

# 業務改善計画の提出について (業務改善計画の概要)



九州電力送配電

## はじめに

1

今般、当社が管理するシステムにおいて、機器端末や I D・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。今回の事案は、小売電気事業者間の公正な競争を揺るがしかねない、一般送配電事業者としての社会的信頼を大きく損なう事態と重く受け止めております。

当社は一連の事案の発生以降、中立性の前提となる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・仕組みの整備等を進めているところ※であり、この度、経済産業省から受領した業務改善命令等も踏まえ、行為規制等に精通した外部専門家の知見をいただきながら、社長を委員長とするコンプライアンス委員会(全役員、弁護士等で構成)等において、原因の究明を行い、再発防止に向けた業務改善計画を策定しました。

※3/17に検討の進捗状況を経済産業省へ報告

当社は、二度とこのような事態を引き起こすことがないよう、経営層のリーダーシップのもと、全社員が一丸となって再発防止に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

- 一連の情報漏えい事案の再発防止に向け、経済産業省からの業務改善命令における「内部統制の抜本的強化策の検討にあたって求める事項・観点」(8頁参照)も踏まえ、以下の取り組みを実施

※ **赤文字**は3/17報告以降の更なる強化策

項目	主な取り組み内容	実施時期	
1 統制環境	(1)体系的な内部統制体制の構築 (5頁参照)	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令(行為規制)遵守に向けて、事業活動の適切性を複層的に管理するため、「三線管理」の考え方に基づいた各組織・機能の役割・責任を明確化</li> <li>「行為規制監視会議」の設置や「コンプライアンス委員会」の機能強化、託送部門の品質管理担当箇所<sup>1</sup>の設置、<b>行為規制担当部署や内部監査部門の体制強化</b>等により、内部統制体制を整備・強化</li> <li><b>外部専門家による第三者評価や内部監査部門への支援</b>等により、内部統制機能を更に強化</li> </ul>	2023/3~  2023/3~ (一部2023/7~)  2023年度中
	(2)コンプライアンス遵守の意識定着	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員の意識向上に向けた取り組みを実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全社基本方針や行動規範の見直し</li> <li>✓ 定期的な社長メッセージの発信</li> <li>✓ 行為規制ポータルサイトの新設</li> <li>✓ 経営層と社員との対話活動の実施</li> </ul> </li> </ul>	2023/3~5 適宜 2023/3~ 2023/下期
	(3)不正が発見されやすい環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為規制相談窓口の設置箇所を拡充し、従業員の疑問への対応や支援を実施</li> <li>公益通報受付としてのコンプライアンス相談窓口の利用方法を周知</li> </ul>	2023/3~  2023/3~

## 1 内部統制の抜本的強化（再発防止策）

項目	主な取り組み内容	実施時期	
2 リスク評価	(1)業務全体のリスク評価 (重要なデータやシステムの特定を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>外部専門家の知見を取り入れ、行為規制に係る業務のリスク評価を実施</b>の上、業務総点検や各所の自主点検等を実施</li> <li><b>情報システムについても外部専門家の知見を取り入れ、リスクアセスメントを実施</b></li> </ul>	2023年度中  2023年度中
	3 統制措置	(1)業務委託先の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務委託時の行為規制に関するチェックをルール化</li> <li>業務委託先の利用端末の設置場所等の点検を実施</li> <li>業務委託先の情報保護に係る安全管理措置等の点検を実施</li> </ul>
(2)物理的隔離		<ul style="list-style-type: none"> <li>執務室の分離やIDカード等による入退室管理を徹底</li> </ul>	継続実施
(3)人事異動の際の管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>九州電力との人事交流に当たっては、中立性を確保するため、規定に基づき人事異動を制限</li> </ul>	継続実施
(4)非常災害対応の業務委託		<ul style="list-style-type: none"> <li>九州電力からの応援者に対しては災害対応の都度、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見直し</li> <li>必要最低限の情報以外はマスキングするようにシステム改修</li> </ul>	2023/1~  2023年中
(5)行為規制に関する定期的な社内研修		<ul style="list-style-type: none"> <li>全社定期教育を従業員の階層に応じた教育へ見直し</li> <li>過去事例や他社事例等を踏まえた部門独自研修を定期的<sup>2</sup>に実施</li> </ul>	毎年8月 毎年2月
(6)行為規制に係る社内意思決定の文書化や決裁		<ul style="list-style-type: none"> <li>権限規定等に基づく正規の決裁プロセスの実施を周知・徹底</li> </ul>	継続実施

項目	主な取り組み内容	実施時期	
4 情報伝達・ITガバナンス	(1)情報システムの物理分割	・非公開情報を取り扱う情報システム(23システム)のうち、 <b>論理分割の2システムについて、2026/3までに物理分割を実施</b>	~2026/3
	(2)ID・パスワードの管理	・ID・パスワードの管理方法(利用権限の適切な設定やパスワードの定期的な変更等)をルール化し、定期的に確認 ・原則としてIDカードとパスワードによる2要素認証に移行 ・中長期的取り組みとして生体情報の活用を検討	年1回 (2023/5までにルール化) 2023年中 2027年度中
	(3)システム発注時の確認体制	・システム開発・改修時において行為規制に関して留意すべき事項を整理したチェックリストに基づく確認をルール化	2023/4~
	(4)端末の管理	・端末の管理方法をルール化し、定期的に現品照合を実施	年1回 (2023/5までにルール化)
5 モニタリング	(1)アクセスログの解析	・非公開情報を取り扱う情報システムについて、半年ごとのログ解析により利用権限対象者以外のアクセスがないことを確認 ・アクセスの状況を常時監視する仕組みを構築 ・アクセスログ解析について内部監査を実施	毎年4月、10月  2023年中 年2回
	(2)独立かつ強力な内部監査体制の構築	・内部監査部門の増員及び <b>専任部署の設置</b> により行為規制監査の体制を強化 ・ <b>外部専門家の知見等を踏まえ、内部監査機能を強化するとともにシステム監査を実施</b>	2023/7~  2023年度中
6 その他	(1)不正発生時の関係者の厳正な処分	・行為規制に違反した場合は、厳正に処分が行われることを規定に明記	2023/3~

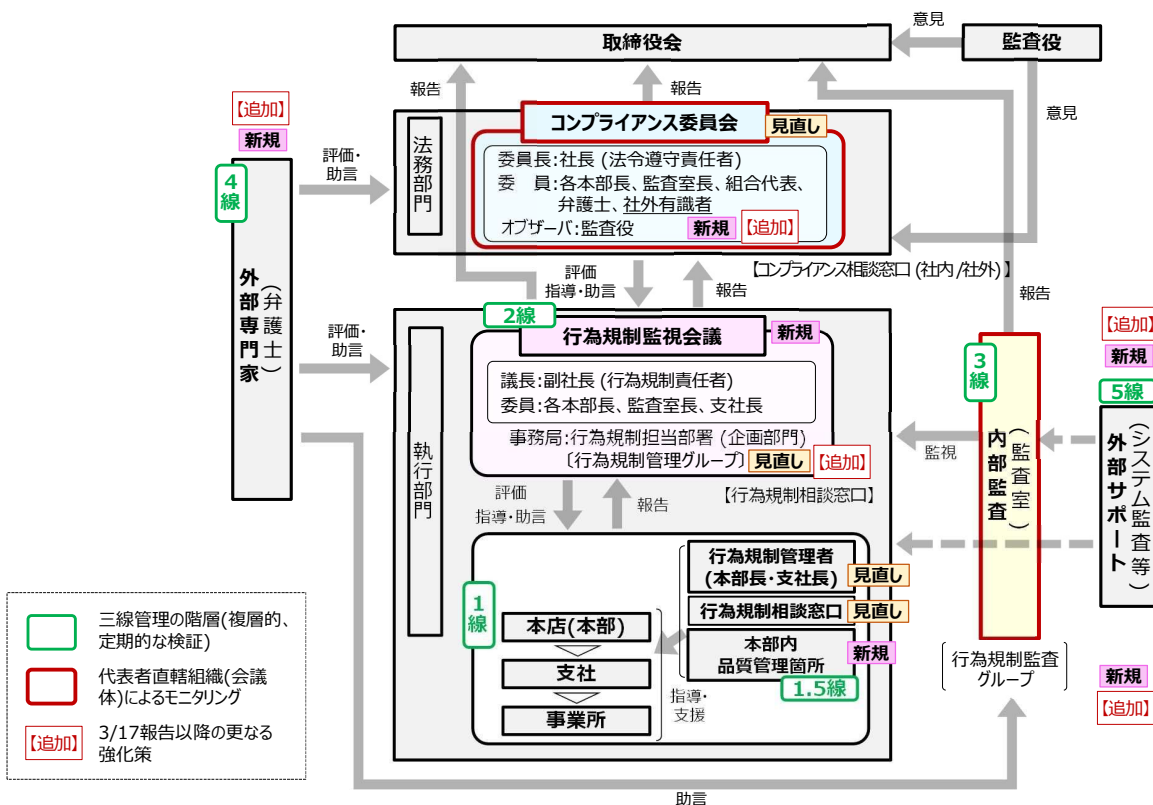


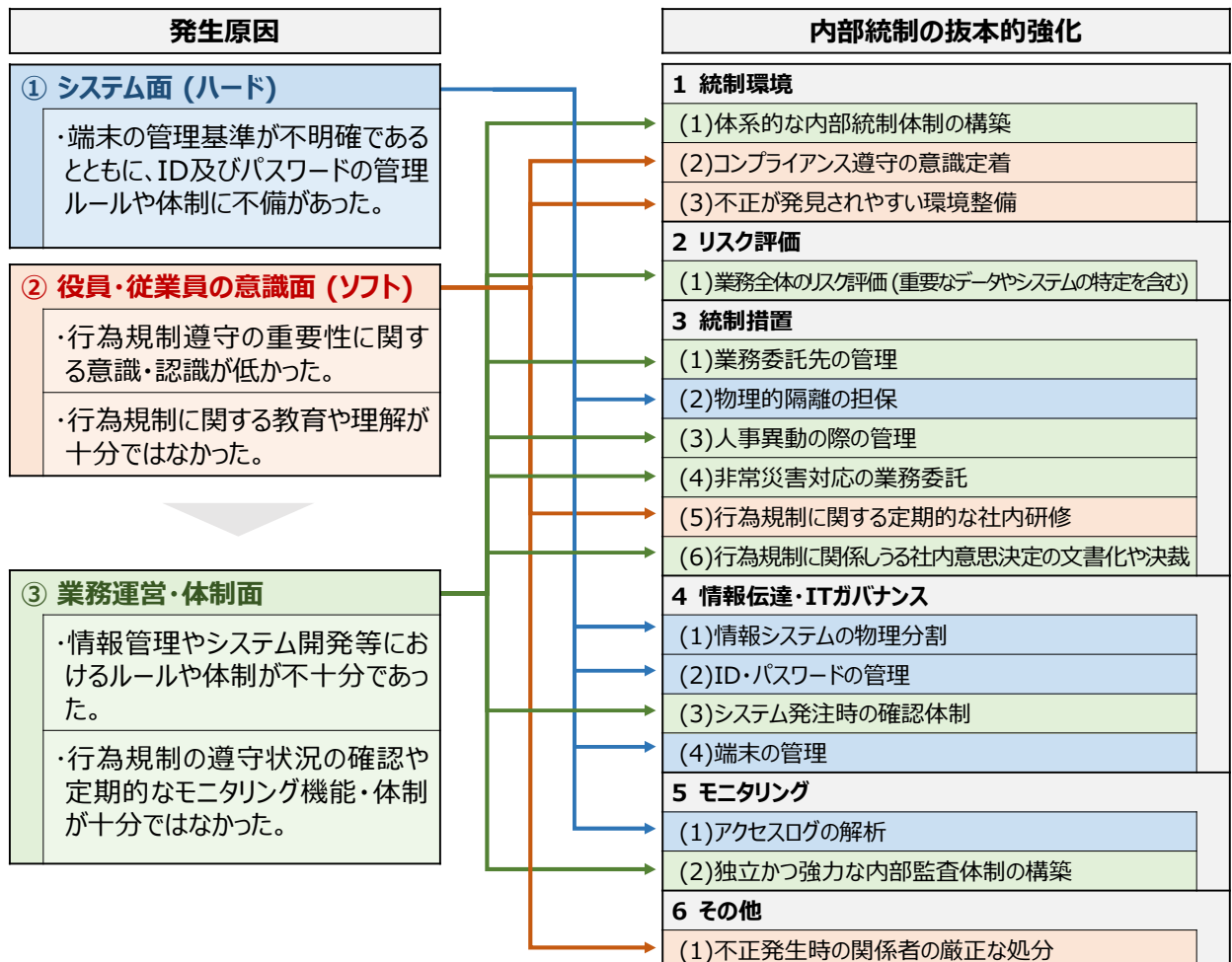
図 法令(行為規制)遵守の確実性を担保するための体制

【事案の概要】

- ① ネットワークオンラインシステム及びコールセンターシステムからの情報漏えい〔2/3、2/8、2/17公表〕
- ・2020年1月に発生した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態としたままになっていたネットワークオンラインシステムや、非常災害時等において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コールセンターシステムを通じて、新電力のお客さま情報が、九州電力及び委託会社の一部の従業員から閲覧されていたことが判明。
- (調査期間：2022/10/5～2023/1/5)
- ・お客さま契約数：13,608契約、小売電気事業者数：186事業者
- (調査期間：2022/4/1～2023/1/9)
- ・お客さま契約数：44,046契約、小売電気事業者数：270事業者

- ② ネットワーク設定システム(①のシステム以外)からの情報漏えい〔3/15公表〕
- ・ネットワークオンラインシステム及びコールセンターシステム以外にも、九州電力及び委託会社の一部の従業員が、ID・パスワードの不適切利用により、当社保有のシステムを通じて、新電力のお客さま情報等を閲覧していたことが判明。
  - ・当社の社員9名が九州電力の社員に対し、ID・パスワードを提供。また、過去当社に在籍し、九州電力へ転出した6名が、転出後に当社システムにアクセス。加えて、一部の当社業務委託先が当社より付与されたID・パスワードを九州電力からの委託業務においても使用。

【発生原因と「内部統制の抜本的強化」との関係】



確認する事項・観点	
1 統制環境	(1) 体系的な内部統制体制を構築しているか。 (2) 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。 (3) 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。
2 リスク評価	(1) 業務全体のリスク評価が行われているか。 (2) 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。
3 統制措置	(1) 業務委託先の管理をどのように行っているか。 (2) 物理的隔離の担保をどのように行っているか。 (3) 人事異動の際の管理をどのように行っているか。 (4) 非常災害対応の業務委託をどのように行っているか。 (5) 行為規制に関する定期的な社内研修をどのように行われているか。 (6) 行為規制に係る社内意思決定の文書化や決裁をどのように行われているか。
4 情報と伝達 ITガバナンス	(1) 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。 (2) ID、パスワード管理はどのように行っているか。 (3) 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。
5 モニタリング	(1) アクセスログの解析をどのように行っているか。 (2) 独立かつ強力な内部監査体制が構築されているか。
6 その他	(1) 不正発生時に関係者の厳正な処分が行われているか。

(出典)「電気事業法第27条第1項に基づく業務改善命令について」(2023年4月17日 経済産業省)