

# 一般送配電事業者による非公開情報の 情報漏えいに係る再発防止策の検討

第83回 制度設計専門会合  
事務局提出資料

2023年3月27日



# 再発防止策の方向性

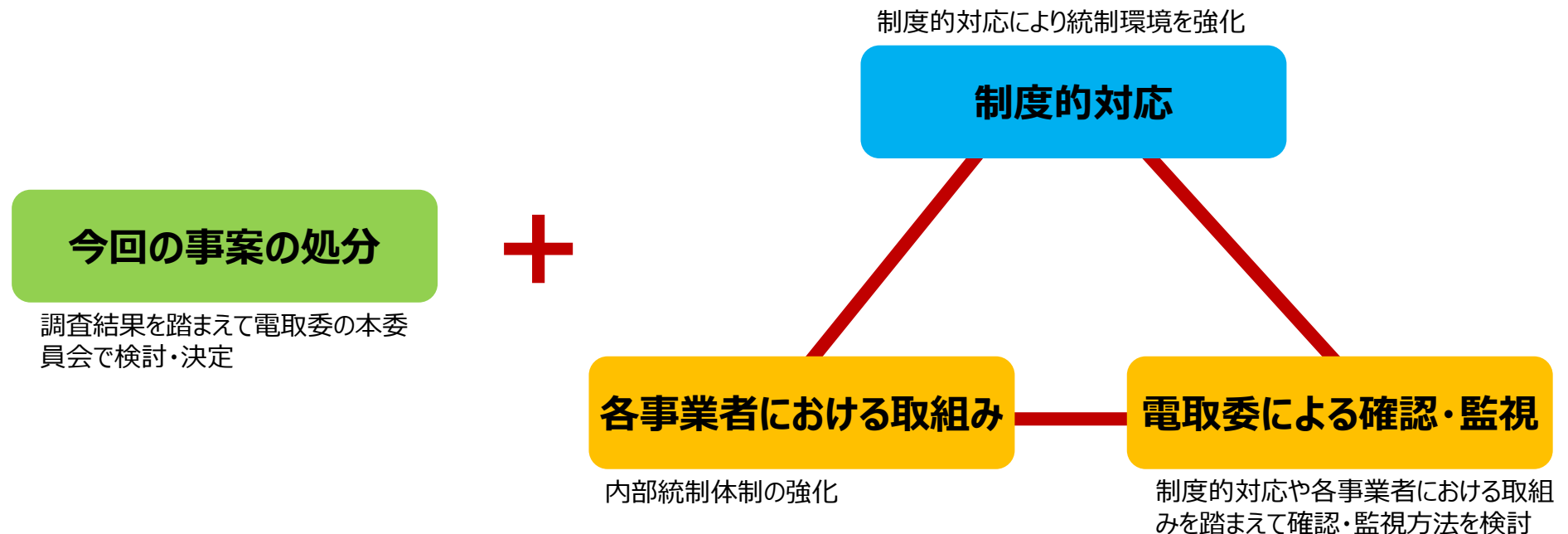
- 再発防止策の検討にあたっては、「機会」「動機」「（自己）正当化」の観点から検討することが重要ではないか。
- 今回の事案に即して考えると、マスキング漏れのような情報漏えいが生じる「機会」をなくす、不正閲覧は許されない行為であることを関係者が認識共有するなどして「動機」をなくす、お客様のためなら許されるというような口実を認めず「（自己）正当化」をなくす、といった方向性が考えられる。

	対応策の方向性
機会	<ul style="list-style-type: none"><li>● <u>情報システムを物理分割</u>するなど、対策の徹底により、一般送配電事業者が保有する非公開情報を閲覧できる機会をなくす。</li><li>● モニタリング（<u>アクセスログの解析</u>含む）を強化し、不正閲覧が<u>すぐに発見</u>されるようにする。</li></ul>
動機	<ul style="list-style-type: none"><li>● 契約切替え等の顧客対応の<u>手続きを容易化</u>する。</li><li>● 不正閲覧は<u>許されない行為</u>であることを関係者が<u>認識共有</u>する。</li></ul>
正当化	<ul style="list-style-type: none"><li>● 「お客さまのためだった」といった正当化を認めず、不正閲覧行為を<u>厳正に処分</u>する。</li></ul>

# 再発防止に向けた考え方

- 今回の事案には、情報遮断や行為規制に対する関係者の意識の問題が関わっており、会社全体での意識改革や対策の徹底が必要。
- 各社の内部統制に問題が生じていると捉え、今回の事案の再発防止に向けては、関係事業者に対して必要な対応（処分）※をとった上で、①制度的対応、②各事業者における取組み、③電取委の確認・監視の3つにより対応することが適当ではないか。

※今回の事案についての委員会としての対応は、事実関係の調査結果を踏まえて、電取委の本委員会において検討し決定する。



# COSOフレームワーク①

- トレッドウェイ委員会支援組織委員会（COSO）によって公表されている内部統制に係る統合的フレームワークは、内部統制や企業の不正防止のために広く用いられている。

※COSO（The COmmittee of Sponsoring Organizations）は米国公認会計士協会等の5団体によって協賛・資金提供されている民間団体。

※日本においては、金融商品取引法により、上場会社を対象に財務報告に係る内部統制の経営者による評価と公認会計士等による監査（以下「内部統制報告制度」という。）が平成20年から導入されている。「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」については、金融庁の審議会において議論が行われ、本年1月に改訂に係る公開草案が公表されている。

## 内部統制の定義

内部統制とは、事業体の取締役会、経営者およびその他の構成員によって実行され、業務、報告およびコンプライアンスに関連する目的の達成に関して合理的な保証を提供するために整備された1つのプロセスである。

## フレームワークの定義

業務目的

報告目的

コンプライアンス目的

## 内部統制の構成要素

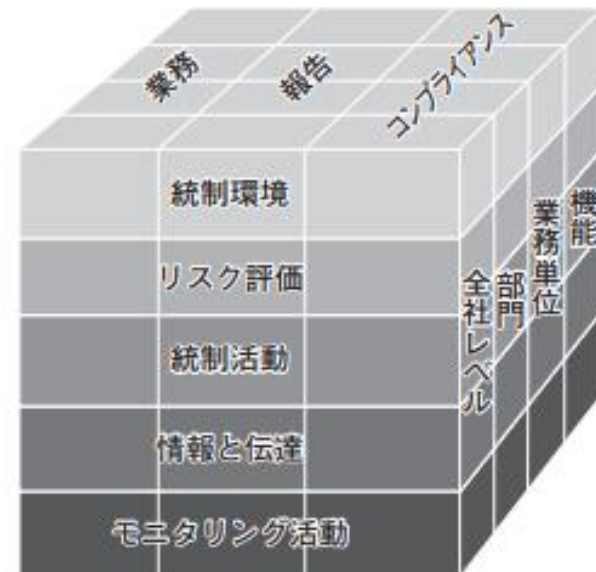
統制環境

リスク評価

統制活動

情報と伝達

モニタリング活動



# COSOフレームワーク②

- COSOのフレームワークにおける内部統制の構成要素は以下の5つ。

## 統制環境

- ・ 倫理観に対するコミットメントの表明
- ・ 内部統制に関する組織・体制の整備
- ・ 人事評価との連携

## リスク評価

- ・ 業務全体のリスク分析  
(不正発生の可能性も織り込む)

## 統制活動

- ・ 統制目標、リスク分析を踏まえ、不正の防止の仕組みを構築・実行

## 情報と伝達

- ・ 情報の内部への伝達、外部への発信のプロセスの整備
- ・ 情報システム (ITガバナンスのフレームワークとしてCOBITが存在)

Control Objectives for Information and related Technology

## モニタリング活動

- ・ 内部統制の統制活動を日常的又は独立的に確認・評価

# 制度的対応の考え方

- 各事業者における再発防止に向けた取り組みを促進するため、以下のような点について制度的な対応をとることが考えられるのではないかな。
- それぞれの詳細については、今後、具体的に検討を進めていくべきではないかな。  
※法令で対応するもの、ガイドラインで対応するもの、企業内の制度設計で対応するものなどについても要整理。

考えられる制度的対応	
機会	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 情報システムの物理分割など分離の徹底</li><li>・ 情報端末の管理徹底</li><li>・ パスワード管理、個人認証の強化</li><li>・ 定期的なアクセスログ確認の実施</li></ul>
動機	<ul style="list-style-type: none"><li>・ スイッチング手続きの改善</li><li>・ 関係小売電気事業者が一般送配電事業者の非公開情報を用いて顧客対応を行うことを禁止</li></ul>
正当化	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 一般送配電事業者の非公開情報を特定関係事業者が閲覧し業務に利用する行為の違法性を明確化</li></ul>

# 各事業者における取組みについての考え方

- 再発防止のためには、経営層から社員・委託先社員までの意識改革、業務プロセス全体での情報管理体制の構築、コンプライアンス違反の早期発見と是正など、各事業者における内部的取組みの強化が不可欠。
- こうした取組みは、本来、制度環境を踏まえて各事業者が自主的に実施するもの。
- 他方で、今後の再発防止のためには、コンプライアンス向上のための実効的な取組みを各社が行っているか否か、電取委が確認していくことも重要。
- このため、各事業者において、COSOフレームワークやCOBITなどの枠組みも参照しながら内部統制やデータガバナンス、ITガバナンスを強化するための体制構築とその実施を求め、電取委が確認する観点や事項については事務局において整理し、制度設計専門会合において更に議論することとしてはどうか。

# 一般送配電事業者の取組みについて確認する観点・事項の例

- 以下のような項目の実施を求めつつ、進捗状況を確認する観点・事項については今後検討することとしてはどうか。

確認する観点・事項	
統制環境	<ul style="list-style-type: none"><li>体系的な内部統制体制を構築しているか。</li><li>行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着をどのように図っているか。</li><li>内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境を整えているか。</li></ul>
リスク評価	<ul style="list-style-type: none"><li>業務全体のリスク評価が行われているか。</li><li>リスク評価の上で重要なデータやシステムが特定されているか。</li></ul>
統制措置	<ul style="list-style-type: none"><li>業務委託先の管理をどのように行っているか。</li><li>物理的隔離の担保はどのように行っているか。</li><li>人事異動の際の管理はどのように行っているか。</li><li>非常災害対応の業務委託はどのように行っているか。</li><li>行為規制に関する定期的な社内研修はどのように行われているか。</li><li>行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁はどのように行われているか。</li></ul>
情報と伝達 ITガバナンス	<ul style="list-style-type: none"><li>情報システムの物理分割等に向けたスケジュールはどのようになっているか。</li><li>ID、パスワード管理はどのように行っているか。</li><li>重要なシステム発注を行う際の要件定義における確認体制はどのようになっているか。</li></ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>アクセスログの解析をどのように行っているか。</li><li>独立かつ強力な内部監査体制が構築されているか。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>不正発生時に関係者の厳正な処分が行われているか。</li></ul>



# 関係小売電気事業者の取組みにおいて確認する観点・事項の例

- 以下のような項目の実施を求めつつ、進捗状況を確認する観点・事項については今後検討することとしてはどうか。

確認する観点・事項	
統制環境	<ul style="list-style-type: none"><li>体系的な内部統制体制を構築しているか。</li><li>行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着をどのように図っているか。</li><li>内部通報体制の整備など不正が発見されやすい環境を整えているか。</li></ul>
リスク評価	<ul style="list-style-type: none"><li>業務全体のリスク評価が行われているか。</li></ul>
統制措置	<ul style="list-style-type: none"><li>業務委託先の管理をどのように行っているか。</li><li>物理的隔離の担保はどのように行っているか。（注）</li><li>人事異動の際の管理はどのように行っているか。</li><li>非常災害対応の業務委託はどのように行っているか。</li><li>行為規制に関する定期的な社内研修はどのように行われているか。</li><li>行為規制に関係しうる社内意思決定の文書化や決裁はどのように行われているか。</li></ul>
情報と伝達 ITガバナンス	<ul style="list-style-type: none"><li>情報システムの物理分割等に向けたスケジュールはどのようになっているか。（注）</li></ul>
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>独立かつ強力な監査体制が構築されているか。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>不正発生時に関係者の厳正な処分が行われているか。</li></ul>

注）送配電事業者に対する義務であるが、建物やシステムを共用している場合には、分割にあたって両者間での調整が発生するため記載。

# スイッチング手続きの改善

- 一連の事案では、関係小売電気事業者においては、顧客からの契約申込み時の情報確認などのために、一般送配電事業者の託送システム等を通じて新電力顧客情報を閲覧していた例が見られた。
- 今回の事案を踏まえ、託送システム等を通じた新電力顧客情報の閲覧は行われなくなっているが、これを機にむしろスイッチング手続きを改善するなどして、新電力事業者も含め小売電気事業者の事務処理負担を軽減させつつ需要者の利便性を向上することはできないかとの指摘がある。
- この点については、制度設計専門会合で議論を行った上で、広域機関とも連携し、必要に応じてスイッチング支援システムの仕様見直しを要請・実施することとしてはどうか。

# 非常災害時対応に関する業務委託についてのルールの特明確化

- 今回、情報システムの物理分割を行っていた一般送配電事業者においても、非常災害時対応に係る業務委託契約を関係小売電気事業者との間で締結していた。また、委託業務遂行のため、非公開情報を含む託送システム等の閲覧を関係小売電気事業者の社員等に認めていたケースがあったところ※、非常災害対応時以外の閲覧がおこなわれていた事案があった。  
※一部の一般送配電事業者は、非公開情報を必要としない業務のみを関係小売電気事業者に委託。
- 非常災害時対応に関する業務委託については、**関係小売事業者が電話受付応援などを実施する際に閲覧することが許容される情報や、求められる運用方法を明確化することが重要。**
- 経済産業省の電力保安担当部局と連携し、事務局において運用案を整理した上で、改めて制度設計専門会合で議論いただく。  
※災害対応の重要性に鑑み、本件は速やかに議論。

# 電取委の監視機能の強化

- 今回の事案の調査解明や、再発防止策の検討を踏まえて、電取委の監視の強化策についても、今後検討していくことが必要。
- 制度設計専門会合の議論等を踏まえ、電取委の本委員会で方向性を検討。