

電力・ガス取引監視等委員会からの 業務改善勧告に対する報告の概要

2023年5月12日
東北電力株式会社

- 当社は、東北電力ネットワーク株式会社が管理する当社以外の小売電気事業者のお客さま情報等を不適切に取り扱っていた事案（新電力顧客情報の不適切な閲覧）が確認されたことについて、2023年4月17日、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会より業務改善勧告を受領いたしました。
- 当該勧告において、「託送情報に係る情報システムの東北電力ネットワーク株式会社との共用状態を速やかに解消する計画」および「行為規制の遵守に向けて社内の意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策」を5月12日までに経済産業省へ提出することが求められており、当社は、本日、当該計画および強化策について、報告書を提出いたしました。（報告の概要は次頁以降に掲載）

【電力・ガス取引監視等委員会からの業務改善勧告の内容】

1. 東北電力ネットワーク株式会社と協議の上で、託送情報に係る情報システムの共用状態を速やかに（約3年以内を想定※）解消する計画を立案し、2023年5月12日までに当該計画を経済産業省に提出すること。また、当該計画の進捗状況を定期的に経済産業省に報告しつつ、当該計画を実施すること。
※合理的な理由があり約3年以内に共用状態を解消することが困難である場合は、その旨を記載すること。
2. 行為規制の遵守は業務遂行の大前提であることを、現場を含めた社内で徹底し意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策を検討し、実施すること。内部統制の抜本的強化策を、2023年5月12日まで経済産業省に提出した上で、以降も定期的に状況を報告すること。
3. 事案の内容および発生原因を調査し、社会に対して公表するとともに、関係者の厳正な処分を行うこと。
4. 上記1および2の勧告内容に係る改善計画が不十分であると認められる場合においては、必要に応じて追加的な改善策を策定し、および実施すること。

2. 託送情報に係る情報システムの共用状態を解消する計画の概要

- ▶ 当社は、託送情報に係るシステムの共用状態の解消に関して、「現時点での計画では2029年1月運用開始となるが、今後、可能な限り前倒しを目指す」ことを電力・ガス取引監視等委員会に報告いたしました。

【計画の概要】

- ① 託送情報に係るシステムの東北電力および東北電力NWによる共用状態の解消時期
「現時点での計画では2029年1月運用開始（工期5年6カ月）となるが、今後可能な限り前倒しを目指す」

- ② 共用状態解消までの対応スケジュール（以下はイメージ）



今後前倒しを
検討

- ③ 電力・ガス取引監視等委員会から求められている「約3年以内の共用状態の解消」が困難な理由

- ▶ 現時点での計画である5年6か月を3年以内に短縮する場合、品質等への影響が懸念される。
- ▶ また、特に工期を要すると見込まれる開発上の課題は以下の4点であるが、可能な限り前倒しを目指す。
 - ・ システムの長期利用による肥大化・複雑化
 - ・ 古い開発言語利用による開発技術者不足
 - ・ 社内関係システムとの密結合による影響
 - ・ 大量データの取扱いによるテストおよび移行時の品質確保

- ④ 開発体制および進捗のチェック体制

- ▶ 東北電力・東北電力NW各々で開発を行うが、開発内容の整合性をとるため、連携して対応する。また、経営層を含めた「共同利用システム解消推進協議会」にて全体の進捗ならびに課題・リスク管理を行なう。
- ▶ 外部の第三者目線により、プログラムの進め方やシステム分割仕様等についてチェックする。

3 – ①. 行為規制の遵守に向けた内部統制の抜本的強化策の概要

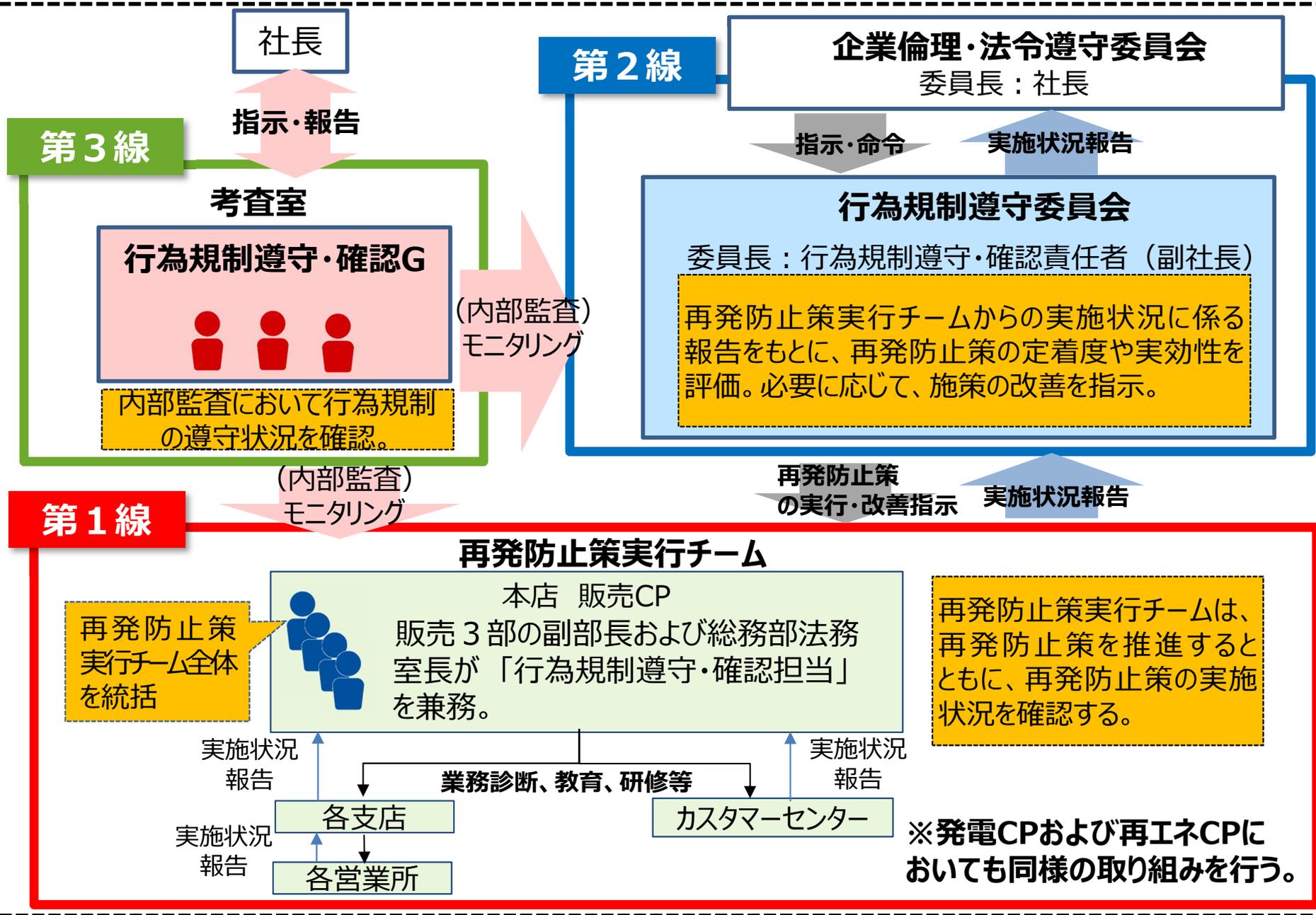
- 行為規制の遵守に向けた社内の意識改革を図るための内部統制の抜本的強化策の概要は以下のとおり。
- すでに検討・策定した再発防止策に、業務改善勧告の内容も踏まえ、必要な取り組みや考え方を追加。

項目		概要
統制環境	①体系的な内部統制体制構築	<ul style="list-style-type: none"> 企業倫理・法令遵守委員会の下に、「行為規制遵守委員会」および「再発防止策実行チーム」を設置 内部監査部門の専門組織、第三者の視点によるチェックも取り入れ、モニタリング・チェック体制を強化（内部統制体制の全体像は「参考1」参照）
	②コンプライアンス遵守の意識定着	<ul style="list-style-type: none"> 「東北電力グループ企業倫理・法令遵守活動方針」に基づき「企業倫理・法令遵守活動計画」を策定し、経営層を対象としたセミナーの開催や、トップメッセージの発信、階層別の教育・研修等を実施 行為規制を含めたコンプライアンス遵守の意識定着に向け、「東北電力グループ行動指針」等の改定、行為規制に係る教育・研修の実施、ポータルサイトに行為規制等各種情報を掲載
	③内部通報体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 当社およびグループ会社の従業員等から相談を受け付ける「企業倫理相談窓口」を社内・社外に設置 行為規制に関する問題も含めて幅広く相談を受け付ける窓口として、認知度向上に向けて周知を徹底
リスク評価	④業務全体のリスク評価【追加】	<ul style="list-style-type: none"> 2023年度の「統合リスク管理方針」に、行為規制を含めた企業倫理・法令遵守に関するリスクの管理方針を明確化 今般の事案を踏まえ、以下の項目についてリスク評価を実施 <ul style="list-style-type: none"> ■ 物理的隔離の不徹底等により非公開情報を閲覧するリスク ■ 人事異動の際の管理不備により非公開情報を閲覧するリスク ■ 業務委託先が非公開情報を目的外利用するリスク ■ 非常災害対応の応援時に閲覧した非公開情報を目的外利用するリスク

3 - ②. 行為規制の遵守に向けた内部統制の抜本的強化策の概要

項目		概要
統制措置	⑤業務委託先の管理	<ul style="list-style-type: none"> 当社と東北電力NWの両社が業務を委託している業務委託先との契約に付帯して、個人情報の取扱いに関する安全管理措置を定めている。また、業務委託先における個人情報の管理状況を当社に対して定期的に報告
	⑥物理的隔離の担保	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWと同一建物を共用する場合は別フロアもしくは隔離壁を設置したうえで、施錠管理による物理的隔離を実施。共用執務室がある場合には、行為規制を踏まえた利用ルールを明確化
	⑦人事異動の際の管理	<ul style="list-style-type: none"> 社外秘情報を異動先に持ち出さないことを基準に明記し、異動時などの機会を通じて全社へ周知するとともに、職場の情報管理者による確認を通じて管理を徹底
	⑧非常災害対応の業務受託【追加】	<ul style="list-style-type: none"> 非常災害対応に従事する場合、東北電力NWが管理する執務室への入室やPC端末の使用は、東北電力NWの指示に従う 非常災害対応終了後は情報の持出を禁止することを改めて周知
	⑨定期的な社内研修	<ul style="list-style-type: none"> 従業員に対し、行為規制に関する基礎的内容の研修を実施。行為規制への抵触リスクの高い販売部門等では、当該部門に求められる留意事項を踏まえた研修を実施 全役員を対象とした外部専門家による研修等を実施
	⑩行為規制に関係する社内意思決定の文書化【追加】	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWの意思決定プロセスには直接関与せず、東北電力NWの意思決定後に執行状況のモニタリングを通じた統制を行うことを基本とする
情報と伝達 ITガバナンス	⑪物理分割等に向けたスケジュール	<ul style="list-style-type: none"> システム開発体制は、経営層を含めた「共同利用システム解消推進協議会」を設置。進捗状況や課題・リスク等を管理し、スケジュールを遵守
モニタリング	⑫独立かつ強力な監視体制	<ul style="list-style-type: none"> 業務部門から独立した社長直属の組織である考査室が中心となり、モニタリングを実施
その他	⑬不正発生時に関係者の厳正な処分【追加】	<ul style="list-style-type: none"> 法令違反等が判明した場合は厳正に対処していることを記載。また、社内規程「一般送配電事業の中立性確保に係る行動規範」に懲戒対象となることがある旨を明記

【参考 1】 モニタリング・チェック体制～再発防止体制の強化～



第三者の視点による
モニタリング・チェック

自社による
自律的な
チェック
体制構築

- ・弁護士
- ・企業倫理
コンサルタント

電事連
コンプライ
アンス
推進本部
の設置

- ・外部の
専門家
等

注) 2023年3月20日に公表したモニタリング・チェック体制を一部見直し(考査室 行為規制遵守・確認Gの役割見直し)、実効性向上を図っている。

- 新電力顧客情報の不適切な閲覧については、**発生原因分析に基づき、ハード面・ソフト面の両面から対策を実施し、最終的には物理的に閲覧不可能な状態とする。**
- 一方、対策の実施状況の確認および実効性の向上を図るため、**客観的にモニタリング・チェックする体制として、新たに内部監査部門に専任組織を組成するとともに、第三者の視点も入れたチェック体制を構築。**

事案の概要

調査結果

(まとめ)

- ・23事業所で閲覧
- ・214名、36,980件の閲覧
- ・閲覧期間：2016年4月～2023年1月

(内訳)

- ・1名で8法人26,885件、個人693件の閲覧
- ・委託先会社：2社、75名、9,402件の閲覧

発生原因の分析

ハード面

- ・2社間の**業務端末の誤配置**、**端末利用ルールの不足**
- ・2社間の**業務端末の誤設定**

ソフト面

- ・コンプライアンス**意識の欠如**、**知識の不足**
- ・コンプライアンスに係る**コミュニケーション不足**

再発防止策の実行・チェック体制

ハード面

- 速やかに着手** ・IDによる利用認証方式へ変更
- 最終形** ・別々のシステムを保有・管理（物理分割）

ソフト面

- 意識改革** ・グループ行動指針の改正
- ・企業倫理、法令遵守**教育の充実**

体制面 モニタリング・チェック機能

- 客観性**
- ・役員への事務委嘱により関与を明確化
- ・モニタリング機能を担う体制を構築
- ・**内部監査機能の強化**
- ・再発防止策の実行体制を構築
- ・**第三者の視点によるチェック体制を構築**

・営業活動への利用なし、個人情報外部流出なしを確認

【参考3-1】新電力顧客情報の不適切な閲覧事案（業務改善勧告の対象）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東北電力ネットワーク（以下、「東北電力NW」）が管理する新電力顧客情報の閲覧事案の概要は以下のとおり。（2023年2月28日お知らせした内容と同様）

	八戸営業所の事案	岩手三陸営業所および仙台北営業所の事案
概要	<p>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NWが共同で利用する営業所窓口に、東北電力NWにより、新電力顧客情報を閲覧可能なネットワーク（以下、NW）設定端末が2台設置された。八戸営業所の一部従業員は、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」（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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお、仙台北営業所は派遣社員1名が業務上必要となる顧客リストの確認の際に、NW設定端末が配備されたことにより意図せず新電力顧客情報を閲覧していた。</p>
閲覧期間	2018年7月1日～2023年1月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・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 2022年12月15日～2023年1月6日
閲覧したケース	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手三陸営業所：八戸営業所の事案と同様 ・仙台北営業所：顧客リストの確認が必要となった場合に意図せず閲覧
閲覧内容および理由	<p>（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</p> <p>（閲覧理由）契約容量等については、NW部門（2020年4月以降は東北電力NW）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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手三陸営業所：八戸営業所の事案と同様 ・仙台北営業所：閲覧内容…不明 閲覧理由…意図せず閲覧したもの

カスタマーセンター（以下、「CC」）での事案

CC事案（1）

CC事案（2）

CC事案（3）

概要

販売部門およびNW部門が、それぞれ電話受付業務を委託している委託会社用の研修室（以下、「当該研修室」）が2017年8月に設置され、NW部門によりNW設定端末が配置された。

CCの従業員1名は、当該研修室のNW設定端末を起動させ、大量のスイッチング申込みの処理に伴い、8法人26,885件および個人693件の新電力顧客情報（契約名義等）を閲覧していた。

引越し時期の業務繁忙期における業務応援時に、CCの従業員が、臨時的執務室として活用していた当該研修室に配置してあるNW設定端末において、契約状況の確認業務等に従事した際、意図せず新電力顧客情報を閲覧していた。

また、スイッチング業務の繁忙に伴う業務応援等の際にも、CCの従業員が、執務室内に設置されていた非常災害用の受付端末において、新電力顧客情報を閲覧していた。

CCが委託契約を締結している委託先会社に対して個別ヒアリングを実施した結果、新電力顧客からの問い合わせ対応業務やスイッチング業務を繁忙時の短期の業務委託において、2社計75名が当該研修室等に設置されたNW設定端末を使用して計9,402件の新電力顧客情報を閲覧していた。

閲覧期間

2022年4月～12月

2016年4月～2023年1月

2019年9月～2023年1月

閲覧したケース

・スイッチングの申込みがあった場合

・新電力顧客からの問い合わせがあった場合
・スイッチングの申込みがあった場合

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NW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を。

（閲覧内容）当該需要場所における顧客の契約名義など
（閲覧理由）NW設定端末を使用して業務を実施したため。

➤ 発生事案の内容やアンケート調査、個別ヒアリングの結果を踏まえ「不正のトライアングル※」理論にもとづき発生原因を分析した。
 ※人が不正をはたらく仕組みをモデル化したものであり、「機会」・「動機」・「正当化」の3要素が揃うと不正が起きると提唱されている。

原因		状況
機会	① 建物利用に関する社内ルールの不足	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWと執務フロア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。
	② PC端末利用に関する社内ルールの不足	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWへの営業オンラインシステム（以下、「営業オンライン」）の利用権限付与の依頼に係る取扱いについて明文化されていなかった。 現在の営業オンラインの利用認証方式は、端末自体の情報（「NW設定端末」または「小売設定端末」）による認証方式であり、「NW設定端末」は東北電力NWに設置されることが前提となっている。 そのため、今回の事案のように当社側に「NW設定端末」が設置された場合、小売社員のIDカードで起動しても新電力の顧客情報が閲覧できる状態となる。
	③ PC端末における新電力顧客情報の閲覧制限に係る考慮不足	<ul style="list-style-type: none"> CCの受付端末から、新電力顧客情報を閲覧することが可能であった。
	④ 部門内におけるチェック機能の不足	<ul style="list-style-type: none"> 上位機関等による業務診断において、行為規制に係る診断項目がなく、PC端末の設定や東北電力NWと共用しているフロアの利用実態がチェックされていなかった。
	⑤ 部門外におけるチェック機能の不足	<ul style="list-style-type: none"> 内部監査の項目に、行為規制に照らした東北電力NWへの新電力顧客情報の適正な照会に関する項目が含まれていなかった。
動機	⑥ 東北電力NWへの一部煩雑な照会フロー	<ul style="list-style-type: none"> 東北電力NWへ契約容量等を照会する手続きについて、一部が煩雑なフローとなっていたため、迅速性を優先し、業務を実施した。
	⑦ 顧客からの迅速な対応の依頼	<ul style="list-style-type: none"> お客さまからの要望を優先し、業務を実施した。
	⑧ 顧客からの大量のスイッチング申込	<ul style="list-style-type: none"> 新電力の事業撤退に伴い大量のスイッチング申込みが発生したため、業務の迅速性を優先し、業務を実施した。
正当化	⑨ 引越し時期における顧客からの大量の電気使用申込み	<ul style="list-style-type: none"> 引越し時期等の業務繁忙に対応することを優先し、業務を実施した。
	⑩ 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	<ul style="list-style-type: none"> 「一般送配電事業の中立性確保に係る行動規範(規程)」において、行為規制に係る遵守すべき基本的な事項を定めているが、販売部門における自身の担当業務等と関連づけての理解が不足。 顧客獲得等の営業活動に使用しない範囲であれば、問題とはならないと誤認した。
	⑪ 企業倫理・法令遵守の取り組みにおける基本姿勢（「気づく・話す・直す」）の定着不足	<ul style="list-style-type: none"> 過去の不適正事案の教訓として得られた「気づく・話す・直す」を基本姿勢として、企業倫理・法令遵守活動に取り組んできたが、販売部門社員の行為規制に対する認識不足のほか、「気づく・話す・直す」の実践意識やコミュニケーションの不足により機能しなかった。

要素	主な再発防止策	実施時期	実施状況	
機会	物理的	建物利用に関する社内ルールの周知【機会①】	2023/1～3	・東北電力NWと建物を共用する場合の留意事項を 周知済
		営業オンラインの物理分割【機会②】	検討着手	・東北電力NWとのシステムの共同利用解消に向けて計画策定、電力・ガス取引監視等委員へ 報告済
	技術的	PC端末利用ルールの明文化【機会②】	2023/1～2	・PC端末の利用開始/終了時の取扱いを 周知済
		営業オンラインの利用認証方式の見直し【機会②】	2023/10	・東北電力NWにおいて、営業オンラインの利用認証方式をIDカード方式へ システム改修着手済
		PC端末における新電力顧客情報の閲覧制限の強化【機会③】	2023/1	・PC端末の設定を「小売端末」へ 変更済
	組織的	臨時業務診断の実施【機会④】	2023/3	・行為規制に焦点を当てた臨時業務診断を 実施済
		業務診断手法の見直し【機会④】	2023年度～	・業務診断のガイドラインを 改正・周知済
		内部監査部門における定期的な業務チェック【機会⑤】	2023年度～	・2023年度の内部監査 計画策定済
	動機	組織的	東北電力NWへの照会フローに係る課題の改善【動機⑥】	2023/3～
正当化	人的	行為規制に係る研修の実施【正当化⑩】	2023/3	・「適正な電力取引についての指針」に基づく行為規制に関する研修を3月に 実施済
		行為規制に関する研修内容の充実化【正当化⑩】	2023年度～	・行為規制に係る研修を企業倫理・法令遵守活動と連動させて計画的に実施予定
		理解浸透活動の見える化【正当化⑩】	2023/3～	・行為規制に関するポータルサイトを 開設済
		行為規制に係る事例集の作成【正当化⑩】	2023/3	・行為規制に関するQAを作成しポータルサイトに 掲示済
		企業倫理・法令遵守に係る経営層等からの訓示・メッセージ【正当化⑩】	2023/1/27	・ 実施済
		企業倫理・法令遵守活動の充実【正当化⑩、⑪】	2023年度～	・全社員向けeラーニング、企業倫理推進担当者研修、経営層と各事業所の対話等を実施予定
		コミュニケーション活性化(気づく、話す、直す)の取組み【正当化⑩、⑪】	実施中	・行為規制に係る照会可能な仕組み(問合せ窓口等)を 構築済
全体	再発防止策の実施および実施状況の確認	2023年～	・4/1より「行為規制遵守委員会」「行為規制遵守・確認G（内部監査部門内）」「再発防止策実行チーム」を 設置済 ・第三者の視点も入れたチェック体制を 構築済	

- 当社の社員による東北電力NWの社員等に付与されたID・パスワード（以下、「ID等」）を使用しての情報閲覧事案を新たに2件確認し、再発防止策を実施済み。（2023年2月28日お知らせ以降に、新規に判明した事案）

	事案1	事案2
閲覧システム	NW記録統計システム	系統情報イントラネット配信システム
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 給電指令機関の監視制御システムから受信した個々の需要および発電の実績データから、各種の記録資料を作成し、ユーザーに提供する東北電力NWのシステム 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 給電指令機関の監視制御システムから受信した送電線等の事故状況、瞬時電圧低下情報、現在断面の送電線等の系統情報をユーザーに提供する東北電力NWのシステム
閲覧者数	6名※	14名※
閲覧情報	発電実績、給電記録 等	事故速報、潮流図 等
閲覧理由	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自社システムでデータ欠落が生じた際に、念のためデータ連携先である当該システムの状況を確認 ➤ 東北電力NWへ照会依頼すべきところを、迅速性を優先して当該システムを閲覧した 等 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 東北電力NWへ照会依頼すべきところを、迅速性を優先して当該システムを閲覧した ➤ 興味本位から閲覧 等
ID・パスワード入手経緯	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 東北電力NW在籍時に当該システムのID等を適正な手段により取得したものであるが、東北電力NWから当社への異動以降、東北電力NW在籍時から変更されていなかったID等を使用した。 	
主な再発防止策	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 異動時期等を捉え、ID等を推測不可能なものに変更するよう、東北電力NWに依頼済。 ➤ 東北電力NW社員が当社に異動した際、以下の対応を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 所属長は、異動者と当社で使用不可となる業務システムを確認し、遵守状況を継続的に確認する。 ✓ 異動者は、業務上不要なシステムへのログインを防止するために、PCに保管されたID等を削除し、所属長が確認する。 ➤ 企業グループの行動規範「東北電力グループ行動指針」の理解・浸透と企業倫理・法令遵守意識の再徹底を図る。 	

※ NW記録統計システムと系統情報イントラネット配信システムを重複して閲覧した社員5名