

# ご質問に対する回答について

令和5年2月  
四国電力株式会社

- 当社は、四国電力送配電株式会社（以下、四国電力送配電）が管理し、災害等非常時のみにおいて使用が認められている「託送お客さま管理システム」を、本来の目的外で利用し、当社以外の電気事業者（以下、新電力等）のお客さま情報を閲覧しておりました。

## ◆今回発生した目的外閲覧の概要

対象期間	対象従業員数	対象件数
2022年4月1日～2023年1月15日	272名	11,413件

- 今回、当社従業員が、本来の目的以外で新電力等のお客さま情報を閲覧するという問題が発生したことについては、大変に重く受け止めております。

- 当社従業員が、目的外で閲覧していた情報は、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、お客さまの使用電力量や小売事業者コード（※同コードから現契約先の小売事業者を特定可能）などの競争情報は、全てマスキングされており、当社従業員は閲覧不可となっております。

また、今回の目的外閲覧の主な理由は、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、閲覧情報を、顧客獲得の営業目的で利用した事例がなかったことについても、社内調査において確認しておりますが、当社としては、本来の目的外で閲覧したこと自体が重大な問題であったと大変に重く受け止め、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、引き続き、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。

## 四国電力送配電における画面の見え方

託送お客さま管理システム

供給地点情報  
高松 08-0711-2340-5678-9010-0000 発(10) ジュウウシヤシメイ 四電 花子

供給地点設備状況一覧

供給地点特定番号	契約者番号	小売事業者コード	接続送電サービスメニュー	氏名(漢字)	託送設備開始年月日	託送設備廃止年月日	廃止措置方法
0807112340567890100000	0001	42XXX	電灯標準送電サービス	四電 花子	2021/1/1	9999/12/31	契約中

設備情報照会 停電情報 停止履歴 使用量照会

「設備情報照会」ボタン押下で、詳細画面へ遷移

託送お客さま管理システム

設備情報照会  
高松 08-0711-2340-5678-9010-0000 発(10) ジュウウシヤシメイ 四電 花子

電力会社供給エリア	四国電力	ユニバーサルサービス	対象外	計画停電グループ	1A
供給(受電)地点特定番号	08-0711-2340-5678-9010-0000	契約形態	電灯	高低圧区分	低圧
小売事業者コード	42XXX	小売事業者名	〇〇〇〇株式会社	需要家識別番号	
需要(発電)者名(カナ・漢字)	エデン ハナコ 四電 花子	事務所	087-888-9999		
			090-1234-5678		

## 当社における画面の見え方

託送お客さま管理システム

供給地点情報  
高松 08-0711-2340-5678-9010-0000 発(10) ジュウウシヤシメイ 四電 花子

供給地点設備状況一覧

供給地点特定番号	契約者番号	小売事業者コード	接続送電サービスメニュー	氏名(漢字)	託送設備開始年月日	託送設備廃止年月日	廃止措置方法
0807112340567890100000	0001			四電 花子	2021/1/1	9999/12/31	契約中

設備情報照会 停電情報 停止履歴

「設備情報照会」ボタン押下で、詳細画面へ遷移

「使用量照会」ボタンは当社側では表示なし

託送お客さま管理システム

設備情報照会  
高松 08-0711-2340-5678-9010-0000 発(10) ジュウウシヤシメイ 四電 花子

電力会社供給エリア	四国電力	ユニバーサルサービス	対象外	計画停電グループ	1A
供給(受電)地点特定番号	08-0711-2340-5678-9010-0000	契約形態	電灯	高低圧区分	低圧
小売事業者コード		小売事業者名		需要家識別番号	
需要(発電)者名(カナ・漢字)	エデン ハナコ 四電 花子	事務所	087-888-9999		
			090-1234-5678		

データ項目		四国電力送配電	当社
緑色網掛け	赤字の情報 (小売事業者コード、小売事業者名)	四国電力送配電のなかでも、特定権限 (託送サービスセンター) のみで閲覧可能	閲覧不可 (マスキングによりデータ表示なし)
	赤字以外	閲覧可能	
使用量照会 (オレンジ色網掛け)		閲覧可能	閲覧不可 (ボタン表示なし)
緑色網掛けなし・黒字の情報 (ex. 需要者名、連絡先など)		閲覧可能	閲覧可能

## 2. 今回事案の発生原因と再発防止策

- 社内調査の結果、今回事案の発生原因として、コンプライアンスや行為規制、社内ルールに対する意識の欠如や理解不足、ならびに、教育・チェック体制の不十分さなどが考えられます。
- 当社としては、こうした状況を深く反省し、再発防止策について、準備が整ったものから、直ちに実施に移してまいります。

### 当社における主な再発防止の取り組み

- ◆ 社長自らが現場事業場へ赴き、従業員との直接の対話活動を通じた、コンプライアンスに係る意識改革・職場風土の改善。
- ◆ 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」を新設し、専任メンバーが各職場を巡回しつつ、行為規制や法令遵守に関する研修や業務フロー・マニュアルの総点検などを実施。
- ◆ 再発防止策の実施状況について、社外弁護士の助言や社内監査を受けつつ、社長自身が委員長を務めるコンプライアンス推進委員会により、厳格な指導・チェックを実施。

⇒ 以上については、いずれも着手済。（なお、上記を含めて、現時点で計画している再発防止策の詳細は次ページ）

#### <参考> 四国電力送配電における主な再発防止の取り組み

- 四国電力の従業員が、災害等非常時にしかアクセスできないよう、「託送お客さま管理システム」を改修
- 同システムへのアクセスログの定期解析を行い、その結果を内部監査部門（考査部）で確認
- 従業員に対する周知・教育の徹底
- 法令等遵守を確実にする組織・体制の整備

など

# (参考1) 当社における再発防止策の具体的な実施計画

(網掛け：前ページに記載の主な再発防止策)

実施内容		実施時期・着手状況など	
全社	1 全従業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）	1/23～	<ul style="list-style-type: none"> <li>1/23に、以下の訓示を、全従業員に発信               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 社長訓示「コンプライアンスの徹底について」</li> <li>- 総務部長訓示「個人情報の適正な取扱いの徹底について」</li> <li>- 経営企画部長訓示「行為規制の遵守・徹底について」</li> </ul> </li> </ul>
	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案の審議、再発防止実施状況の事後評価	2/2～	<ul style="list-style-type: none"> <li>2/2に、本事案について審議</li> </ul>
	3 社長による職場巡回・対話	2月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>社長による職場巡回・対話について、2/15の愛媛支店を皮切りに、3/8までに、全4支店において実施</li> </ul>
	4 考査室による内部監査	1月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>1/13より、本事案の対応状況に関する内部監査を開始</li> </ul>
	5 行為規制に関する規程・事例解説集の周知	1/23～	<ul style="list-style-type: none"> <li>1/23に、行為規制に関する規定・事例解説集を、全従業員に周知</li> </ul>
	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	1/23～	<ul style="list-style-type: none"> <li>1/23に、営業推進本部長訓示「コンプライアンスの徹底について」を、全従業員に周知</li> <li>1/23に、支店全管理者を対象に、緊急Web会議を開催</li> </ul>
	8 本支店幹部層による職場巡回・対話	2月～	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業推進本部幹部による職場巡回・対話について、2/14に徳島・高知支店、2/16に香川支店、2/22に愛媛支店で実施</li> </ul>
	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」を新設し、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）	2/2～	<ul style="list-style-type: none"> <li>2/2付で、営業推進本部長を統括として新設</li> <li>2/20に、第1回会合を開催し、「再発防止のための体制と今後の進め方」について議論</li> </ul>
	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	

## コンプライアンス推進委員会

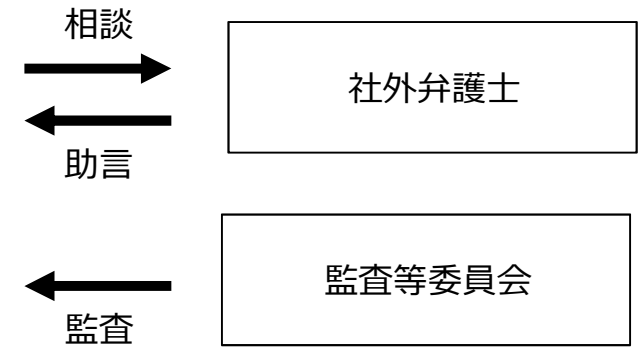
委員長：社長  
主査：総務部担当役員  
委員：経営企画部長  
          広報部長  
          総務部長  
          人事労務部長  
          総合研修所長  
          四国電力労働組合  
          本部執行委員長

[事務局] 総務部

## 個人情報保護推進委員会

委員長：総務部担当役員  
委員：経営企画部長  
          法人営業部長  
          リビング営業部長  
          広報部長  
          総務部長  
          立地環境部長  
          資材部長  
          人事労務部長  
          情報システム部長

[事務局] 総務部



※ 今回事案について、2月2日に、コンプライアンス推進委員会と個人情報保護推進委員会の合同委員会を開催し、調査結果や再発防止策等について審議。引き続き、適宜、委員会を開催し、内部監査部門（考査室）のほか社外弁護士・監査等委員会のオブザーバー参加も得つつ、対応状況について厳格にチェックしていく。

指示・指導

報告

報告内容の全社展開

## 意識改革・業務改善推進プロジェクト（2月2日付で新設）

統括：営業推進本部長  
委員：営業推進本部副本部長  
          リビング営業部長  
          法人営業部長  
          経営企画部長  
          総務部長  
          考査担当部長

[事務局] 営業推進本部

### <プロジェクト事務局>

○ 営業推進本部内に専任メンバーを配置（3/1付）

#### <主な業務>

- ・ 行為規制に関する研修の実施
- ・ 行為規制に係る業務・マニュアルの総点検
- ・ 各種施策を実施するための職場巡回 など



- 前述の再発防止策に加え、更なる追加対策についても、検討・実施してまいります。

#### 更なる追加対策の検討・実施

##### ◆行為規制等の観点からのシステム物理分割への対応

- ・ 四国電力送配電の管理する「託送お客さま管理システム」は、当社システムとは物理分割済であるが、それ以外のシステムについても、行為規制等の観点で問題がないか調査を実施

##### ◆コンプライアンス・行為規制などの法令等遵守に係るチェック機能の更なる強化

(考えられる主な対応策)

- ・ 行為規制等について、より専門的にチェックする内部監査組織の新設
- ・ 外部の目によるチェック機能の強化
  - 専門知見を有する第三者・機関により、内部監査組織の調査結果をチェックする仕組みの導入等

など

※ 前述の目的外閲覧とは別に、当社従業員が、四国電力送配電の管理する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」を使用していたことが判明し、2月16日、当社は、同省から報告徴収を受領し、2月24日に調査結果を報告しました。本件についても、調査結果を踏まえつつ、再発防止に努めてまいります。



- 国際情勢の緊迫化に伴う世界的な燃料価格の高騰を受け、これまで以上に踏み込んだ経営の合理化・効率化に取り組むとともに、特別高圧・高圧および一部の低圧自由料金のお客さまについて、順次、燃料費調整制度の上限廃止をお願いしてまいりましたが、国際情勢の混乱に収束の兆しが見えず、燃料価格の高騰は長期化し、円安も急激に進行するなど、当社を取り巻く事業環境は一段と厳しさを増しております。

このため、今後も電力の安定供給を継続していく観点から、燃料費調整制度の上限超過が続いている特定小売料金（規制料金）についても、やむを得ず、値上げをお願いさせていただいているものです。

- 値上げ申請に対する今回事案の影響については、
  - ・ 前述のとおり、お客さまの使用電力量や小売事業者コードなどの競争情報は全てマスキングされ、当社従業員は閲覧不可となっております。加えて、目的外で閲覧していた情報を顧客獲得の営業目的で利用した事例がなかったことについても社内調査で確認していることから、当社としては、競争環境に影響は与えていないと考えております。（なお、当社のケースが行為規制上問題となるかどうかについては、今後、電力・ガス取引監視等委員会での議論等を経てご判断されると認識しております）
  - ・ また、原価に織り込んだ費用等には、今回事案に関係するものは含まれず、前提諸元などにつきましても、影響はないものと考えております。
- とはいえ、今回の事案により、社会や消費者の皆さまからの信頼を大きく損なうことになり、料金値上げ申請に対するご批判の声があることも承知しております。当社としましては、「国民の声」でもいただいておりますように、「経営効率化を徹底すること」はもとより、「値上げについて分かり易い周知に努めること」などについても、今回事案の再発防止と併せてしっかりと取り組み、お客さまのご理解を得られるよう、引き続き、丁寧な説明を尽くしてまいります。