話活動、管理者による職場のコミュニケーション活性化に向けた宣言や各事業場における改善推進リーダーの配置および月次のセルフチェックなど、コンプライアンス意識の改革や職場風土の改善に向けた取り組みを実施**
- より一層の意識定着を図るため、**行為規制を含むコンプライアンス教育・研修について、内容を充実させるほか、当社におけるコンプライアンスを推進するための具体的事項を定めた「四国電力コンプライアンスガイドライン」の定期的な周知を実施**



（３）不正が発見されやすい職場風土の醸成

- コンプライアンス相談窓口を社内外に設置していたにもかかわらず、今回の不正事案に関する内部通報が行われなかった原因として、行為規制に対する理解が不足していたことに加え、職場でのコミュニケーション不足により不正と認識していても言い出しにくい環境だったことなどがあげられるため、以下の取組みを行う
 - ・ 従業員に対する行為規制に関する教育・研修の充実化
 - ・ コンプライアンス相談窓口の目的や不正を通報することの重要性について理解を促す周知・教育の実施
 - ・ 管理者による職場におけるコミュニケーションの活性化に加え、職場の問題や課題等について話し合う職場研究会の実施などを通じて、不正が発見されやすい職場風土の醸成

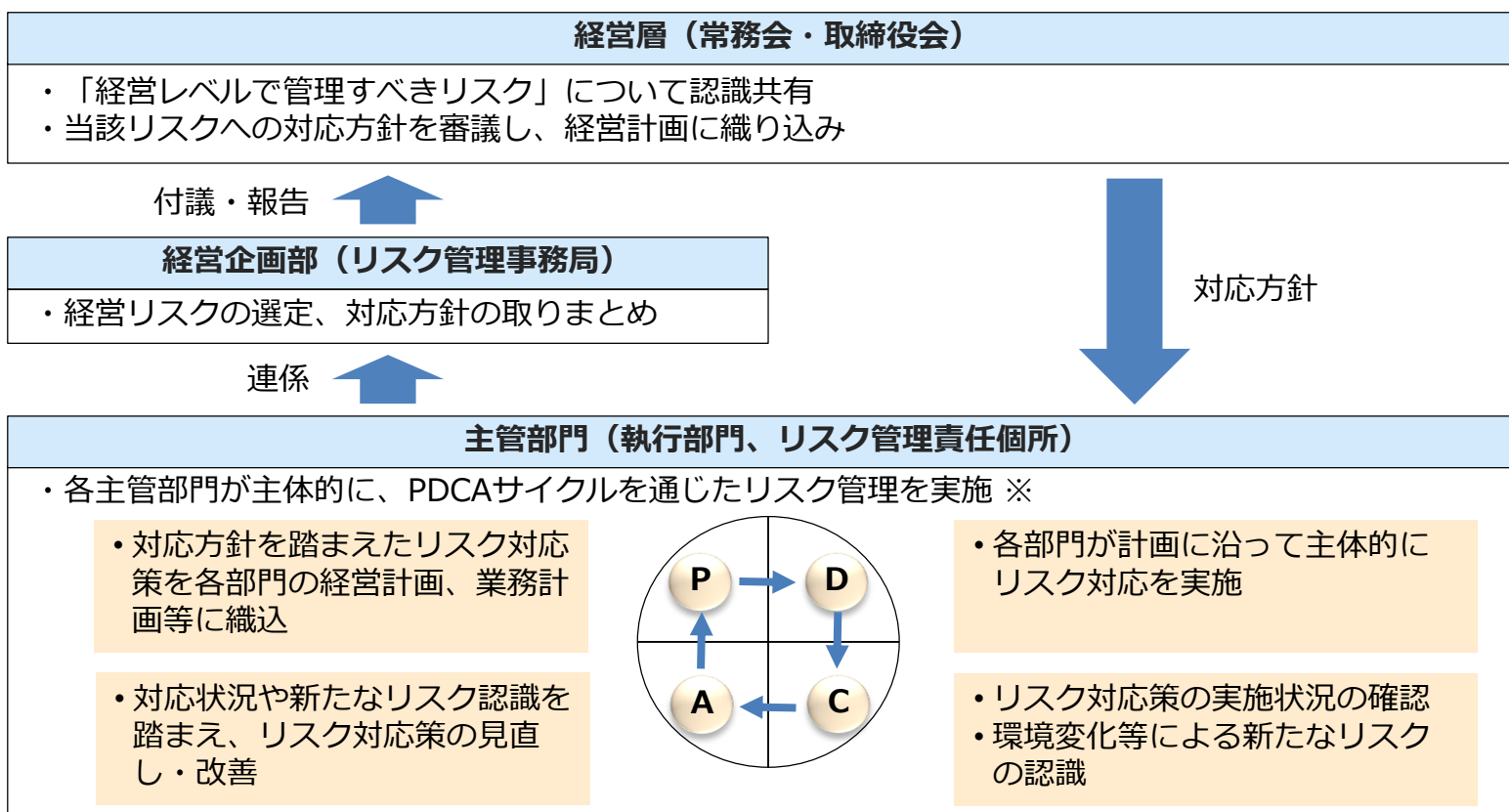
<コンプライアンス相談窓口の概要>



（４）行為規制に関するリスクの総点検

- 行為規制に関するリスクの把握および未然防止を目的に、**本年５月に、行為規制遵守プロジェクトに「行為規制に関する相談窓口」を設置**するとともに、行為規制遵守に係る全社的な対応を円滑に進めていくため、**本年５月に、当社の全部門において、「行為規制に関する対応の統括責任者」を任命**
- **本年６月に、全部門に対して、アンケートを通じ、行為規制に関するリスクの抽出・再評価を実施**
その後、**リスクに応じた対応方法を検討・実施**するとともに、**その進捗状況は、行為規制遵守プロジェクトが定期的にモニタリング**するなど、下図のとおり経営のマネジメントサイクルの中で、行為規制に関するリスクの統制を行う

<当社のリスク管理体制とリスク管理のPDCA>



※ 大きな情勢変化があった場合や早期の対応が必要な場合は、その都度、経営層に報告し、速やかに対応策を講じることとしている

（５）非常災害対応の運用見直し

- 「託送お客さま管理システム」の当社従業員の利用権限は、本年１月１６日以降、停止
- 災害等非常時の業務（以下、「本業務」）における本システムの利用再開に向けては、アクセス条件および閲覧項目を限定する必要がある、アクセス条件の限定については、災害等発生都度、臨時的にＩＤ・パスワードを発行するシステム改修を完了
- なお、第84回制度設計専門会合で整理された災害等非常時に共有可能な情報項目以外のマスキング処置についても今後システムの改修を進める
- 本業務において閲覧・取得した情報をより厳正に管理する観点から、本業務終了後は閲覧・取得した情報を確実に破棄するよう周知するとともに、管理者によるチェックを行うよう業務プロセスを見直し

（６）行為規制に関する教育・研修の充実化

- 「意識改革・業務改善推進プロジェクト」事務局による職場巡回・対話活動（今回の不正事案の原因や再発防止策の説明、意見交換など）を実施し、今回の不正事案の重大性や再発防止策の取り組みの必要性に対する意識づけを強化
- 遠隔教育システム（eラーニング）を用いて毎年実施しているコンプライアンス事例研修において、本年より行為規制に関する事例を追加したほか、本年３月に、社内の遠隔教育システム（eラーニング）を用いて、行為規制に関する研修を新規に実施
- 行為規制遵守において各階層が果たすべき役割認識を強化し、業務での実行性を高めていくため、新任取締役や新任管理者など階層別の行為規制に関する研修内容を充実化
- 行為規制に関する知識習得や遵守への意識定着を図ることを目的に、新入社員に対して、入社後の新入社員教育（集合教育）に加え、各事業部門への配属後に改めて配属先で教育を実施

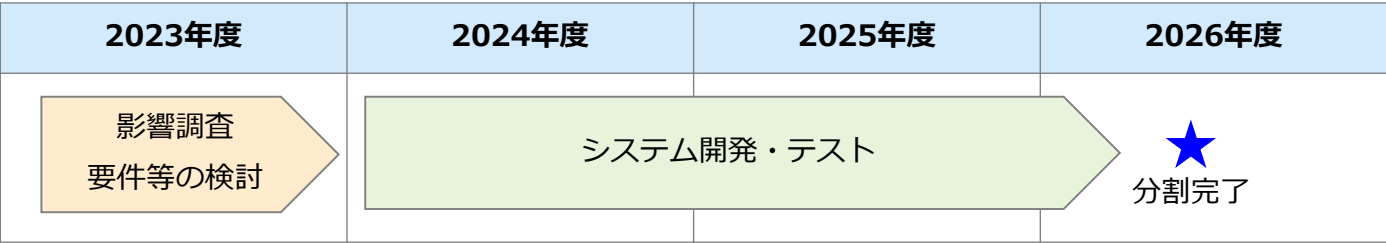
（７）規程類等の見直し

- 意思決定を行う際の決定書を作成する上での留意事項等を取り纏めた「決定書作成の手引き」を本年４月に改正し、意思決定時において、行為規制に抵触しないことを確認することを明記

(8) 情報システムの物理分割

- 四国電力送配電が保有する情報システムのうち、非公開情報の管理の用に供するものは17システムあり、FIT契約の管理・調定の際に使用する「再エネ買取管理システム」を除く16システムについては物理分割済み（16システムのうち「託送お客さま管理システム」は、災害等非常時に限り、当社従業員も使用。その他の15システムは、四国電力送配電の従業員のみ使用。）
- 「再エネ買取管理システム」については、第84回制度設計専門会合を踏まえ、四国電力送配電と協議の上、**3年後の2026年度を目途に物理分割を完了**する方向で、今後検討を進める
- なお、第84回制度設計専門会合を踏まえ、3年後の2026年度を目途にハードウェアレベル（サーバ）で、システムを分ける改修も今後検討を進める

<「再エネ買取管理システム」の物理分割に向けた想定スケジュール>



(9) 外部システムの活用時の業務フロー見直し

- 経済産業省が管理する「再エネ業務管理システム」の不正閲覧事案を踏まえ、不正閲覧の利用目的であった交付金エラー対応にあたっては、発生の都度、発電事業者から委任状を取得した上で、必要となる情報の閲覧を経済産業省に申請するよう、**本事案の判明後、即時に、業務フローの見直しを実施**
- また、当社には同システムの利用が認められておらず、四国電力送配電に付与されたID等を利用してはならないことを確実に認識させるため、**本事案の判明後、即時に、FIT小売買取業務に従事する当社従業員に対し、本事案を周知**
- さらに、確実な継承の観点から、**本年3月の人事異動においても、新任者に同様の周知を実施**
- **上記取り組みの実施状況や業務運用体制等について、社内監査項目へ追加**した上で、2023年度以降の社内監査を定期的の実施

(10) 行為規制に関する監査体制の強化

- 行為規制に関する監査体制を強化するため、本年5月1日付で、考査室に、行為規制の遵守状況を専門的に監査する「行為規制監査（行為規制監視統括監）」を新たに設置し、行為規制の遵守状況や再発防止策の実施状況、行為規制に対する従業員の意識の浸透・定着状況などについて重点的に監査を実施
- 併せて、本年5月より、外部専門家等の第三者による内部監査の実施計画や調査結果へのチェックを受け、助言・指導を受ける仕組みを導入

<行為規制監査（行為規制監視統括監）の調査内容>

調査内容など	2023年								2024年		
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事業場往査での調査											
再発防止策の実施状況	(2ヵ月に1回程度)										
行為規制に関する意識の浸透状況											
四国電力送配電が管理するシステムの利用状況											
意識改革・業務改善推進プロジェクトおよび行為規制遵守プロジェクトの運営状況	(適宜)										