

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90回 制度設計専門会合
事務局提出資料

2023年10月31日



本日の議論について

- 一般送配電事業者における非公開情報の漏えい事案については、4月25日に開催された第85回制度設計専門会合において、業務改善計画提出以降1年間を集中改善期間として、業務改善命令・業務改善勧告・業務改善指導の対象となった事業者（以下「処分等対象事業者」という。）に対して、電力・ガス取引監視等委員会（以下「委員会」という。）においてモニタリングを実施することとしたところ。
- また、6月27日に開催された第86回制度設計専門会合において、第1回モニタリングとして、委員会において処分等対象事業者の各社長との面談を実施した旨を御報告させていただいたところ。
- 本日は、**第2回モニタリング**として、委員会事務局において**処分等対象事業者に対する現地ヒアリング等を実施**したことから、その結果について御報告させていただく。

- 内部統制の抜本的強化に係る取組については、各事業者における取組が基本となるが、今般処分等の対象となった事業者における取組について、委員会においてモニタリングを実施することとしてはどうか。
- 具体的には、今後1年間を集中改善期間とし、その間、以下のような方法で実施することとしてはどうか（期間中のモニタリング等の頻度は処分の軽重に応じたものとする。）。
 - 実地確認の実施
 - 委員会による面談・意見交換
 - 委員会事務局による対面・オンラインのヒアリング
- また、集中改善期間の最後には、ヒアリングや実地確認において確認した状況を踏まえ、委員会が取組状況を点数化して評価し、その後は1年に1度程度を目安として（ただし、当該評価に応じた頻度とする。）、進捗を確認することとしてはどうか。
- なお、今般処分等の対象となっていない事業者においても、要請した内部統制体制の確認の状況につき、協議・フォローアップを実施予定。

今後のモニタリングについて

第86回制度設計専門会合
資料4（2023年6月27日）赤枠追記

- 今後は各事業者の内部統制体制の強化状況について、**実地確認やヒアリング等を通じてモニタリング**をしていく予定。
- その際、各事業者の社長から説明がなされた内部統制体制及び再発防止策について、**実際に機能しているか・効果が上がっているか**といった点や、電力・ガス取引監視等委員会の委員長、委員及び事務局より指摘のあったポイントの取組状況について、確認していく。

内部統制の強化に係るモニタリングについて

第85回制度設計専門会合
資料3-1（2023年5月22日）赤枠追記

- 前回会合において、処分等の対象となった事業者における内部統制の抜本的強化に係る取組については、委員会においてモニタリングを実施することとし、その一環として、委員会による面談・意見交換を実施することとしたところ。
- これを踏まえ、まずは命令対象の事業者（一般送配電事業者及び関係小売電気事業者）を対象として、本年6月6日、委員会（委員長・委員）による面談・意見交換を実施予定。
- また、上記面談・意見交換の実施後、勧告対象の事業者及び指導対象の事業者についても、随時委員長又は事務局長との面談・意見交換を実施予定。
- その後は各事業者について、実地確認やヒアリング等を通じて、提出のあった内部統制体制の実効性についてモニタリングをしていく予定。
- なお、要請対象の事業者においても、内部統制体制の確認を要請しているところ、同日付で当該確認結果が報告されていることから、必要に応じ、事務局（総合監査室等）においてヒアリングや意見交換を実施予定。

委員会・事務局における面談の実施（概要）

第86回制度設計専門会合
資料4（2023年6月27日）赤枠追記

- 第1回のモニタリングとして、電力・ガス取引監視等委員会において、業務改善命令、業務改善勧告及び業務改善指導（以下「処分等」という。）の対象事業者の社長から、①既にどのような取組に着手したのか、②今後どのような点を意識しながら計画を実行していくのか、③自身が内部統制の強化にどのように関与し、リーダーシップを発揮していくのか、といった点を聞き取るため、各事業者の社長との面談を実施した。

【実施概要】

対象事業者	実施者	日時（方式）
命令対象事業者	委員長 委員 事務局	令和5年6月6日 （対面）
勧告対象事業者	委員長 委員 事務局	令和5年6月15日及び16日 （委員長・事務局は対面、 委員はオンライン）
指導対象事業者	事務局	令和5年6月20日 （対面）



現地ヒアリング等の日程・調査対象

- 第2回モニタリングとして、事務局にて、処分等対象事業者の本店及び支店・事業所における現地ヒアリング等を実施した。

対象事業者	日時（方式）	調査対象部署・事業所
九州電力送配電（命令対象） 九州電力（命令対象）	令和5年8月23日、24日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署（送配・小売） 福岡配電事業所（送配） 福岡支店（小売）
中国電力NW（命令対象） 中国電力（勧告対象）	令和5年9月5日、6日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署（送配・小売） 広島ネットワークセンター（送配） 広島統括セールスセンター（小売）
四国電力（勧告対象）	令和5年9月7日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署 香川支店
関西電力送配電（命令対象） 関西電力（命令対象）	令和5年9月11日、12日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署（送配・小売） 神戸配電営業所（送配） 神戸支社（小売）
中部電力PG（勧告対象） 中部電力MZ（勧告対象）	令和5年9月19日、20日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署（送配・小売） 名古屋支社（送配） 名古屋営業本部（小売）
東北電力NW（勧告対象） 東北電力（勧告対象）	令和5年10月4日、5日 （現地ヒアリング）	本店の確認事項所管部署（送配・小売） 仙台南電力センター（送配） 仙台南営業所（小売）
四国電力送配電（指導対象）	令和5年10月19日 （オンライン）	本店の確認事項所管部署
沖縄電力（指導対象）	令和5年10月19日 （オンライン）	本店の確認事項所管部署

現地ヒアリング等の結果（各論①：法令遵守意識向上に係る取組）

- 現地ヒアリングにおいて、役員、各部署の管理職及び担当者に対して、経営層の取組、本店の教育・研修に係る取組、自らの部署における取組について、聞き取りを実施した。

確認事項	取組内容・従業員の反応等
経営層との対話・意見交換	<ul style="list-style-type: none">✓ 経営層と現場との対話については、役員が全事業所を訪問し、全職階と対話を実施した事業者がいたほか、現場の自主性を重んじる観点から役員の対話の相手はミドル層（課長クラス）をメインとし、別途ミドル層と従業員との対話の場を設ける事業者もあった。✓ 社長・経営層によるメッセージ（信頼回復の重要性を説くものや、ルール遵守と顧客サービスの関係性について説くもの）が強く印象に残ったとの声が多く聞かれた。
教育・研修等	<ul style="list-style-type: none">✓ 資料の内容については、「今般の不適切事案や具体的な業務に関連付けた実践的な教材となっており、行為規制に関する理解が深まった。」といった声が多く聞かれた。✓ また、研修後のケースディスカッションを実施した事業者においては、「取組を通じて自らの業務と行為規制を結びつけて考えることができた。」といった声が多く聞かれた。
部署内の取組	<ul style="list-style-type: none">✓ システム開発・改修の工程において、非公開情報を取り扱うシステムに係る開発・改修であるかを整理・判定するためのチェックリストが整備され、これを用いて業務に当たる事業者が多く見られた。✓ 部門独自のQA・マニュアルが整備され、その読合せを実施する等、自らの業務で遵守すべきルールの意識付けを実施している部署・事業所が多く見られた。

現地ヒアリング等の結果（各論②：三線管理について）

- 現地ヒアリング等において、**第2線、第3線機能を担う部署の管理職及び担当者に対して、それぞれの体制と取組**について、聞き取りを実施した。

区分	確認事項	体制と取組内容等
第2線	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 組織体制(第2線担当部署・会議体) ✓ 第1線に対するサポート機能 ✓ 第1線に対するモニタリング機能 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本事例を受けて、全ての事業者において、行為規制の遵守に向けて第2線機能を担う部署又は委員会等の会議体を設置している。 ✓ 当該部署又は会議体の事務局において、能動的に（網羅的に確認を実施する等）又は受動的に（相談を受けて確認する等）、第1線の業務マニュアルの策定・改訂に関与している。 ✓ 行為規制相談窓口を設置し、行為規制に関する質問及び日常業務における悩みを全社的に吸い上げる仕組みを構築している。 ✓ 多くの事業者において、第1線に対するモニタリングの具体的な方法については検討中である。
第3線	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 組織体制 ✓ 活動計画 ✓ 重点監査項目 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 多くの事業者において、内部監査部署内に行為規制監査に特化したチームを新たに編成している。 ✓ 多くの事業者において、今年度上期に第1線に対する再発防止策の進捗状況に係る内部監査を実施し、その結果について現在とりまとめ中である。 ✓ 一方で、多くの事業者において、第2線による第1線に対するモニタリングの具体的な方法について検討中であることから、第2線の活動に対する監査は今年度下期に実施予定となっている。

現地ヒアリング等に係る事務局の所感①

- 事務局においては、今回の現地ヒアリング等のプロセスを通じて、各社における、①従業員の法令遵守意識向上のための対策（経営層による現場との意見交換・対話、従業員に対する教育・研修など）の実施状況、②三線管理に係る体制の整備状況と管理手法の検討状況などについて、把握することができた。
- ①従業員の法令遵守意識向上のための対策については、意見交換の実施や研修内容のアップデート等により現業部署の従業員における行為規制に対する理解度の向上が図られていること、及び、現業部署の日々の取組による現業部署の従業員の法令遵守意識の向上が図られていること、といった一定の成果は確認された。
- 加えて、具体的な業務に沿った説明やQA集の作成、研修後のケースディスカッションの実施など、行為規制と具体的な業務との結びつきを従業員がより強く意識できるような工夫を実施していくといった前向きな姿勢も多くの事業者において見られている（実施済みの事業者もある）。
- 他方、事業者によってはアップデートされた研修や意見交換等を実施した後においても、不適切事案が身近なところで起こった部署とそうでない部署との間で意識の差が残るといった課題も確認できた。

現地ヒアリング等に係る事務局の所感②

- ②三線管理に係る体制の整備状況と管理手法の検討状況に関しても、**体制の整備やリスク抽出が基本的に進められていることといった一定の成果**は確認された。
- 他方で、**第2線において、抽出したリスクを踏まえ、どのように第1線をサポートし、モニタリングするかについて検討中**である事業者が多く見られたところ、今後各社でさらなる検討を進めていくにあたり重要となるのは以下のような観点ではないか。
 - リスクの抽出・評価にあたっては、例えば、具体的な業務に明るい第1線においてリスク要因となりうる事実を抽出した上で、法令等の専門的知識を有する第2線がその評価・とりまとめを行うなど、第1線のみで完結しない仕組みが必要と考えられる。
 - ルールメイク等のサポートにあたっては、法令改正等の外部環境の重要な変化を適時に漏れなく把握し、第1線に対してルール変更を働きかけるといった能動的な取組が必要と考えられる。
 - モニタリングにあたっては、ヒアリングや現地往査等を組み合わせた実効性ある評価が求められるところ、カバレッジ（現地往査等を実施した支店・事業所等の全体に占める割合）についても、前述の抽出したリスクの適切な評価のもと、過不足のないものとする必要があると考えられる。

今後のモニタリングについて

- 各事業者の内部統制体制の強化状況については、今後も実地確認やヒアリング等を通じてモニタリングをしていく予定。その際、前述した諸課題に係る改善状況（とりわけ三線管理に係る管理手法）は、今後のモニタリングにおいても機会を捉えて、実効的な取組がなされるかを確認する必要がある。
- また、各事業者において差異が見られた事項に関しては、横並びでの取組の比較、フィードバックなどを通じて、全体的な取組レベルの底上げを図ることとしたい。
- リスク評価、統制措置（委託先管理など）、情報伝達（ITガバナンスなど）といった各事業者から提出された業務改善計画に記載のある他の取組項目に関しても、第3回以降のモニタリング（対面・オンライン等を活用した打合せ形式を想定）において、実施・改善状況を確認していく予定。

〈集中改善期間に係るモニタリングの計画〉

第1回（社長面談実施済）	第2回（現地ヒア等実施済）	第3回以降（調整中）
<div>✓ 業務改善計画に係る全体像・スケジュール</div> <div>✓ 経営層による取組・リーダーシップ</div> <div>など</div>	<div>✓ 現場従業員の法令遵守意識向上に係る取組</div> <div>✓ 三線管理に係る体制整備状況及び取組</div> <div>など</div>	<div>✓ 第1回・第2回で確認された課題の改善状況の確認</div> <div>✓ 業務改善計画記載のリスク評価、統制措置（委託先管理など）、情報伝達（ITガバナンスなど）に係る取組</div> <div>など</div>

各事業者における業務総点検の促進について

- 業務改善計画に従った業務総点検において、委員会が求めたリスクの洗出しを効果的に行う中で、一部事業者においては体制整備の不備を追加で発見し、早急な是正を実施したところ。
- このような過程を通じ問題のある情報漏えい事案が発生するリスクが軽減されるものと考えられるため、今後も、各事業者には業務総点検の実施やその結果に係る迅速な報告を求めるとともに、必要に応じて、体制整備のさらなる改善を求めていく。
- また、業務総点検の過程において、体制整備の不備によるシステム上の情報の業務利用が確認された場合には、小売電気事業者間の競争環境や公平性への影響の程度等を踏まえて、本委員会において適切に対応していく。