2023年5月12日

各　位

会社名　九州電力株式会社
代表者名　代表取締役社長執行役員　池辺　和弘
（コード番号：９５０８　東証プライム・福証）
問合せ先　コーポレート戦略部門　エネルギー戦略グループ長　石井　登希雄
ＴＥＬ．（０９２）７６１－３０３１

新電力顧客情報等の不適切な取扱いに関して経済産業省に業務改善計画を提出しました

当社は、４月17日、他の小売電気事業者のお客さま情報等を閲覧していた等の事案について、経済産業省から、電気事業法第２条の17第１項の規定に基づく業務改善命令を受領するとともに、経済産業省が保有するシステム（再生可能エネルギー業務管理システム）の情報を不適切に閲覧していた事案について、同省から指導を受領しました。（４月17日お知らせ済）

先般より、当社は、事案の原因について分析のうえ、一般送配電事業の中立性の確保に向けた再発防止策として、不適切な行為を「させない」「できない」ための情報システムに係る対策、「させない」「しない」ための体制及び仕組みの整備や組織風土の醸成に向けた対策に取り組んでいるところであり（３月29日プレスリリースにてお知らせ済）、今回の業務改善命令等を踏まえ、改めて、業務改善計画を策定し、本日、経済産業省に提出しました。（別紙参照）

今回の事案は、他の小売電気事業者とのイコールフットの観点から行為規制上不適切な行為、かつ公正な競争を揺るがしかねないものであることを大変重く受け止めており、重ねて深くお詫び申し上げます。

当社は、引き続き、社長を筆頭とする経営層のリーダーシップのもと、社外の知見もいただきながら、全社員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

以　上

添付資料

業務改善計画の概要

九州電力株式会社

2023年5月12日

概　要

- 当社において、九州電力送配電株式会社から業務を受託している非常災害時等の対応業務以外で、同社の所有するシステムを使用するなどにより、他の小売電気事業者のお客さま情報等を閲覧していた等の事案について、経済産業省から、電気事業法第２条の17第１項の規定に基づく業務改善命令等を受領しました。（４月17日お知らせ済）

- 先般より、当社は、事案の原因について分析のうえ、九州電力送配電の中立性の確保に向けた再発防止策として、不適切な行為を「させない」「できない」ための情報システムに係る対策、「させない」「しない」ための体制及び仕組みの整備や組織風土の醸成に向けた対策に取り組んでいるところですが※、今回の業務改善命令等を踏まえ、改めて業務改善計画を策定し、本日、経済産業省に提出しました。

  （※）３月29日お知らせ済（「新電力顧客情報等の不適切な取扱いに関する再発防止への取組みについて」）

- 今回の事案は、他の小売電気事業者とのイコールフットの観点から行為規制上不適切な行為、かつ公正な競争を揺るがしかねないものであることを大変重く受け止めており、重ねて深くお詫び申し上げます。

- 当社は、引き続き、社長を筆頭とする経営層のリーダーシップのもと、社外の知見も頂きながら、全社員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

（参考）業務改善命令等の概要（４/17発出、５/12報告〆切）

	主な理由	命令等の主な内容
電気事業法第２条の17第１項の規定に基づく業務改善命令	非公開情報を取り扱う託送業務システムを、新電力顧客情報が閲覧可能となっている状態を認識しながら、小売業務の用に供する目的をもって、使用可能な状態に置き、一般送配電事業者に対して適正な情報管理と中立公正な立場での業務運営を求める電気事業法の趣旨（行為規制）に違背する行為を行った	➢ 行為規制の遵守は業務遂行の大前提であることを、現場を含めた社内で徹底し、意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策を検討し、実施すること ➢ 内部統制の抜本的強化策の検討にあたっては、求める事項・観点を満たすものとし、以降も定期的に状況を報告すること ➢ 事案の内容及び発生原因を調査し、社会に対して公表するとともに、関係者の厳正な処分を行うこと
再生可能エネルギー業務管理システムの不正閲覧事案に関する指導	経済産業省が、一般送配電事業者に付与している再生可能エネルギー業務管理システムのアカウントを、グループ内の小売電気事業者の一部の社員が使用し、再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法上の認定事業者の情報が不正に閲覧されていた	➢ 情報の適正な管理が大前提であることを、現場を含めた社内で徹底し意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策を検討し、実施すること ➢ 事案の内容及び発生原因を調査し、対応策を公表すること

業務改善計画の策定

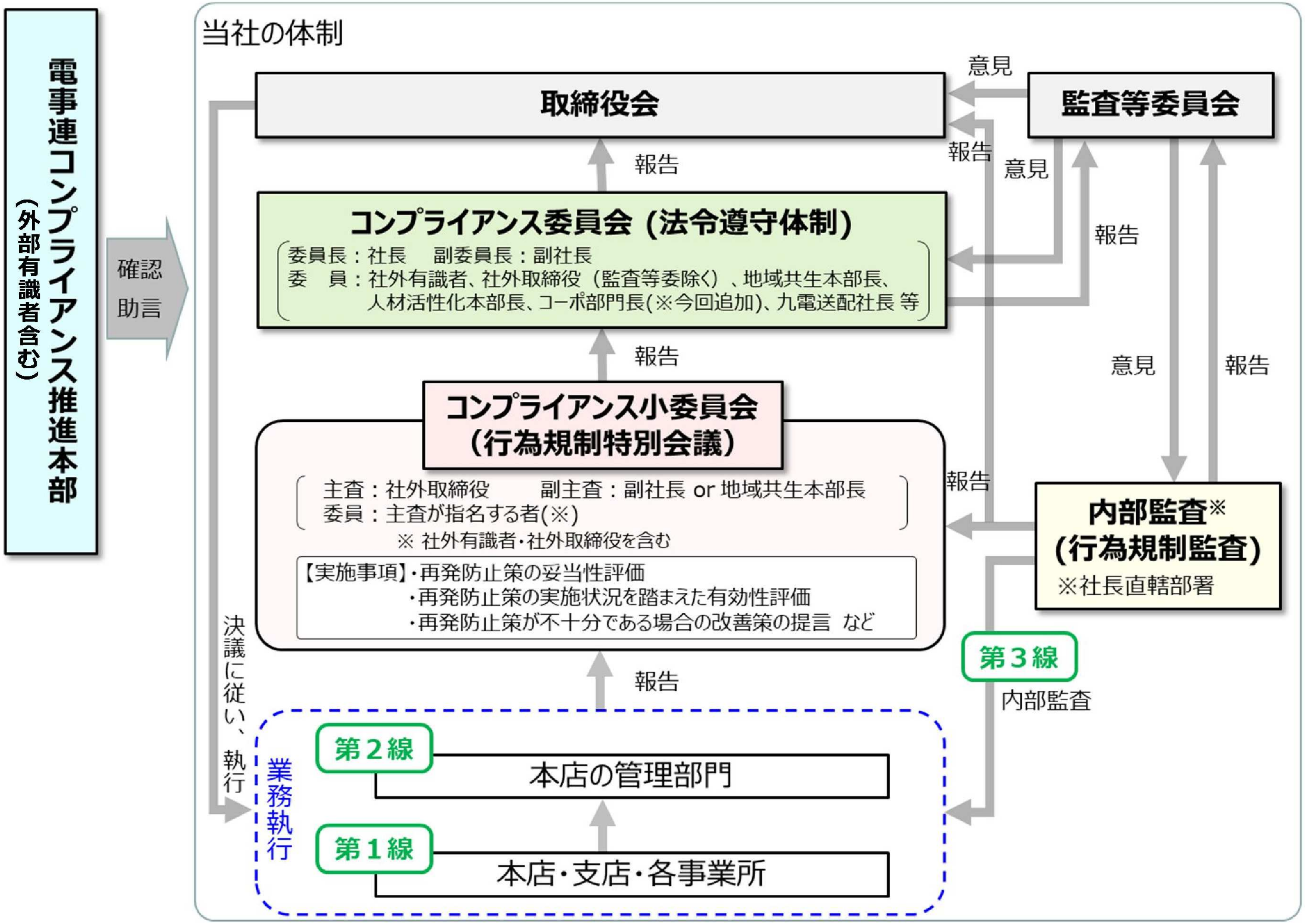
- 業務改善計画は、現在取り組んでいる再発防止策に加え、今回の業務改善命令等で求められる事項・観点も考慮のうえ策定しています

※ 3月29日に公表した再発防止策に対し新たに計画した項目は、次頁以降、赤字で記載

業務改善計画の項目	
1 統制環境	① 体系的な内部統制体制の構築
	② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着
	③ 内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境整備
2 リスク評価	○ 業務全体のリスク低減
3 統制措置	① 業務委託先の管理
	② 物理的隔離の担保
	③ 人事異動の際の管理
	④ 非常災害対応の業務委託
	⑤ 行為規制に関する定期的な社内研修
	⑥ 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁
4 情報と伝達 /ITｶﾞﾊﾞﾅﾝｽ	○ 情報システムの物理分割等に向けたスケジュール
5 モニタリング	○ 独立かつ強力な監査体制の構築
6 その他	○ 不正発生時の関係者の厳正な処分

①　体系的な内部統制体制の構築	実施時期
法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うため、従来の内部統制の基本方針には明記されていなかった「一般送配電事業の中立性確保のための組織・運用体制を整備すること」を追記し、行為規制に係る内部統制を確立することとしています	
➢ **コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）の新設** －　社外取締役を主査とし、社外有識者等を委員に加え、行為規制に係る事業活動全般の適切性の評価や改善策の提言等を行う	４月～ (第1回:4/26)
➢ **コンプライアンス委員会の運営** －　コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）等の再発防止策の妥当性や有効性評価および改善策の提言等を受け、審議のうえ、取締役会に報告・進言	４月～
➢ **電気事業連合会コンプライアンス推進本部の活用** －　外部有識者を含む組織である同本部が実施する業界内のベストプラクティス（好事例）の展開や、各社横並びでの確認・評価等も踏まえ、当社のコンプライアンスに係る取組みの実効性を更に高める	３月～

〈法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うための体制〉



② 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着	実施時期
コンプライアンス遵守の意識定着を目的に、経営層からのメッセージ発信や対話の機会を設けるとともに、社内規定・マニュアルなどの整備を行っています	
➢ 社長・営業本部長からのメッセージ等の発信 －　文書によるメッセージ発信（２月）、社内テレビ番組等の放送（３，４月）	２～４月
➢ 社員と経営トップ層との対話の充実 －　社員と経営層の意見交換の場を活用したｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ意識の更なる浸透	７月～
➢ 全社指針・規定等の整備	１～４月
➢ 行為規制ポータルサイトの新設 －　社内Webサイトを新設し、全従業員のパソコンからの閲覧環境を構築	３月
③ 内部通報制度の整備など不正が発見されやすい環境整備	
従業員等に対し、行為規制を含めたコンプライアンスに抵触するおそれがある事案を発見した場合や、判断が困難な事案が生じた場合、コンプライアンス相談窓口や新たに設置した行為規制担当窓口の活用を促しています	
➢ コンプライアンス相談窓口の再周知 －　行為規制に関する事項についても、内部通報の窓口として既に整備している当窓口を活用するよう従業員等へ周知	３月
➢ 行為規制担当窓口の設置 －　行為規制に抵触する事案に関して相談や質問等ができる窓口を新設	１月

○ 業務全体のリスク低減	実施時期
行為規制をはじめとする制度変更や法改正などを踏まえた法令違反リスクを抽出、低減策を策定し実施すること（業務総点検）等により、業務全体のリスク低減を図っていきます	
➢ 本事案に起因する業務総点検の実施 －　営業部門の従業員及び委託会社の従業員に対するヒアリングを実施し、ＮＷ設定端末以外のＮＷ設定システムの利用が判明したため、使用禁止指示を行うとともに、ログイン用アイコンやショートカットの削除等を実施済み	２月
➢ 行為規制を中心とした法令違反リスクに対する業務総点検の実施 －　部門の業務運営方針を立案する本店において、電力システム改革に伴う制度変更や法改正等を踏まえた業務運営上の法令違反リスクを抽出のうえ、その低減策を策定 －　加えて、営業部門においては、事業所等の業務実査等を実施	2023年度

３　統制措置

① 業務委託先の管理	実施時期
➢ 業務委託先への定期的な教育・研修の実施	2023年度～ （1回/半期）
➢ 業務委託仕様書等における関係法令の遵守等に関する内容の明確化	2023年度上期
② 物理的隔離の担保	
➢ 物理的隔離の担保（同一建屋内のフロア隔離、ＩＣカード等による入室制限など）	2020年４月～
③ 人事異動の際の管理	
➢ 人事交流にあたっての社内規定（行動規範）の作成・遵守	2020年４月～
➢ 規定の遵守状況の確認	2020年４月～
➢ 異動時の教育・研修の充実（罰則に関する認識の醸成を含む）	４月～
④ 非常災害対応の委託業務	
➢ 業務委託契約の整備（適切な情報の取扱いの明文化）	適宜
➢ 非常災害対応時に使用する端末、ログインＩＤ・パスワードの厳格管理	都度
⑤ 行為規制に関する定期的な社内研修	
➢ 全従業員が自身のパソコンからアクセス可能な場所に研修資料を掲載	３月
➢ 従業員等への定期的な教育・研修の実施	１月～
➢ 役員法務セミナー（行為規制等をテーマとした社外有識者による解説や意見交換）	８月
⑥ 行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁	
➢ 社内規定の改正における適法性等に関する審査	都度

（注）赤字：3月29日に公表した再発防止策に対し新たに計画した項目

○ 情報システムの物理分割等に向けたスケジュール	実施時期
本事案の発生以降、一般送配電事業の中立性・信頼性の前提となるシステム面での「させない」対策を緊急的に実施しており、今後、不適切な行為を「できない」仕組みを構築していきます	
［事案判明時から実施した対応（「させない」対策）］	
➢ 営業部門および委託会社に対する当該システムの利用禁止指示	１月～
➢ 端末（パソコン）の適切な管理　※非常災害時以外は九州電力送配電で保管	２月
➢ ログイン用アイコンやショートカットの削除	２月
➢ セキュリティ機器を介した、営業部門の社員等によるアクセスの遮断	２月
➢ 九州電力送配電に対する、定期的なﾛｸﾞｲﾝIDやﾊﾟｽﾜｰﾄﾞ変更の依頼　など	２月
［今後実施・充実していく対応（「できない」仕組み）］	
➢ 九州電力送配電と論理分割により共有しているシステムの物理分割	～2025年度
➢ システムの利用者認証方式の見直し －　現在導入している指紋認証や新たな生体情報（虹彩認証等）を活用した本人認証の強化を検討	～2027年度
➢ システム対策の更なる強化 －　アクセス制限のための通信経路における遮断の検討	～2024年度
➢ ITガバナンスの強化 －　システム開発における規定の改正（行為規制に関する事項の追加等） －　外部の専門家を活用し、行為規制の観点からシステムのリスク評価	2023年度

（注）赤字：3月29日に公表した再発防止策に対し新たに計画した項目

○ 独立かつ強力な監査体制の構築	実施時期
「法令等遵守に向けた複層的、定期的な検証を行うための体制」など網羅的なモニタリング体制を構築し、内部監査等の実効性を向上のうえ運用することで、更なる内部統制の強化に取り組んでまいります	
➢ コンプライアンス小委員会（行為規制特別会議）の新設	４月～
－　行為規制に関する監査の実施状況やその結果を共有することにより、再発防止策の妥当性・有効性を確認・検証していくなど、モニタリング機能を充実	
➢ 内部監査における確認（第３線による確認）	2023年度
－　支店・事業所（第１線）については、再発防止策全般の取組状況及び行為規制の遵守に関する意識浸透状況を確認	
－　本店管理部門（第２線）については、第１線の取組みに対する支援・指導状況を確認	
➢ 社外の知見の活用を通じたモニタリングの実効性向上	適宜
－　社外取締役を含む監査等委員会による監視・検証に加えて、外部有識者を含む電気事業連合会コンプライアンス推進本部の知見を活用しながら、コンプライアンスに係る取組みの実効性を高める	
－　システムのリスク評価の取組みを強化するための外部専門家の活用等	

（注）赤字：3月29日に公表した再発防止策に対し新たに計画した項目

6　その他

○ 不正発生時の関係者の厳正な処分	実施時期
行為規制を含むコンプライアンスに関する責任や処分のルールを明確化	
➢ 役員及び従業員のコンプライアンスに関する責任の明確化 －　社内規定において、各機関の執行責任者である役員とし、責任者は担務する業務執行におけるコンプライアンスの推進及び違反事案発生に関する責任を負う旨を明記 －　法令等遵守の確実性を高めるため、社内規定において、禁止事項に違反する行為が認められた場合の、従業員の処分について明文化	～４月
➢ 不正発生時の社内調査体制 －　現在も事業運営に重大な影響を及ぼすような危機発生時は、危機管理体制を敷いて必要な対応を行うこととしており、また、不正発生時には、必要に応じて社内調査を実施できる仕組みも構築	従来より構築済

（参考）今回事案の原因について

事　案	原　因
Ａ.顧客情報等の非公開情報が閲覧できる状態になっていた	(1) 端末の管理基準が不明確であるとともに、ＩＤおよびパスワードの不適切利用を考慮した管理ルールや体制が不十分であった
	(2) システム開発において、行為規制に関する議論や対応が不十分であった
Ｂ.分社化後も顧客情報等の非公開情報を閲覧し、それを継続した	(3) 行為規制遵守に関するチェック機能が十分ではなかった
	(4) 行為規制に関する当事者意識が薄く、お客さま対応が優先された
	(5) 行為規制に関する定期的な教育が行われなかった
	(6) 相談できる窓口がなかった、相談しやすい雰囲気ではなかった

真因（考察）
①非公開情報※に対する感度（リテラシー）が低かった
②分社化に伴い発生する具体的な法的リスクや規範について思いが至らなかった
③相談しやすい職場風土が醸成されていなかった

※託送供給等の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業などの競争に影響を及ぼし得るもの