

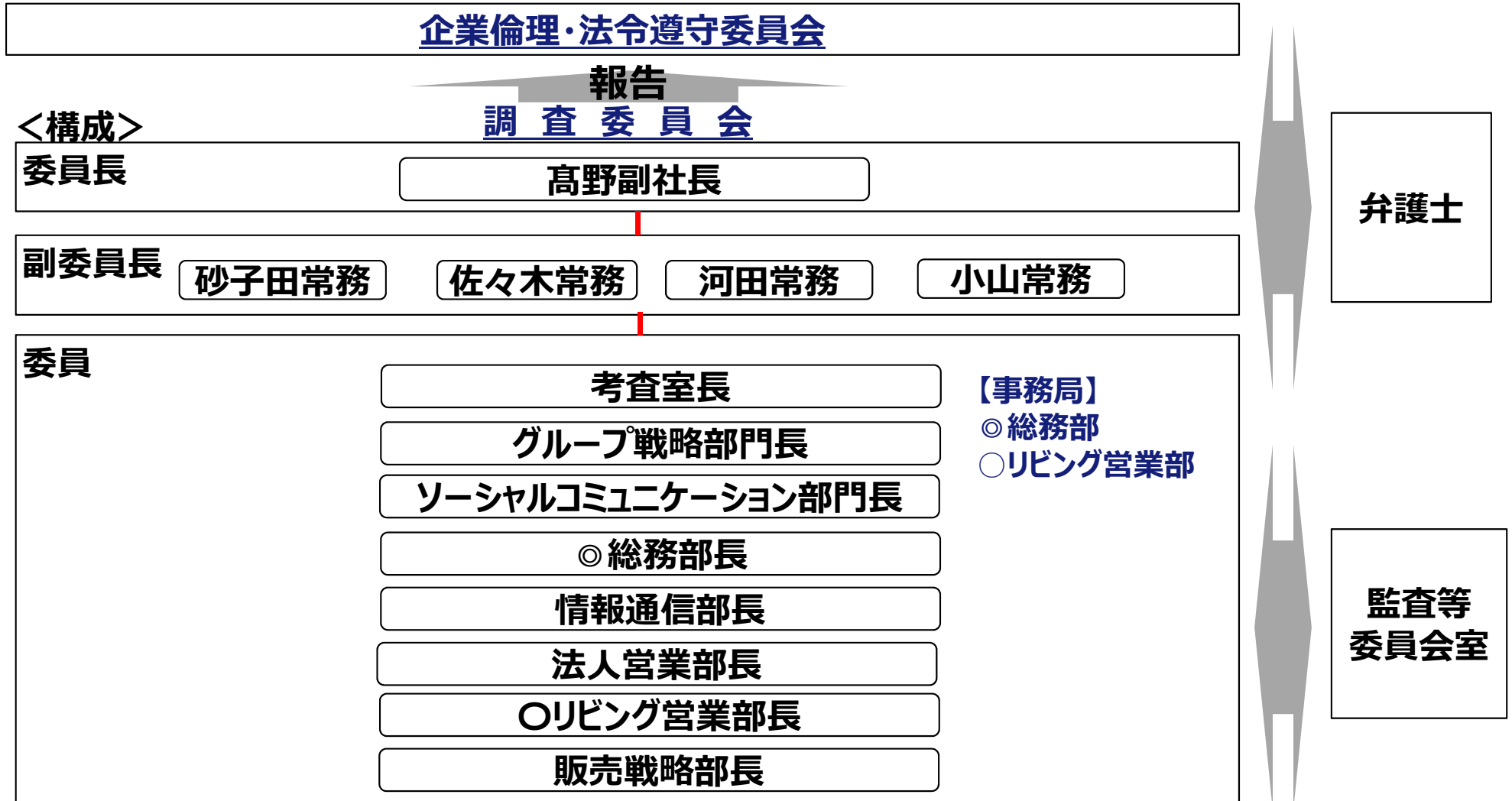
電力・ガス取引監視等委員会からの 報告徴収に伴う調査結果の概要について

2023年1月27日
東北電力株式会社

1. 調査概要

(1) 調査体制

販売部門を担当していない取締役副社長を委員長とする「社内調査委員会」を設置するとともに、取締役社長を委員長とする「企業倫理・法令遵守委員会」の指導や社内外の弁護士からの助言も受けながら、事実関係および経緯の確認等の調査を進めてまいりました。



(2) 調査結果（概要）※詳細は次頁参照

●販売部門に在籍する社員等を対象としたアンケート（調査①）

➤ 計1,367名を対象に、「新電力顧客情報（東北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のお客さま情報）を閲覧したことがあるか」についてアンケート調査（調査①）を実施。

※当社の当該3営業所（八戸営業所、岩手三陸営業所、仙台北営業所）に現在所属する従業員（派遣社員等含む）76名、および現在、他の事業所（本店、カスタマーセンター、支店、営業所）の販売部門に所属する従業員（派遣社員等含む）1,291名

●過去に新電力顧客情報の閲覧が発生した事業所に在籍しており、現在販売部門以外に所属している社員を対象としたアンケート（調査②）

➤ 当該3営業所以外の17事業所においても、過去に新電力顧客情報が閲覧可能な状態があったことを確認したことから、2016年4月以降に販売部門に所属し、当該3営業所および17事業所において販売部門の業務に従事したことがある従業員516名（現在は販売部門以外に所属）にも同様のアンケート調査（調査②）を実施。

●調査結果（①および②）

➤ 調査①および②による計1,883名を対象とした調査の結果、1月27日現在、**計20事業所（当該3営業所含む）において、計130名の従業員が新電力顧客情報を閲覧したことがあることを確認。**

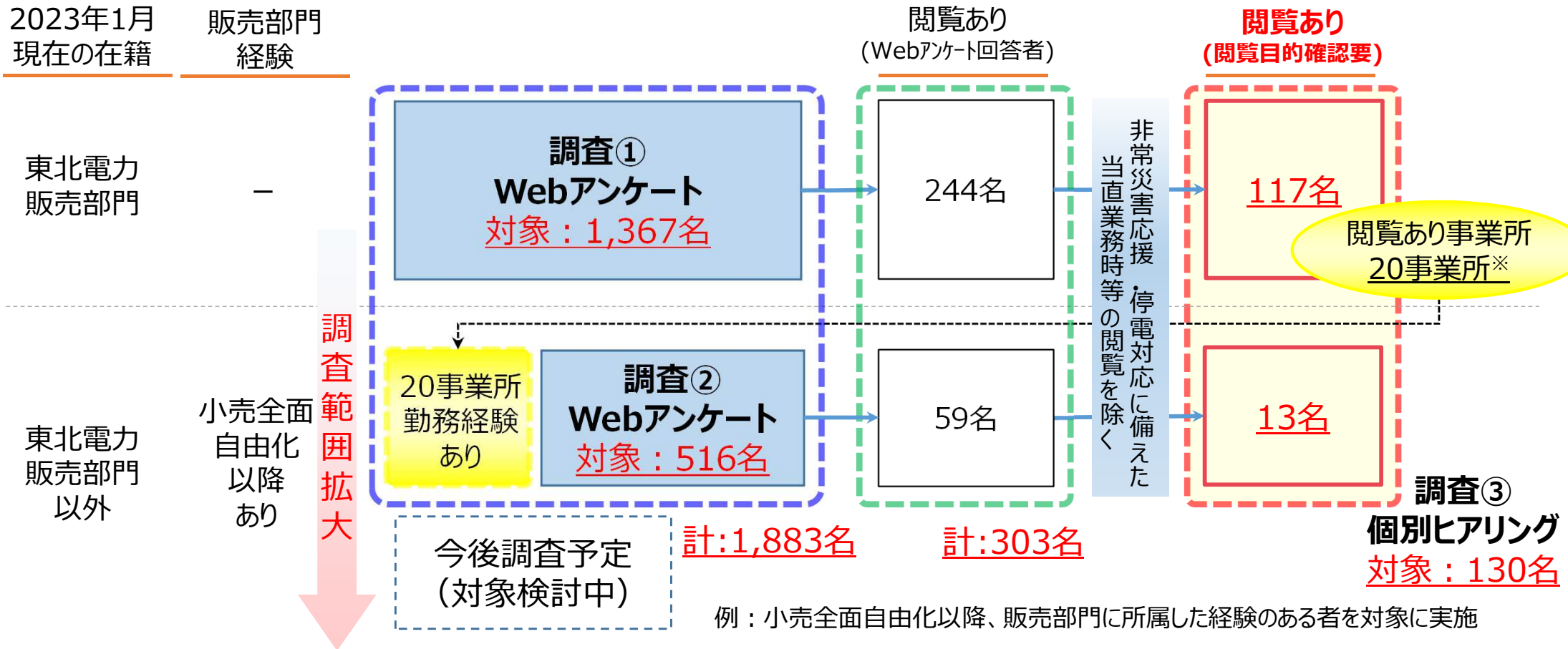
➤ なお、20事業所のうち、カスタマーセンターにおいて、従業員1名が、昨年4～10月頃、新電力の事業撤退等に伴う大量の契約切替（スイッチング）申込に対する契約状況の確認業務のため、8法人26,885件の新電力顧客情報を閲覧していたことを確認。

➤ 新電力顧客情報を閲覧したことがあると回答した従業員（計130名）に対し、追加で閲覧目的等に関する個別ヒアリングを実施しており、現時点における個別ヒアリングの結果では、**情報閲覧の目的は、お客さまからの契約申込ならびに契約切替（スイッチング）の申し出に対する契約状況の確認に用いたものであり、新規（戻り需要含む）の顧客獲得等の営業活動には利用していないことを確認**しております。

➤ また、閲覧が判明した20事業所について、現在は新電力顧客情報を閲覧できない状態となっていることを確認しております。

(3) 調査の全体像

- 今回の調査の全体像は以下のとおり。
- なお、今回のアンケート調査および個別ヒアリングを通じて、計 20 事業所で新電力顧客情報を見学していた事案が確認されたことから、今後さらに調査範囲を拡大し、徹底した調査を進めていく。



* 八戸、岩手三陸、仙台北のほか、弘前、盛岡、岩手県南、秋田県北、旧能代、秋田県南、仙台南、旧白石、宮城県北、山形、最上村山、郡山、いわき、新潟支店、長岡、柏崎、カスタマーセンターをあわせた計20事業所

2. 本事案の発生原因および再発防止対策等①

- アンケート調査およびヒアリングの結果、新電力顧客情報を閲覧していた当該従業員については、「行為規制の遵守よりも迅速なお客さま対応を優先したい」という思いがあったこと等を確認した。
- これらは、社内ルールの整備が不足していたことや、担当者において自身の業務と行為規制との関連についての認識が不足していたことが背景にあると考えられる。
- それらを踏まえ、その背景にある本事案の発生原因は以下のとおりである。

分類	発生原因	内容
社内ルールの整備に係る原因	照会手続きに時間を要していた	小売供給申込みに必要な情報を照会する手続きに時間を要していた。
	建物利用に関する社内ルールの不足	東北電力ネットワークと執務室を共用する場合の利用ルールが明文化されていなかった。
	端末利用に関する社内ルールの不足	東北電力NWへの営業オンラインの利用権限付与の依頼ルールが明文化されていなかった。
研修・企業倫理・法令遵守に係る原因	自身の担当業務と行為規制との関連性に対する認識不足	顧客獲得等の販売活動に使用しなければ問題とはならないと誤認していた。
	「気づく・話す・直す」に対する実践意識等の不足	問題となる行為と認識していた社員がいたにも関わらず、周囲に問題提起するなどの行動がなかった。
チェック体制に係る原因	部門内におけるチェック機能の不足	業務診断における診断項目に、行為規制に係る具体的な確認項目が含まれていなかった。
	部門外におけるチェック機能の不足	内部監査の項目に、東北電力NWへの新電力顧客情報の適正な照会に関する診断項目がなかった。

2. 本事案の発生原因および再発防止対策等②

- 発生原因を踏まえ、以下の対策を実施するとともに、企業倫理・法令遵守の取り組みに本事案を反映させ、従業員一人ひとりのさらなる意識改革に取り組んでいく。

分類		実施内容	実施時期
社内ルール の整備・シス テムに係る 防止策	社内ルールの整備	業務ルールの改善	段階的な取り組み
		建物利用に関する社内ルールの明確化	2023年2月～3月
		端末利用に関する社内ルールの明確化	2023年2月～3月
	システムの整備	販売／NWの共同利用システムの物理分離	長期的な取り組み
研修・企業 倫理・法令 遵守活動に よる対策	人材育成	行為規制に関する更なる理解浸透活動	2023年2月～3月
		行為規制に関する研修内容の充実	2023年度～
		行為規制に係る事例集の作成	2023年2月～3月
		理解浸透活動の見える化	2023年2月～
	企業倫理・法令遵守活動	社長・販売カンパニー長等による訓示	2023年1月27日
	コミュニケーション活性化	気づく・話す・直すの取り組み強化	2023年2月～
チェック体制 の充実による 対策	部門内の体制	臨時業務診断の実施	2023年2月～3月
		業務診断手法の見直し	2023年2月～3月
	部門外の体制	内部監査部門における定期的業務チェック	2023年度～

3. 今後の調査について

- 調査体制について、本日（1月27日）、取締役社長を委員長とする「企業倫理・法令遵守委員会」が直接関与する体制に変更するとともに、社内外の弁護士の意見もいただきながら、徹底した調査および根本原因分析を実施した上で、実効性ある再発防止対策の策定を行っていく。

企業倫理・法令遵守委員会

報告

<構成>

調査委員会

委員長 高野副社長

副委員長

砂子田常務、佐々木常務、
河田常務、小山常務

委員

考査室長、グループ戦略部門長、
ソーシャルコミュニケーション部門長、総務部長、
情報通信部長、法人営業部長、
リビング営業部長、販売戦略部長

事務局 ◎総務部、○リビング営業部

企業倫理・法令遵守委員会

委員長 樋口社長
指示・命令

<構成>

調査委員会

委員長 高野副社長

副委員長

砂子田常務、佐々木常務、
河田常務、小山常務

委員

考査室長、グループ戦略部門長、
ソーシャルコミュニケーション部門長、総務部長、
情報通信部長、法人営業部長、
リビング営業部長、販売戦略部長

事務局 ◎総務部、○リビング営業部

弁護士

監査等
委員会室

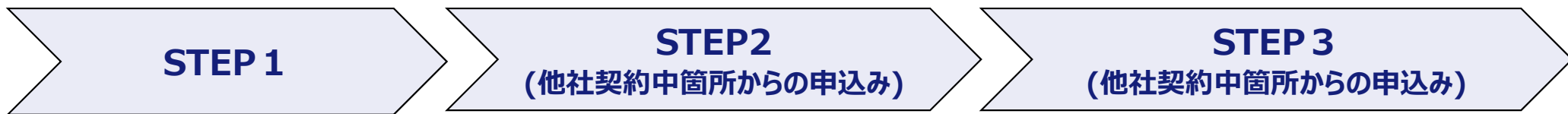
【参考 1】 事案の概要

➤ 電力・ガス取引監視等委員会からの報告徴収の対象となった事案は以下のとおり。

	事案 1 (八戸営業所の事案)	事案 2 (岩手三陸営業所および仙台北営業所の事案)
概要	2018年7月1日の販売部門とネットワーク部門の事業所分離時に、八戸営業所において、当社と東北電力ネットワークが共同で利用する営業所窓口に、東北電力ネットワークにより、東北電力ネットワークが管理する新電力の顧客情報（以下、「新電力顧客情報」）を閲覧可能な設定となっているPC端末（以下、「NW設定端末」）が2台設置された。八戸営業所の一部社員は、そのうちの1台を使用して、「新電力から当社への小売供給契約の変更」（以下、「スイッチング」）などの申込み処理時に、顧客情報（契約容量等）を閲覧していた。	2022年9月12日以降、岩手三陸営業所および仙台北営業所において、派遣社員用に新規に端末を設置した際、NW設定端末が配備されたことで、新電力顧客情報が閲覧可能な状態となっていた。 岩手三陸営業所は、NW設定端末であることを認知し、スイッチング等の申込み処理時に、顧客情報（契約容量等）を閲覧していた。 なお、仙台北営業所は、派遣社員用端末の配備以降、当該端末がNW設定端末であることを認知せず、あくまでも小売設定端末として利用していた。
閲覧期間	2018年7月1日～2023年1月4日	・岩手三陸営業所 2022年9月12日～2023年1月6日 ・仙台北営業所（顧客情報の閲覧なし） 2022年12月15日～2023年1月6日
閲覧したケース	・スイッチングの申込みがあった場合 ・前入居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客から当社へ電力需給契約の申込みがあった場合	事案 1と同様
閲覧内容および理由	・閲覧内容…当該需要場所における顧客の契約容量、契約名義および深夜機器設備情報など ・閲覧理由…契約容量等については、東北電力ネットワークへ照会することにより確認可能であったが、業務の迅速性を優先してNW設定端末により確認したもの。	事案 1と同様

【参考2】 契約申込み時（アパートへの入居等）の必要諸元確認フロー

- 他社契約中箇所のお客さまから当社へ契約申込みがあった場合に、受付処理に必要な諸元（契約容量等）を確認する際は、STEP 2・3により取得する運用ルールとなっている。
- 今回の事案においては、上記運用ルールを逸脱し、当社の従業員が「東北電力ネットワーク用端末」を用いることで、STEP2・3を省略し、STEP 1で諸元を取得していた。



確認方法	社内顧客管理システム	スイッチング支援システム※	東北電力ネットワーク（ネットワークサービスセンター: NSC）への照会
利用条件	当社契約である [他社契約の場合STEP2へ]	スイッチング支援システムに受付処理上必要な諸元（契約容量等）が掲載されている [掲載無しの場合STEP3へ]	—
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社内顧客管理システムで契約状況を確認する。 	<p>《掲載無しの例》</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 契約方法が設備契約のうち一部 ✓ 契約容量等の算定にあたって、詳細な設備状況の確認が必要な場合 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 当社カスタマーセンター(集中センター)で各事業所からの照会を集約し、NSCへ確認する。 ✓ カスタマーセンターでは、NSCからの確認結果を当該営業所へ通知する。

※ スwitching等の電力契約の切り替えに係る各種業務を支援するために、電力広域的運営推進機関によって開発・運用されているシステム