

一般送配電事業者における中立性・信頼性確保のための対応に係る報告について（概要）



1 概要

1

- ・今般、当社が管理するシステムにおいて、機器端末やID・パスワードの管理不備等の不適切な取り扱いを起因として、厳正に管理すべきお客さま情報が漏えいする事案が発生しました。
- ・当社はこれらの事案の発生以降、システム面の対策や、法令(行為規制)遵守の確実化のための体制・仕組みの整備等の検討を進めているところであり、本日、現在の進捗状況について、経済産業省へ報告しました。

これまでの事案及び緊急指示の概要		報告徴収・緊急指示発出		報告書提出
託送業務で知り得た情報の取り扱いに係る報告徴収	・非常災害時にお客さま対応を行うために当社が九州電力に貸与していた端末や、過去のシステム障害に対応するために当社が九州電力に利用可能な状況としたままになっていた端末(システム)から、お客さま情報が閲覧されていたもの	1/18	電力・ガス取引監視等委員会	2/3 報告 2/17 修正報告
		1/18	個人情報保護委員会	2/8 報告 2/17 追加報告
「再エネ業務管理システム」のID及びパスワード等の管理に係る報告徴収	・資源エネルギー庁が運営する「再エネ業務管理システム」に関して当社に付与されていたID・パスワードを九州電力が利用し、再エネ特措法の認定事業者の情報を閲覧していたもの	2/10 2/14	経済産業省	2/17 報告 2/21 追加報告
一般送配電事業者における中立性・信頼性確保のための対応について(緊急指示)	・一般送配電事業者による情報漏えい等の不適切事案を踏まえ、資源エネルギー庁が一般送配電事業者に対し、事業の中立性・信頼性を確保するため、所要の措置をとるよう緊急指示を実施	2/10	経済産業省	3/17 報告 (本日)

- ・当社が管理するシステムにおいて、機器端末やID・パスワードの管理不備等の不適切な取り扱いが起因となっていたことを踏まえ、法令(行為規制)遵守に向けたシステム面の対応として、以下の対策を実施します。

① 情報システムのアクセスログの定期的な解析

○ 現在運用中のシステム※のログ解析〔新規〕

- ・半年に1回、1週間分のアクセスログを対象に解析作業を行い、アクセス権の適切な設定等が機能していることを確認

※ 非公開情報を取り扱う23システム

○ 常時監視の仕組みの構築〔新規〕

- ・当社の従業員等以外からの情報システムへのアクセスを速やかに検出することを目的として、アクセスの状況を常時監視する仕組みを構築
- ・常時監視の仕組み構築までは、新規開発するシステムについて、運用開始直後はアクセスログの解析を行い、アクセス制限が正しく機能していることを確認

② 情報システム端末へのアクセス権の適切な設定や端末の厳格な管理

○ アクセス権の適切な設定

- ・情報システムの認証機能や情報システム内に登録されているIDの誤りの有無に関する確認を実施済み

○ 端末の厳格な管理

- ・情報システムの端末管理台帳を整備の上、定期的な現品照合を実施

○ 非常災害時等の運用ルールの見直し

- ・九州電力が非常災害時等に利用するコールセンターシステムについては、利用の都度、端末の貸与/回収及びID・パスワードの通知/削除を行うように運用を見直し
- ・非常災害時等に最低限必要な情報以外はマスキングを実施

③ アクセスが制限されている情報への人的アクセスの制限

○ 物理的隔絶による制限

- ・特定関係事業者との執務室の分離やIDカード等による入退室管理を徹底

○ システム面の制限〔新規〕

- ・ID・パスワードの不適切利用による不正アクセス防止に向けて、全システムのパスワードの一斉変更等を実施
- ・今後は、IDカードとパスワードによる2要素認証を実施後、利用権限のあるシステムのみアクセス可能とする方式へ移行

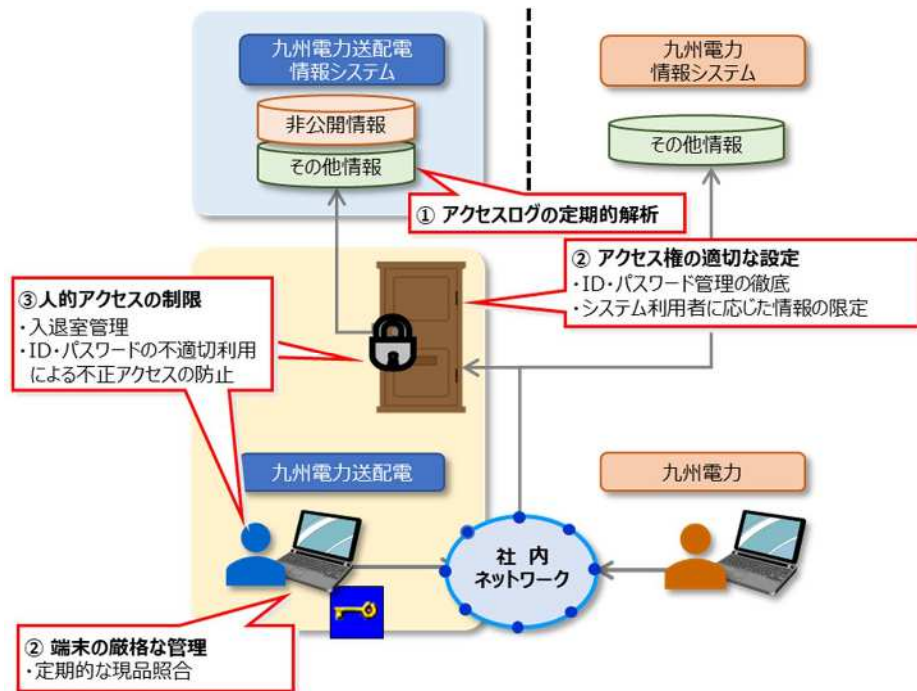


図1 法令(行為規制)遵守に向けた取り組みの内容

3 法令(行為規制)遵守のための組織・体制、仕組みの整備

- 前記システム面の対策に加え、法令(行為規制)遵守の確実化のための組織・体制、仕組みの整備に向けて、以下の取り組みを計画的に実施します。

① 法令(行為規制)遵守を担保するための仕組み

○ 行為規制監視会議の設置〔新規〕

- 行為規制遵守に関する行動計画の策定や遵守状況の評価、改善策の審議等を目的に、「行為規制監視会議」を設置

〔体制〕 議長：副社長（行為規制責任者）

委員：本部長、支社長、監査室長

○ コンプライアンス委員会の機能強化〔見直し〕

- コンプライアンス委員会の従来目的である事業活動全般に係る法令等遵守状況の確認に加え、社外有識者の視点を踏まえた行為規制全般のチェック機能を強化

〔体制〕 委員長：社長（法令遵守責任者）

委員：本部長、監査室長、組合代表、弁護士

オブザーバ：監査役

○ 託送部門における行為規制に係る品質管理担当箇所の設置〔新規〕

- 託送部門(電力契約本部)内に、行為規制に係る業務品質管理を担当する箇所を設置し、第一線の現業業務を行う箇所に対する定期的な指導・支援を実施

② 法令(行為規制)遵守体制に関する役員の責任・関与の明確化〔見直し〕

- ・ 行為規制への対応状況を適切に管理するため、企画総務本部を担務する取締役を行為規制責任者(副社長)とし、情報管理を徹底するとともに、執行部門の責任者たる本部長、支社長を行為規制管理者とする管理体制・役割を明確化

③ 役員及び従業員の意識、組織風土の改善に向けた取り組み**○ 教育・研修の充実〔見直し〕**

- ・ 従業員一人ひとりが自身の理解度を確認しながら研修を進められるよう全社定期教育の実施内容を見直し
- ・ 託送・システム部門独自の研修として、過去事例や他社の具体的事例も踏まえた実践的な教育を定期的に実施

○ 行為規制ポータルサイトの新設〔新規〕

- ・ 従業員の意識向上に向けて、定期的な社長メッセージや、意識啓発につながる各種情報を発信

○ 経営層と社員との対話活動の実施〔見直し〕

- ・ 「経営トップ層と社員との対話」活動において、行為規制に関する意見交換を実施

④ 情報伝達ルート of 整備**○ 行為規制相談窓口の設置〔新規〕**

- ・ 各本部・支社における行為規制に関する相談窓口及び責任者を明確化
- ・ 行為規制ポータルサイトや教育・研修の機会を通じて、行為規制相談窓口及びコンプライアンス相談窓口を全従業員に定期的に周知することにより、不適切事象が発生した場合や発生が懸念される場合に速やかに把握できる環境を整備

⑤ 業務プロセスの見直し

- ・ 業務レベルの法令(行為規制)遵守に向けた取り組みをより実効的に機能させるため、各所で定期的に実施する自主点検項目の見直し、非常災害時等の運用ルールの明確化、業務委託・システム開発時の行為規制チェックのルール化等を実施

⑥ モニタリング機能の強化**○ 行為規制監査の充実・強化〔見直し〕**

- ・ 行為規制違反に繋がる新たなリスクに対する監査の実施を検討するとともに、託送業務及び行為規制に精通した人材を増員配置した上で監査体制を強化

⑦ 全社基本方針や規定類の見直し

- ・ 事業活動全般に係る基本方針や行為規制関連規定等について、行為規制遵守をより確実に担保するための体制整備等に関する内容を明記

- ・法令(行為規制)遵守に関するリスク管理を適切に行うため、「三線管理」の考え方に基づき、多面的、定期的なチェック等を通じて事業活動の適切性の検証を行う仕組みを構築します。

【行為規制遵守に向けた各組織のリスク管理】

【第一の防衛線】

- ・法令(行為規制)の遵守状況に関し、事業部門(事業所、支社、本店)の職場の長が、日常的な担当者とのコミュニケーションや、定期的な自主点検を通じて継続的なリスク管理を実施
- ・本部内の品質管理を担当する箇所にて、定期的な業務支援を通じて、行為規制の遵守状況の確認や指導・支援を実施

【第二の防衛線】

- ・行為規制担当部署にて、日常的な業務に関する第一線からの相談・報告に対して適切に指導・支援を実施
- ・行為規制責任者を議長とする行為規制監視会議にて、第一線における行為規制に係る事業活動全般の適切性評価、改善策の審議を行うとともに、事業部門に対する指導・支援を実施

【第三の防衛線】

- ・社長直轄の監査室にて、第一線の法令・規定の遵守状況や、第二線の指導・支援等に関する機能等について、独立した立場から監査を実施

4 組織・体制、仕組みの高度化に向けた更なる取り組み

- ・今後も継続して法令(行為規制)遵守の取り組みの高度化を図るため、以下の取り組みを実施します。

① モニタリング機能の高度化

○ 外部専門家による第三者評価の実施

- ・より実効性を高めるため、行為規制遵守の実施状況の評価や、複層的なリスク管理の仕組み・機能の強化に関する助言及びコンプライアンス委員会での審議事項に対する助言を行う独立した立場として、行為規制等に精通した外部専門家への協力を要請

○ コンプライアンス委員会構成員の拡充

- ・コンプライアンス委員会の目的である法令遵守や企業倫理の向上に向けて、より幅広い客観的な視点で審議・提言を行うため、社外有識者委員の拡充を検討

○ 外部専門家によるシステム監査や監査部門への支援

- ・内部監査機能の更なる強化のため、高度に専門的な知識・技能を有する外部専門家を活用したシステム監査や行為規制等に関する監査内容の充実に向けた支援等について検討

② その他

- ・現在、社外の有識者(弁護士)を含むコンプライアンス委員会のもとで取りまとめを行っている再発防止策も踏まえ、組織・体制、仕組みの更なる高度化を推進

