

1. これまでの経緯
2. 電気事業法の関係規定
3. 一般送配電事業者の事案に関する類型
4. **関係小売電気事業者の事案に関する類型**
5. 非公開情報以外の情報管理
6. 議論いただきたい事項

関係小売電気事業者による情報閲覧

- 今回、特定関係事業者の小売部門が閲覧できた、一般送配電事業者が有する新電力の顧客情報の範囲は事案によって異なる。
- 一部の事案では、閲覧した特定関係事業者の従業員が情報を営業活動に使用していたと社内調査に回答。他の事案では、社内調査の結果、積極的に顧客を獲得する活動に用いた事例が確認されなかったとしている。
- 他方、それぞれの行為が公正な小売競争に沿ったものであったかは、外形的かつ客観的に判断されるべき事項と考えられ、考え方を整理することが必要。

【報告徴収に対する各社の回答内容】

事業者	閲覧した情報に対する営業活動へ活用有無について
関西電力 (小売部門)	閲覧者アンケート及びヒアリングの結果、新電力顧客情報を閲覧していた社員及び委託先社員700名中262名(37.4%)が、託送システムを通じて閲覧した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあるとの回答。
東北電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、「NW設定端末を使用して新電力顧客情報を閲覧したことがある」と回答した社員等を対象に実施したヒアリング調査においても、閲覧した新電力顧客情報を用いて顧客獲得等の営業活動を行っていない事実を確認したことから、当社としては、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
九州電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、NW設定端末を通じて入手した新電力顧客情報を閲覧した社員において、当該情報を営業活動に用いたとの回答実績はないことから、NW設定端末を通じて入手した新電力顧客情報を営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
四国電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、「託送お客さま管理システム」を使用して入手した新電力の顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員はならず、また、「託送お客さま管理システム」は、顧客名や電気の使用場所、連絡先などの基本情報に限定され、新電力顧客の使用電力量や小売電気事業者コードなどの情報はマスキングされていることから、今回のアンケート結果のとおり、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
中部電力 ミライズ	アンケート調査の結果、託送業務システムを使用して入手した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員がいない等のことから、当社として、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。
中国電力 (小売部門)	アンケート調査の結果、営業システムを使用して入手した新電力顧客情報を営業活動に用いたことがあると回答した社員及び委託先社員がいないことから、当社として、営業活動に利用したとの認識は有していないとの回答。

関係小売電気事業者の事案に関する各類型について

- 今回、関係小売電気事業者の社員・委託先が閲覧できた、一般送配電事業者が有する新電力の顧客情報の範囲は事案によって異なる。
- 各事案については、今後、電力・ガス取引監視等委員会（本委員会）において事実認定を行っていく必要があり、今回紹介する各類型の細部が、今後の事実認定作業によって一部変わりうることに留意いただきたい。

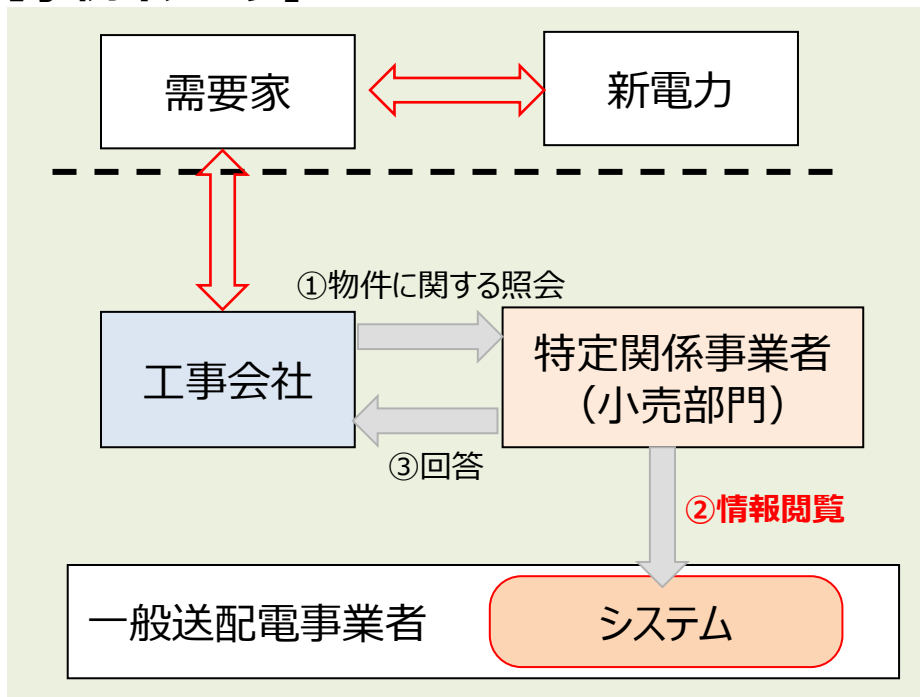
※このため、各類型について、具体的な関係事業者名については記載していない。また、各類型については、複数の事案に共通した部分を抽出したものも含まれている。

類型 1 : 新電力顧客の依頼を受けた工事会社からの問い合わせ

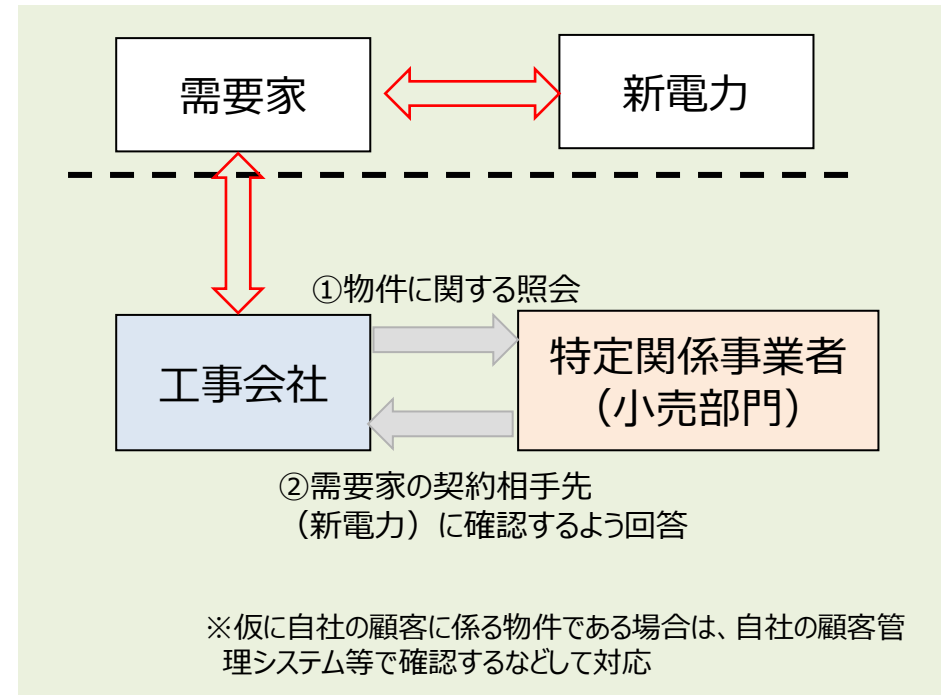
- 新電力の顧客から電気工事の依頼を受けた工事会社が、誤って関係小売電気事業者の窓口に連絡し、窓口担当者が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力顧客情報を閲覧し、事実関係を確認。
- 本来は、自社の顧客管理システムを調べ自社顧客ではないことが分かった時点で、照会があった工事会社から一般送配電事業者にお問い合わせしてもらうよう依頼すべき案件。

(本事例について)

【事例イメージ】



【事例イメージ (本来あるべき対応)】



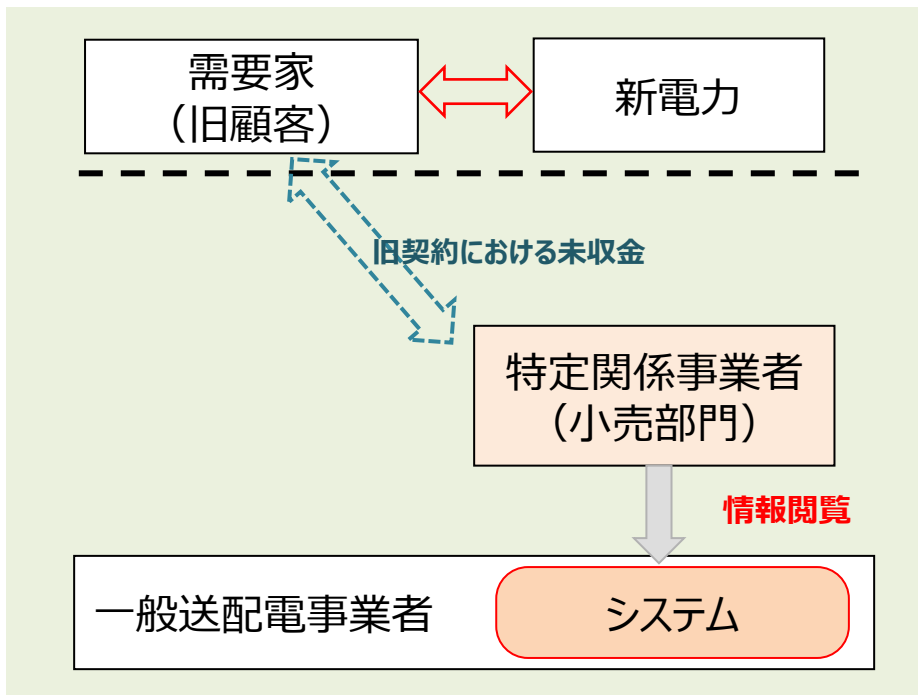
類型 2：関係小売電気事業者の旧顧客の未収金の管理

- 関係小売電気事業者の顧客が契約を終了した際に未収金*があった場合に、電力契約が続いているか、あるいは、空き家になっているかの確認を通じて回収可能性を判断するため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- 本来は、別の方法で未収金の回収可能性を判断すべきもの。

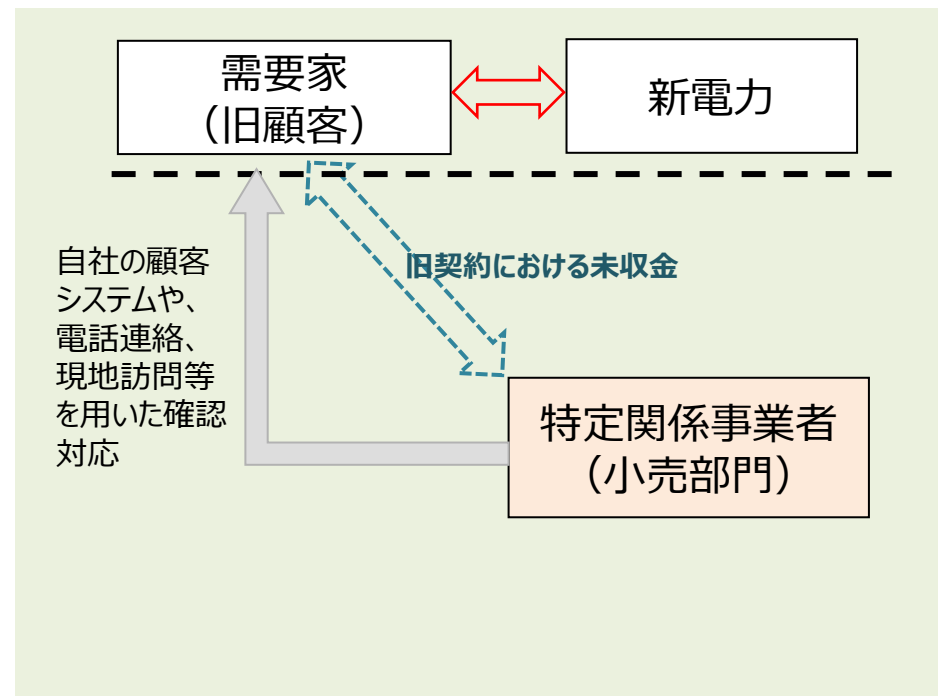
※契約終了や切り替え時の最終月の料金などが典型例。

(本事例について)

【事例イメージ】



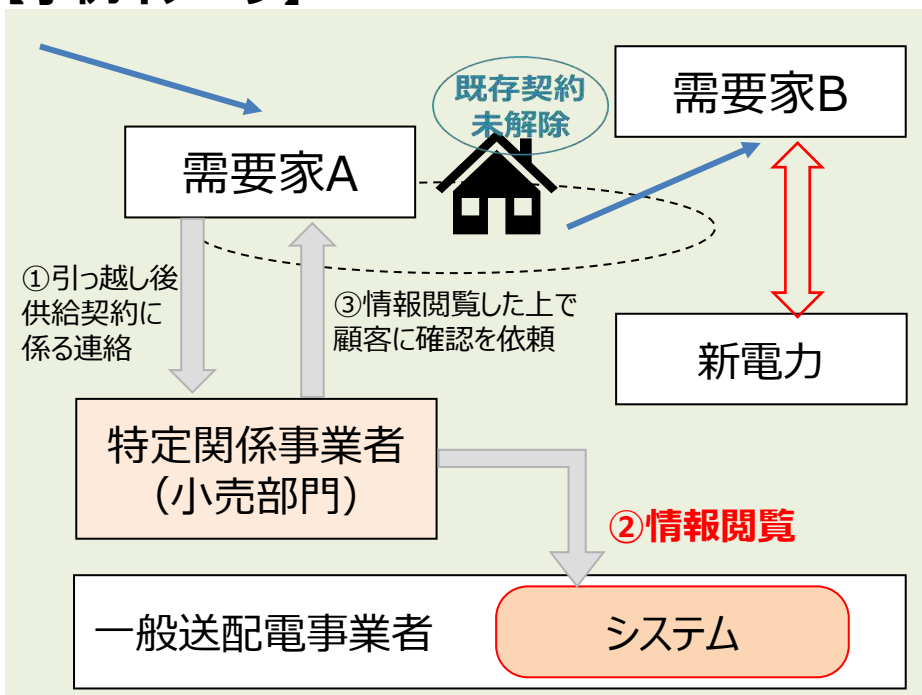
【事例イメージ (本来あるべき対応)】



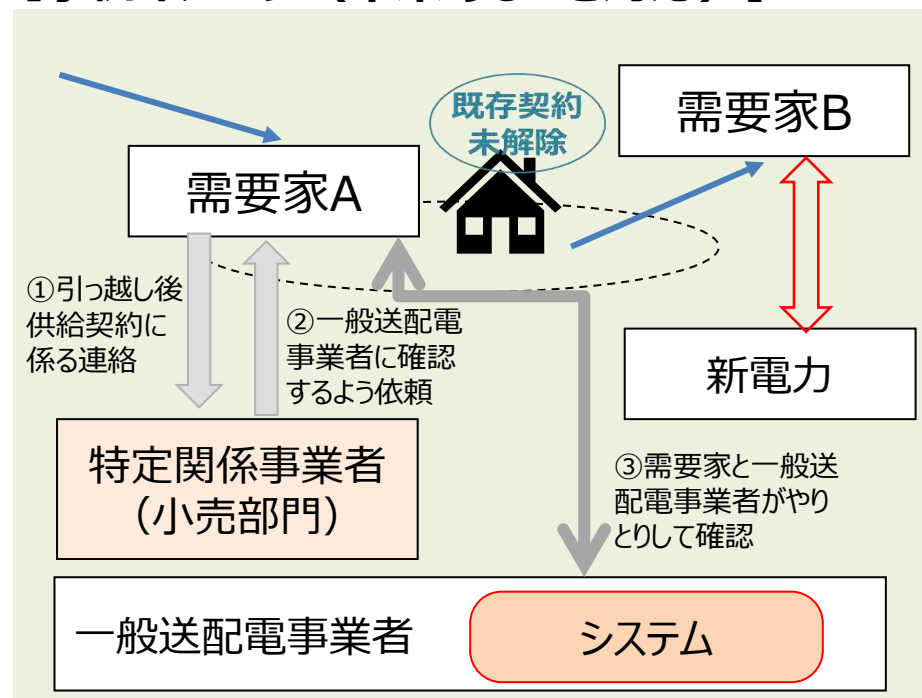
類型3：引っ越し時の名義確認

- 引っ越しをしてきた需要家に電気の供給をしようとしたところ、同一需要地点の契約が残存しており（例：以前の居住者が新電力と契約しており、契約を解除していない場合）、スイッチング支援システムを通じた**新たな契約が締結できない場合に、当該需要家に対し以前の居住者に連絡をとるように勧めるため**、当該地点の情報（以前の居住者の契約状況）を予め確認しようとし一般送配電事業者が管理するシステムを閲覧。
- 本来は、小売電気事業者において当該地点の旧契約情報の確認までを行う必要はなく、当該需要家から一般送配電事業者にお問い合わせするなど対応を依頼すべきもの。

【事例イメージ】



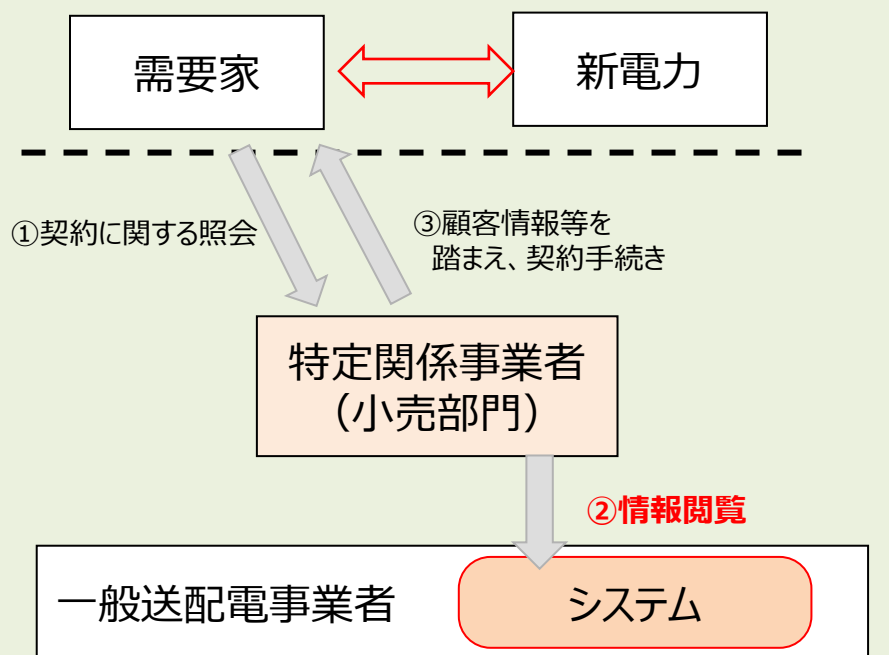
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



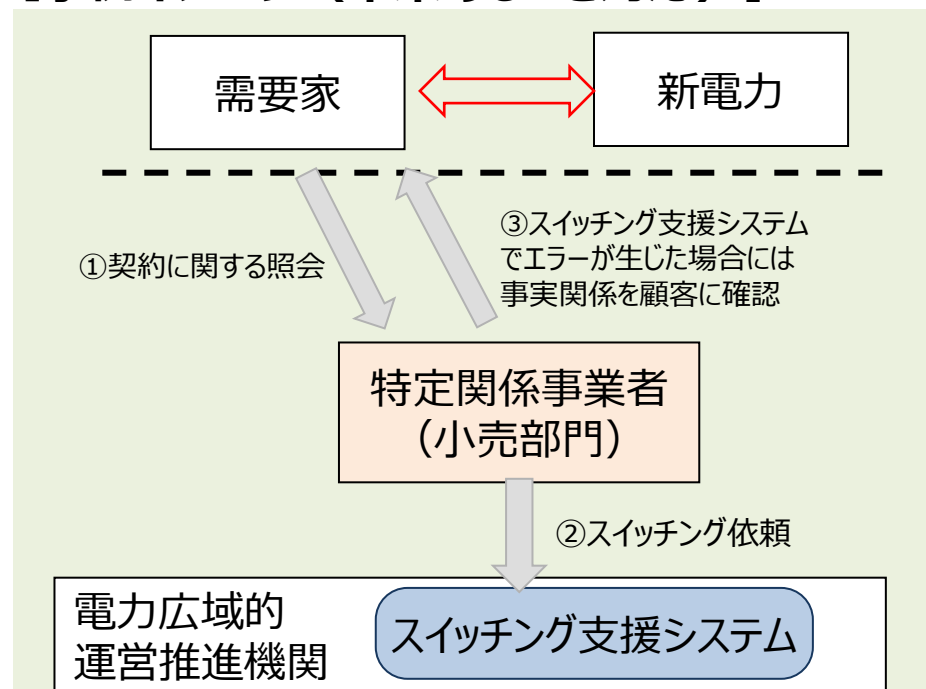
類型 4：需要家情報の事実関係確認

- 新電力から特定関係事業者へ電力契約を切り替えようとした顧客から契約手続きについて照会があったケースで、**顧客から得た情報の事実関係を確認**※するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧した。
※スイッチング支援システムにスイッチング依頼を出すためには、供給地点特定番号と契約名義等が必要。
なお、供給地点特定番号は、スイッチング支援システムから住所を入力すれば検索可能であるが、一般送配電事業者の託送システムの方が検索機能が優れているとみられる。
- 本来は、（現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など）顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



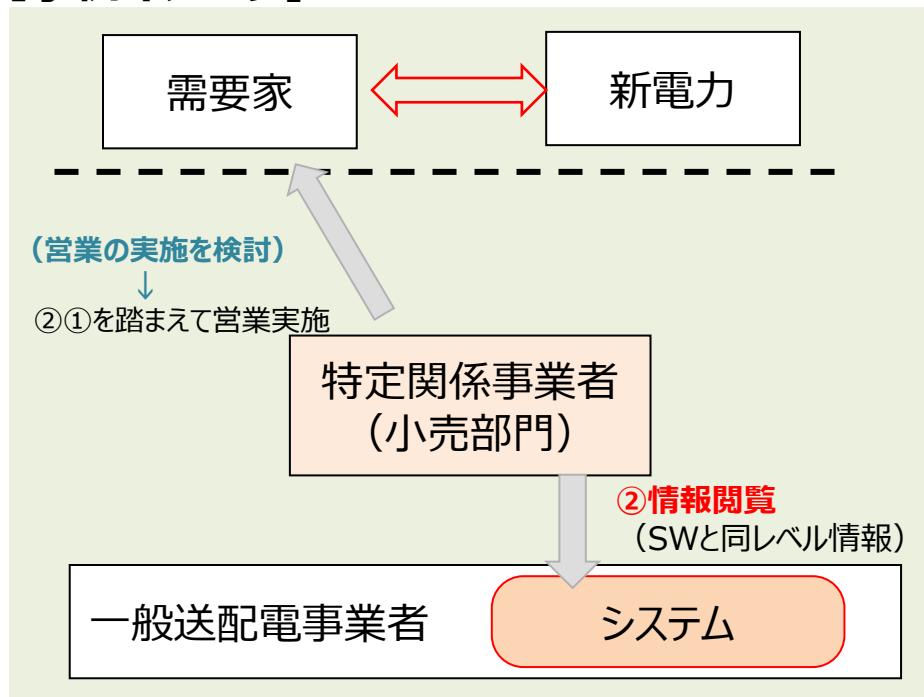
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



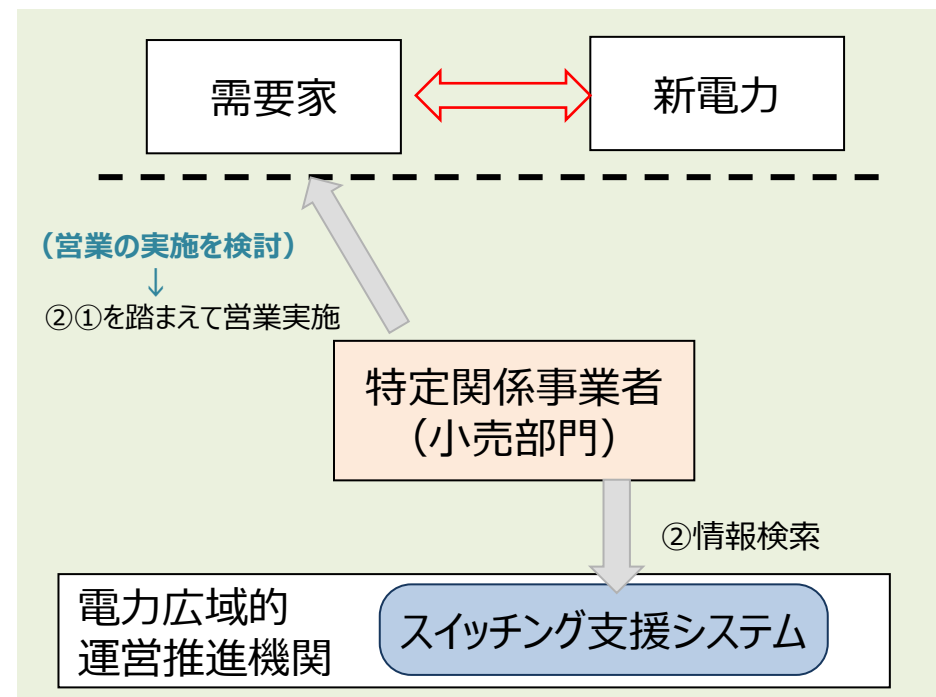
類型 5：需要家の事実関係確認（アウトバウンド営業）

- かつての顧客リストを用いて新電力の顧客に電話をかけて契約を勧誘したり、ホームページ等で資料請求をした新電力の顧客に電話をかけた上で、契約切り替えに応じてもらえる需要家との契約に必要な事実関係を確認するために、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- 本来は類型 4と同様に、（現小売電気事業者からの請求書に記載されている情報の再確認など）顧客に照会し事実関係を確認すべきもの。

【事例イメージ】



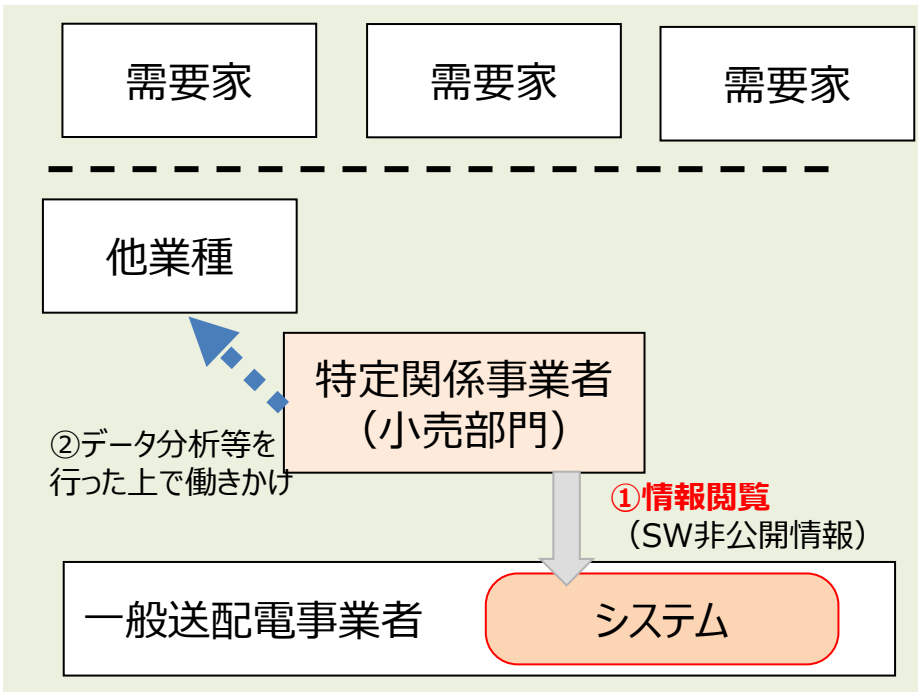
【事例イメージ（本来あるべき対応）】



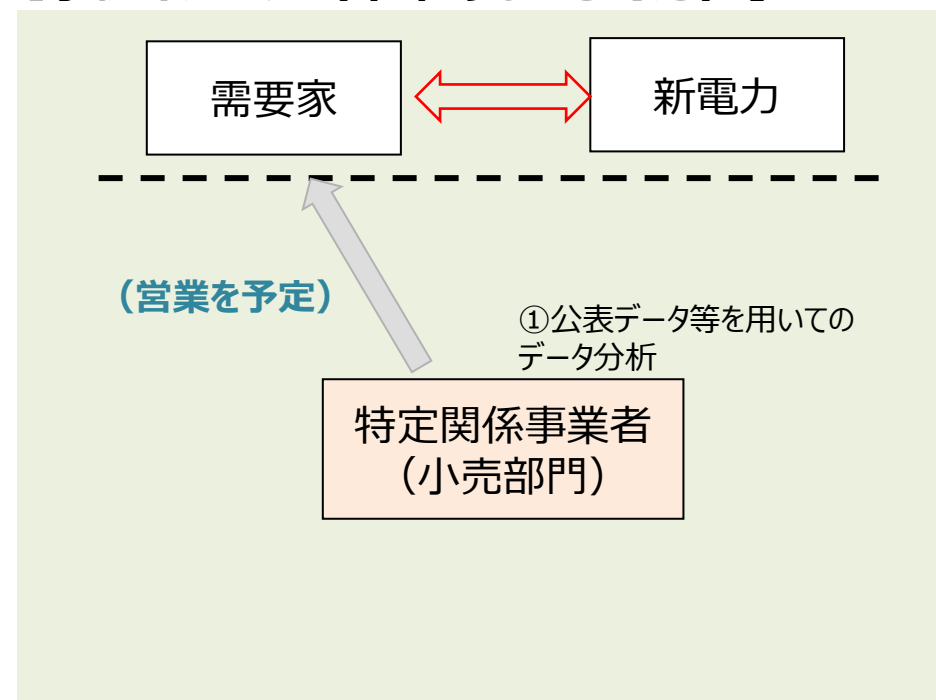
類型 6 : 顧客獲得活動にあたっての情報分析

- 閲覧した情報を用いて顧客に接触したものではないが、顧客情報を分析した上で、顧客獲得に影響を及ぼしうる他業種の事業者（例：新築分譲会社）に接触し、顧客獲得数の増加に向けた働きかけを行うため、一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を閲覧。
- こうした分析は、一般送配電事業者の管理するシステムを通じて非公開情報を閲覧して行うべきではなく、公表データ等を用いて行うべきもの。

【事例イメージ】



【事例イメージ (本来あるべき対応)】



各類型についての現在の状況

- 一般送配電事業者において、小売部門からの閲覧ができないよう対策を講じるとともに、関係小売電気事業者内においても、一般送配電事業者の管理するシステムを閲覧することをしないよう周知しており、現時点でこれらの各類型の行動はとられていないものと考えられる。
- 一方で、今後も状況の監視が必要。

新電力顧客情報を見ながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

- 報告徴収において報告があった、特定関係事業者の社内調査においては、事案によって違いはあるものの、多数の社員・委託先社員が一般送配電事業者が管理するシステムを通じて新電力の顧客情報を見、社員のうち一定割合は、電気事業法上問題になり得る行為と認識していた。
- 報告徴収への回答においては、円滑な顧客対応を優先した、コンプライアンス意識が不足していた等の記載があったが、更なる精査が必要。

報告徴収に対する回答（概要）

報告徴収に対する回答（概要）

関西電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> ・行為規制に関する知識、理解に乏しい社員及び委託先社員が多かった ・円滑なお客さま対応や、業務効率化を優先する意識が強かった ・事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識徹底が不十分
東北電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・PC利用の社内ルール不足 ・部門内外におけるチェック機能の不足 ・NSCへの照会フローに関する課題 ・自身の業務と行為規制との関連性に対する認識不足 ・企業倫理・法令遵守の取組みにおける基本姿勢の定着不足
九州電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> ・「円滑なお客さま対応にコンプライアンスが優先する」との意識の徹底が不十分 ・業務マネジメントの機能不足、行為規制の認識の甘さおよびコンプライアンス意識の浸透不足
四国電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス意識の不足・欠如 ・行為規制や社内ルールの理解不足・教育不足 ・コミュニケーション不足 ・改善余地のある業務フローがあった

中部電力ミライズ	<ul style="list-style-type: none"> ・行為規制の理解・遵守が不十分 ・コンプライアンス意識が不十分 ・企業風土・職場風土が不十分
中国電力(小売部門)	<ul style="list-style-type: none"> ・行為規制に対する理解不足 ・コンプライアンス意識の不足 ・行為規制の趣旨を踏まえた運用の見直しが不十分

※報告徴収への回答を事務局において抜粋・要約したものであり、詳細は次ページ以降を参照

新電力顧客情報を閲覧しながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

各社の見解

関西電力 (小売部門)

閲覧者アンケート及びヒアリングの結果、新電力顧客情報を閲覧していた社員及び委託先社員700名中579名(82.7%)、社員239名中134名(56.1%)、委託先社員461名中445名(96.5%)が、電気事業法上問題となり得ると認識していなかったと回答しており、そもそも行為規制に関する知識、理解に乏しい社員及び委託先社員が多かったものと認識しております。

一方、社員及び委託先社員700名中118名(16.9%)、社員239名中102名(42.7%)、委託先社員461名中16名(3.5%)が、電気事業法上問題となり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧しておりますが、その理由といたしましては、行為規制(情報遮断)を遵守する意識よりも、円滑なお客さま対応や、業務効率化を優先する意識の方が強かつたこと、マスキング処置がなかったことから問題ないだろうという安易な思い込みがあつたことと認識しております。

特に、239名中102名(42.7%)もの社員が、電気事業法上問題となり得ると認識しながらも新電力顧客情報を閲覧していたという点につきましては、事業活動よりコンプライアンスを優先するという意識徹底の不十分さが招いたことに他ならず、大いに反省すべきことと認識しております。

東北電力 (小売部門)

アンケート調査およびヒアリング調査の結果、本事案について以下の事実が判明した。

①スイッチングの申込みがあつた場合および前入居者が新電力と契約していた需要場所において、顧客からの問い合わせや当社への小売供給契約の申込みがあつた場合における業務処理の中で発生した。

②契約に必要な情報である契約容量等については、東北電力ネットワークのネットワークサービスセンターに照会するルールとなっていたにもかかわらず、新電力顧客情報を閲覧した社員等は、NW設定端末により確認していた。

上記①、②の事実は、当社社員等の行為規制の遵守よりも迅速な顧客対応を優先したいという想い(顧客から迅速な対応を求められることもあつた)や、行為規制に対する認識不足から生じたもので、現状のまま業務を進めることを是としてしまったことから、本事案等がこれまで明らかになることはなく、東北電力ネットワークに対し、当該端末の管理不備を指摘しなかったものである。

これらは、上記業務の申込みがあつた場合のNSCへの照会フローの一部が煩雑であること、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、上位機関のチェック体制も不十分であったことなどが要因として挙げられる。

また、販売部門には、お客さまからの申込みや問合せに対して、迅速・丁寧な対応を行うことを最優先とする組織文化があり、本事案等においても、こうした意識が働いたことが背景にあつたと考えられる。

九州電力 (小売部門)

新電力顧客情報を閲覧した当社125名および委託会社210名の合計335名のうち、当社55名(44.0%)、委託会社83名(39.5%)の合計138名(41.2%)が、電気事業法上問題となり得ると認識していた。

電気事業法上問題となり得ると認識していながらも閲覧を行っていた理由は、「お客さま対応を優先したため(23.9%)」、「システム障害・過渡期業務への対応に必要なため(16.6%)」と、お客さまのお申し出に対してスムーズに対応するために閲覧したとのアンケート結果が最も多い。

次いで、「業務の省力化のため(24.1%)」、「電気料金未収対応のため(5.5%)」と業務運営面を優先した結果となっており、「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。

一方、335名のうち当社70名(56.0%)、委託会社114名(54.3%)がNW設定端末を非常災害時以外で使用してはならないことを認識しておらず、行為規制に関する理解浸透に向けた研修等の取組が不足していた。

また、当社1,253名のうち97名(7.7%)、委託会社1,251名のうち228名(18.2%)が新電力顧客情報を閲覧されていることを認識しているが、その不備を指摘する声は表面化しておらず、結果として新電力顧客情報が閲覧可能な状態が継続した。

このため、全社の行為規制相談窓口を明確化するとともに、現業機関と定期的なコミュニケーションを実施し、風通しの良い職場風土の醸成に取り組む。

新電力顧客情報を見ながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

各社の見解

四国電力 (小売部門)

本事案は、アンケート調査の結果などから、主として以下の原因により発生したものと考えております。

(コンプライアンス意識の不足・欠如)

「託送お客さま管理システム」を「災害発生時以外で使用してはいけないことを認識していながら閲覧した(閲覧者の64%)」や、「電気事業法上問題があることを認識しながら災害時以外にも使用していた」との回答が多く見受けられました。この背景には、円滑なお客さま対応や、確実に効率的な業務処理を行う目的であれば使用することも許されるだろうとの意識があったものと推定されますが、これらは、コンプライアンス意識が不足・欠如していたことが原因であると考えられます。

(行為規制や社内ルールの理解不足・教育不足)

一方、「託送お客さま管理システム」の災害発生時以外の使用について「使用してはいけないことを認識していなかった」や、「電気事業法上問題になるとは思っていなかった、または意識したことがなかった(閲覧者の77%)」との回答も多く見受けられました。これらは、行為規制や社内ルールに対する理解不足が原因と考えられますが、この背景には、理解浸透に向けた十分な教育が実施されていなかったことも要因として挙げられると考えられます。

(コミュニケーション不足)

また、「災害発生時以外に使用されていることを知っていた」者が閲覧者を上回っていることから、問題があるため使用してこなかった者も相応数存在したと推定されますが、本事案がこれまで問題化しなかった背景には、問題であることを認識しあう社員間のコミュニケーションが不足していたものと考えられます。

(改善余地のある業務フロー)

さらに、代替方法があるにも関わらず「託送お客さま管理システム」を使用していた背景には、本来の手順では業務処理に時間を要するなど、業務フローに改善しておくべき余地があったのではないかと推定しております。

中部電力 ミライズ

①行為規制の理解・遵守、②コンプライアンス、③企業風土・職場風土のそれぞれの観点から、以下の原因があると考えております。

①行為規制の理解・遵守

新電力顧客情報であっても営業活動に使用しなければよいとの認識誤りや、使用しているシステムは情報遮断が適切に実装されているという思い込みがあったため。

②コンプライアンス

行為規制(情報遮断)より円滑・丁寧なお客さま対応または業務効率を優先したため。

③企業風土・職場風土

問題の可能性を認識しながら問題提起ができない、また、一部には、問題提起があったが拾いきれなかったなど、コミュニケーションが十分に図られていなかったため。

新電力顧客情報を見ながら一般送配電事業者に報告しなかった理由

各社の見解

中国電力 (小売部門)

〔事案1（営業システムの特定業務に使用する画面において、新電力の顧客情報が中国電力の一部社員に閲覧可能となっていた事案）について〕

システムのマスキング処理が不十分で、当社社員が新電力顧客情報を閲覧可能であったことについては、行為規制に対する理解不足が原因であったと考えています。

一部の社員は電気事業法上問題があるとの認識を持っていましたが、大半の社員は新電力顧客情報が閲覧可能である状態について問題意識を持っておらず、円滑なお客さま対応や確実な業務遂行を優先させる目的で閲覧しており、コンプライアンス意識の不足が原因であったと考えています。なお、営業活動に用いたことがあると回答した社員はいませんでした。

〔事案2（営業システム・お客さま台帳検索システムにおいて、新電力の顧客情報がカスタマーセンターで閲覧可能となっていた事案）について〕

一部の社員は電気事業法上問題があるとの認識を持っていましたが、大半の社員は新電力顧客情報が閲覧可能である状態について問題意識を持っていませんでした。なお、営業活動に用いたことがあると回答した社員はいませんでした。

その原因としては、以下のことが考えられます。

（1）営業システム

・当社は、非常災害時等に、中国電力ネットワーク株式会社と一体となって、迅速・丁寧なお客さま対応を行うことを目的として、お客さまの問い合わせ対応に特化した組織であるカスタマーセンターのみ、競争環境に影響を与える恐れのないご契約名義や電話番号等のお客さま情報を常時閲覧できる運用を実施しておりました。

・また、平常時においても、停電に関する問い合わせ、新たな契約申込みを受け付けた際の既存の事業者に対する解約申込み代行および確実な業務処理の徹底等、お客さま対応品質維持の観点から、このお客さま情報を閲覧することは行為規制上問題にならないと判断しておりました。

・しかしながら、あらためて行為規制の趣旨を踏まえると、運用の見直しを検討すべきだったと考えています。

（2）お客さま台帳検索システム

当社と契約していた当時の電気料金精算対応等に伴う作業過程において、契約切替日等を正確に把握する等、確実な業務遂行を優先させる目的で閲覧しておりました。競争環境に影響を与える恐れのある項目の表示について指摘しなかったのは、コンプライアンス意識の不足が原因であったと考えています。

関係小売電気事業者（特定関係事業者）における社内研修等

- 特定関係事業者においては、特定関係事業者に課される行為規制（一般送配電事業者の禁止行為に該当する行為をすることを依頼し又は要求することの禁止等）に関する研修は行われていたものの、**閲覧可能となっている非公開情報を閲覧することの不適切さの周知等**、一般送配電事業者に課される行為規制に関して**特定関係事業者側から行うことが不適切と考えられる行為に留意した研修を実施している例はなかった。**

社内調査結果

社内調査結果

関西電力(小売部門)

・電気事業法に係る自社社員研修については、全従業員に対してeラーニングシステムを活用した研修を実施し、営業部門においては職場ディスカッションを実施。
・委託先社員に対しては、マスクング処置がなされていることを前提とした業務運用を指定しており、行為規制を題材とする研修等は実施していなかった。

中部電力ミライズ

・電気事業法に係る研修については、経営層・管理職向けにコンプライアンス等に係る研修を実施。
・実務担当者や新入社員、カスタマーセンター、関係会社・代理店向けに電気・ガス事業に関する全般的な研修等をeラーニングも活用しつつ実施。

東北電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修について実施するとともに、社内イントラネットに行為規制の概要および日常業務で想定される疑問・事例を解説した資料を掲載。
・P・C端末の交付および各々の所属に応じた使用設定、撤去の取扱いについては、社員向けのサポートページに常時掲載して周知し、異動対象者にも重ねて周知している。

中国電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、新入社員教育として、行為規制の留意点について、一般送配電事業者の視点及び小売事業者の視点から説明。
・営業部門の新任担当者教育として、独占禁止法をはじめとした法令違反や不正行為等に留意し、コンプライアンスを遵守した販売推進活動を行うよう教育。

九州電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、全従業員に対して分社後の行為規制に関する事項に係る研修を実施。
・営業部門に対して、行為規制の遵守徹底及び非常災害時等の対応で閲覧した情報の目的外利用禁止に関する研修や行為規制に関する継続的な理解浸透、社内規定等の周知・徹底を目的とし、定期異動時期に研修を実施。

四国電力(小売部門)

・電気事業法に係る研修については、全社員に対して行為規制に係る規程や事例集を周知し、新入社員に対して集合研修を実施。
・毎年、定期異動により営業部門に配属された社員に対して、四国電力送配電株式会社が配電線事故対応に関する研修を実施している。

非常災害時対応業務についての周知徹底

- 一部の関係小売電気事業者においては、非常災害時対応の応援業務について、一般送配電事業者から業務委託を受けており、そうした応援業務を円滑に進めるため、一般送配電事業者のシステムの閲覧権限を付与されているケースがある。
- 閲覧権限については、一般送配電事業者において緊急時のみ閲覧権限を付与するのではなく、平常時から閲覧可能な状況にしていた。(現在は閲覧権限を一時停止)
- 一方、関係小売電気事業者においても、関係する職員に対し、非常災害時対応以外の場面で、そうした閲覧権限を用いて新電力の顧客情報を閲覧しないよう、周知徹底が求められていたものと考えられる。

(例1)

- ✓ 本店営業部門から、各営業所に対して非常災害時対応に限って閲覧権限を付与したものである旨文書で指示していたが、各営業所の管理者が閲覧権限を付与される者に対してメール等で伝えることが多く、閲覧権限を付与された本人が認識していなかった。

(例2)

- ✓ 本店営業部門から、特段の指示が行われていなかった。