

## ご質問事項への回答について

中国電力株式会社

2023年3月3日

## 1. 中国電力ネットワーク株式会社が管理するお客さま情報の閲覧について

### ① 経緯と現時点での対応状況

当社は、中国電力ネットワーク株式会社（以下、「中国電力ネットワーク」）が管理する当社以外の小売電気事業者（以下、「新電力等」）と契約中のお客さま情報を閲覧していたことについて、2023年1月30日付で電力・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、2月10日に、本報告徴収の内容に基づき、事実関係の調査結果、原因分析および再発防止策等を監視等委員会へ報告するとともに、2月17日に個人情報保護委員会へも報告しました。

非常災害時にお客さま対応を行うために中国電力ネットワークが当社に付与しているアクセス権限を用いて、新電力等と契約中のお客さまの情報を閲覧していたこと、また、中国電力ネットワークと当社が共用しているシステムにおける一部画面のアクセスの不備により閲覧できる状態になっていたことを確認しました。

閲覧実績のほとんどはお客さまからのお申し出があった場合に確認したものであり、営業活動を目的としていた事実は現時点で確認されておきませんが、行為規制、コンプライアンス、個人情報保護の観点から不足があったものと考えており、深く反省しております。

### ②将来に向けた再発防止策

物理面の対策として、まずはマスキング処理を完備（3月6日完了予定）したうえで、さらなる対策として、アクセス制御による論理分割ではなく、別システム化（物理分割）を行うこととし、中国電力ネットワークにおいて作業に着手しております。

これにより、当社システムにおいては通常時・災害時によらず新電力等と契約中のお客さまの情報は一切閲覧できない仕組みとなります。

そのうえで、災害時においては、これに限定した厳格な運用であることを前提に、中国電力ネットワークのシステムを利用することで、丁寧なお客さま対応との両立を図っていくことを検討してまいります。

また、意識面の対策として、行為規制に係る研修に加え、コンプライアンスの遵守に関する研修等に迅速に取り組んでおります。

加えて、行為規制およびコンプライアンスの遵守について、お客さま対応を行う部門から独立して確認を行う新たな会議体を立ち上げます。当該会議

体にて、再発防止策の有効性等について、社外有識者を含めて定期的に確認するとともに、取締役会の諮問機関である企業倫理委員会においても検証してまいります。

以上の対策を徹底するとともに、顕在化した事例のほかに同様の事例がないか調査を継続し、必要に応じて一連の対策を改良していくことで、再発防止を図ってまいります。

### **③電気規制料金値上げ申請への影響の有無**

本件について、値上げ申請への影響はございません。

## 2. 独占禁止法違反の疑いについて

### ①経緯と現時点での対応状況

当社は、特別高圧電力および高圧電力の供給に関し、共同して、中部地区、関西地区、中国地区または九州地区における顧客の獲得を制限した独占禁止法違反の疑いがあるとして、2021年4月13日および同年7月13日に公正取引委員会の立入検査を受け、以降、同委員会による調査に全面的に協力してまいりました。その後、昨年12月に公正取引委員会から意見聴取通知書を受領し、現在も公正取引委員会による調査に対応しているところです。

本件について、消費者をはじめとした関係者の皆様に多大なご心配をおかけしていることをお詫び申し上げます。

### ②将来に向けた再発防止策

疑いをかけられる事態となったことへの反省の下、あらためて経営層および社員を対象とした研修を行うとともに、競争法を遵守する体制の強化策を策定・実施しておりますが、これに留まらず、今後も更なる強化策を検討し講じてまいります。

#### **〔現在までに実施した施策〕**

- (1) コンプライアンス最優先の業務運営の徹底の周知
  - ・社員に対し、コンプライアンス最優先の業務運営の徹底についてあらためて周知
  - ・独占禁止法遵守に向けた意識向上のためコンプライアンスガイドラインの見直し
- (2) 経営層および社員を対象とした研修の実施
  - ・経営層に対し、カルテル問題に関する内容を含めた社外講師による講演を実施
  - ・営業部門の管理職を対象に、同業他社との接触に係る研修を実施。以後、人事異動時期に、新規対象者に研修を実施。
  - ・営業部門の新任課長を対象に、独占禁止法に関する研修を実施
  - ・営業部門の社員を対象に、独占禁止法に関する研修を実施
- (3) 競争法遵守に向けた体系的な社内ルールの整備
  - ・競争法遵守に関する基本規程の制定

- ・営業部門および企画部門に対する同業他社との接触に関するルールの制定・強化
  - ・独占禁止法遵守に関するマニュアルの見直し・周知徹底
- (4) 法令遵守状況の点検・監査
- ・年1回、所属長による業務点検の中で、独占禁止法遵守に関する項目を追加し、業務に関する法令等の遵守状況を確認
  - ・内部監査部門による監査の強化
- (5) 内部通報窓口の活用
- ・社内外に設置している内部通報窓口の積極的周知による活用の促進

### **③電気規制料金値上げ申請への影響の有無**

本件について、値上げ申請への影響はございません。

### 3. 景品表示法違反の疑いについて

#### ① 経緯と現時点での対応状況

当社は、ホームページ上の家庭用自由料金メニュー「スマートコース」および「シンプルコース」に係る表示について、景品表示法違反の疑いがあるとして、本年1月12日に消費者庁の委託を受けた公正取引委員会から、本件表示に係る調査の開始通知を受領し、同月26日、公正取引委員会へ調査票を提出しました。

誤解を与えかねない記載内容を掲載し続けたことについて、お客さまをはじめとした関係者の皆さまに深くお詫び申し上げます。

両コースに係るホームページ上の表示については、お客さまの誤解を招くとの指摘を受けることが無いよう修正を行いました。

今後も同委員会による調査に対応してまいります。

#### ② 将来に向けた再発防止策

疑いをかけられる事態となったことへの反省の下、まずは営業部門の社員を対象とした研修などを行いました。

今後、社内で今回の事象の原因分析を進めるとともに、消費者庁の調査なども踏まえ、景品表示法を遵守する体制の強化策について、検討・実施してまいります。

##### **〔現在までに実施した施策〕**

##### (1) 社員を対象とした研修の実施

- ・営業部門の社員を対象に、景品表示法に関する研修を実施

##### (2) 競争法遵守に向けた体系的な社内ルールの整備

- ・景品表示法を含めた競争法遵守に関する基本規程の制定・周知

#### ③ 電気規制料金値上げ申請への影響の有無

本件について、値上げ申請への影響はございません。

以 上