

経済産業省からの
報告徴収に伴う調査結果の概要について

九州電力株式会社

2023年2月21日

1. アンケート調査の概要
2. アンケート調査結果
3. 本事案の発生原因および再発防止策

- 2018年8月以降における再エネ業務管理システムの利用有無や、利用した業務内容、閲覧情報、IDおよびパスワードの入手方法等を確認するため、アンケート調査を実施

【アンケート調査の概要】

- ・ 対象者：（当社）当社営業部門の従業員（派遣社員等含む）
※2018年8月以降に営業部門に在籍し、現在営業部門以外に異動している社員を含む
（委託会社）当社からの出向者および委託会社の従業員
（派遣社員等含む）
※いずれも退職者、休暇者を除く
- ・ 実施期間：2023年2月16日（木）～2月20日（月）
- ・ 実施方法：Webアンケート

所属	対象者	回答者	回答率
当社	1, 778	1, 778	100.0%
委託会社	1, 593	1, 593	100.0%
計	3, 371	3, 371	100.0%

① 再エネ業務管理システムの利用有無

- 当社従業員1,778名のうち12名（0.7%）、委託会社従業員1,593名のうち30名（1.9%）の計42名（1.2%）が再エネ業務管理システムを利用していたが、その目的は、太陽光発電所の所有者変更時におけるお客さまからの名義変更申込みへの対応や当社買取分の再エネ特措法における調整交付金において電力広域的運営推進機関からエラー返却された案件の処理等を行うためであり、顧客の獲得活動に利用していたケースはなかった。

回答	当社	委託会社	計
利用あり	12 (0.7%)	30 (1.9%)	42 (1.2%)
利用なし	1,766 (99.3%)	1,563 (98.1%)	3,329 (98.8%)
計	1,778	1,593	3,371

② 主な利用業務

業務の内容		人数
申込受付対応	太陽光発電所の売買により所有者が代わる際、事業計画認定の名義の変更が必要となることから、当該手続きが行われているかどうかを確認	34 (81.0%)
	太陽光発電設備がある住宅に引越されたお客さまから電力販売契約のお申し込みを受け付けた際、事業計画認定の名義の変更が必要となることから、当該手続きが行われているかどうかを確認	17 (40.5%)
	太陽光発電設備の増減設や蓄電池の設置等、設備変更のお申し込みを受け付けた際、事業計画認定の変更認定手続きが行われているかどうかを確認	16 (38.1%)
	引越しや発電設備の変更を行うお客さまからの認定情報（名義、出力等）に関する問合せに対応	11 (26.2%)
交付金対応	調整交付金の業務において、購入電力量の過大や事業計画認定が失効していたため、電力広域的推進運用機関からエラー返却された案件の原因調査として、認定内容と当社への申込内容の整合性を確認	11 (26.2%)

※ 再エネ業務管理システム利用者（42人）における人数と割合（複数回答）

③ 主な閲覧情報

業務の内容	人数
発電事業者名（法人の場合は代表者名）、住所、連絡先	38 (90.5%)
事業計画認定上の設備容量	21 (50.0%)
事業計画の認定状態（認定中、取消等）	17 (40.5%)
発電設備の設置場所住所	16 (38.1%)
認定申請の状況（受付済、申請不備等）	12 (28.6%)

※ 再エネ業務管理システム利用者（42人）における人数と割合（複数回答）

④ ID・パスワードの入手方法

業務の内容	人数
当社および委託会社の従業員から入手	28 (65.1%)
前職場等で九州電力送配電株式会社の従業員として再エネ業務管理システムを使用したため、IDおよびパスワードを知っていた	8 (18.6%)
九州電力送配電株式会社の従業員から入手	7 (16.3%)
合計	43 (100.0%)

※ 43名のうち1名は再エネ業務管理システムの利用なし

⑤ 再エネ業務管理システムの使用不可の認識

使用不可の認識	人数
認識あり	12 (28.6%)
認識なし	30 (71.4%)
合計	42 (100.0%)

○ 本事案の発生原因は、以下のとおり。

- ① 法的分離に向けた、小売買取に関する業務の送配電部門から営業部門への業務移管時（2020年1月）において、再エネ業務管理システムに関する取扱い（営業部門は当該システムが利用不可であること）の周知が不徹底であったため、現業機関において、当該システムが利用不可との認識を十分に持つことができなかった。
- ② 再エネ業務管理システムの利用者42名のうち12名（28.6%）は、営業部門が再エネ業務管理システムを利用できないことを認識していたが、当該システムを業務に利用しており「円滑なお客さま対応や業務効率化よりコンプライアンスが優先する」との意識の徹底が不十分であった。

- 本事案を厳粛に受け止め、今後、社外有識者を含むコンプライアンス委員会および監査等委員会による検証を行い、徹底的な原因究明を実施していくとともに、現業機関と定期的なコミュニケーションを実施し、風通しのよい職場風土の醸成に取り組むが、当面の再発防止策として、以下の内容を速やかに実施する。

【当面の再発防止策内容・計画】

(アクセス制御)

内 容	実施時期
再エネ業務管理システムの利用禁止指示 (営業部門および委託会社)	実施済(2023年2月10日)
営業部門の社員等による再エネ業務管理システムへの アクセス制御※	実施済(2023年2月17日)
九州電力送配電株式会社に対し、再エネ業務管理システム のパスワード変更を定期的実施するよう要請	実施済(2023年2月20日)

※ 営業部門の社員等が使用する業務用パソコンにおいて、再エネ業務管理システムへのアクセスを物理的にブロックする措置

【当面の再発防止策内容・計画（つづき）】

(コンプライアンス意識の醸成)

内 容	実施時期
本事案の再発防止策も含めた行為規制の遵守徹底、個人情報保護法遵守に関する営業部門社員への研修	～2023年3月末
定期異動時期に合わせた上記研修の継続	1回／年 (原則8月)
社内調査・再発防止策に対するコンプライアンス委員会および監査等委員会からの検証	都度
経営監査室による内部監査の実施	2023年度～
部門役員等による支店・営業所との定期的なコミュニケーションの実施	都度
委託会社に対する定期的な教育・研修の実施	1回／半年