一般送配電事業者の行為規制等に関する行動指針

２０２４年7月18日制定

２０２５年11月13日改定

一般社団法人送配電網協議会

目　次

はじめに ..... - 2 -
第一章　総　則 ..... - 3 -
　１．目的 ..... - 3 -
　２．適用範囲 ..... - 3 -
　３．用語の定義 ..... - 4 -
　４．本指針の構成 ..... - 6 -
第二章　一般送配電事業者の行為規制等に関する行動指針 ..... - 7 -
　１．管理体制 ..... - 7 -
　　（１）経営層、トップからの発信 ..... - 7 -
　　（２）複層的な防衛線を取り入れた体制整備 ..... - 8 -
　　（３）行為規制等に係る組織体制のガバナンス ..... - 10 -
　　（４）部門間連携の仕組み ..... - 12 -
　２．管理手続（情報システム） ..... - 14 -
　　（１）情報システムの物理分割 ..... - 14 -
　　（２）セキュリティ管理・チェック方法 ..... - 16 -
　　（３）ログの定期的な解析 ..... - 18 -
　　（４）マスキング範囲のチェック ..... - 19 -
　３．管理手続（人的要因） ..... - 20 -
　　（１）人事異動時の情報管理の取組み ..... - 20 -
　　（２）入退室管理のチェック ..... - 22 -
　　（３）委託先の管理 ..... - 24 -
　　（４）データ提供に関するルール ..... - 26 -
　　（５）災害等非常対応における特定関係事業者への情報開示 ..... - 27 -
　４．教育・研修 ..... - 29 -
　　（１）意識向上に係る教育・研修等の取組み ..... - 29 -
　５．リスク評価 ..... - 31 -
　　（１）リスク評価 ..... - 31 -
６．監査と改善措置 ..... - 33 -
　　（１）監査 ..... - 33 -
　　（２）業界大での横断的な取組み ..... - 34 -
　７．申告と懲罰 ..... - 36 -
　　（１）自発的申告の仕組み・懲戒 ..... - 36 -
　８．文書化・ルール化 ..... - 37 -
おわりに ..... - 38 -
附則 ..... - 38 -
　本指針の改正の扱い ..... - 38 -

はじめに

一般送配電事業者は、国民生活の向上と社会・経済の発展を目指し、我が国のエネルギー基盤を支える電力ネットワーク事業者として電力の安定供給に取り組んでおります。

送配電網協議会は、送配電事業の一層の中立性、透明性を確保する観点から、一般送配電事業者による独立した運営組織として発足しました。近年、災害の激甚化や再生可能エネルギーの大量導入など環境変化が進む時代においても、より災害に強い送配電網や組織体制を構築しつつ、カーボンニュートラルへの取組みや電力ネットワークの次世代化を進めるため、一般送配電事業者とともに送配電事業の諸課題等への対応を検討しています。

そのような中、2022 年 12 月に、一般送配電事業者が管理する情報システムの不適切な取扱い等によるお客さま情報の漏えい事案が判明し、2023 年 4 月に、一部の一般送配電事業者は経済産業省から電気事業法に基づく業務改善命令等を受けました。一般送配電事業者および送配電網協議会は、本事案を重く受け止め、二度とこのような事態を引き起こすことがないよう互いに連携し、再発防止に取り組んでおります。

本事案を受けて、2023 年 3 月に、送配電網協議会は、会内に送配電コンプライアンス委員会を設置し、再発防止策の検討を進めてまいりました。

「一般送配電事業者の行為規制等に関する行動指針（以下、本指針）」は、本委員会で検討した再発防止策をとりまとめたものです。

第一章　総　則

1. 目的

一般送配電事業者および送配電網協議会は、中立性、透明性を確保するとともに各種法令・ルール等の遵守を常に意識し行動するため、業界全体のトップメッセージとして「送配電コンプライアンス行動宣言」を制定した。

本指針は、「送配電コンプライアンス行動宣言」の理念のもと法令等を遵守し、送配電事業におけるステークホルダーの皆さまに信頼していただけるよう再発防止への取組みをお伝えするとともに、本事業を営む一般送配電事業者の意識改革およびその意識の風化防止に向けた不断の努力を決意するため制定したものである。

2. 適用範囲

送配電コンプライアンス委員会では、外部から招聘した弁護士および公認会計士のご知見・ご意見をいただきながら再発防止策の検討を進め、電気事業法の行為規制に関する条項、個人情報の保護に関する法律および再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法の三つの法令等における情報漏えいに関連した事項（以下、行為規制等）を対象として本指針を取りまとめた。本指針の適用対象は、一般送配電事業者および送配電網協議会の役員・従業員とする。

3. 用語の定義

本指針で用いる用語の定義は表 1 のとおり。

表 1　用語の定義

用　語	定　義
非公開情報	一般送配電事業者が営む託送供給および電力量調整供給の業務に関する公表されていない情報であって、小売電気事業、発電事業または特定卸供給事業の競争に影響を及ぼし得る情報
事業部門	送配電事業の実務（給電、系統運用、送変電、託送営業、配電など）を担う部門
情報システム部門	事業部門が業務で使用する情報システムを開発・保守する部門（本指針で対象となる情報システムは、非公開情報の管理の用に供する情報システムのこと）
行為規制担当部門	行為規制等に関する法令等遵守プログラムの立案･実行･モニタリング、事業部門への牽制・フォロー等を実施する役割を担う部門（法務部門、コンプライアンス推進部門など）
物理分割	事業者それぞれで情報システムのハードウェアを所有または管理し、それぞれでアプリケーションとデータを管理する仕組み。事業者に応じて閲覧可能なデータのマスキング処理などが不要であり、情報システムの不備による特定関係事業者への情報漏えい発生をほぼ確実に回避できる。
論理分割	事業者間で情報システムのハードウェアを共有するにあたり、使用する事業者ごとにアクセスできる情報に制限をかけること。事業者に応じて閲覧可能なデータをマスキングする処理や情報システムの管理者権限の適切な運用等を行う必要があり、情報システムの不備による特定関係事業者への情報漏えいの可能性を完全には否定できない。
仮想化技術	同一のハードウェアの中で、ソフトウェアによって仮想のハードウェアが複数構築されているかのように実現する技術。ハードウェア資源を有効に活用でき、さらにハードウェアの管理方法によっては、情報管理に係る懸念事項が大幅に緩和される。
災害等非常対応	一般送配電事業者の供給設備の事故や非常災害時等、緊急的に供給支障を解消する必要がある場合、それらの復旧または準備等に係る対応（停電お問合せ電話等の対応も含む）
特定関係事業者	一般送配電事業者の子会社、親会社、もしくは当該一般送配電事業者以外の当該親会社の子会社等に該当する小売電気事業者、発電事業者もしくは特定卸供給事業者または当該小売電気事業者、発電事業者もしくは特定卸供給事業者の経営を実質的に支配していると認められる者

用　語	定　義
関係小売電気事業者	小売電気事業を営む特定関係事業者
ログ	情報システムにアクセスした際に、アクセス者の識別、入手情報の内容・日時が確認できる証跡、当該システムにログインすることを要さずに当該システムから非公開情報を入手可能なシステムを有する室に入退室した証跡等
ＩＤカード	従業員等が業務で利用し、身分（個人・会社・組織等）を特定するために所持しているカード
生体認証	個人によって異なる身体的特徴を使って本人を確認する認証方法。指紋や静脈、顔などの生体情報を事前に登録しておき、認証時に照合して本人であるかを判断する。
多要素認証	ID やパスワードなどの「知識情報」、ID カードなどの「所持情報」、指紋や静脈などの「生体情報」のうち、２つ以上の要素を組み合わせて認証すること
社外システム	一般送配電事業者各社が維持・運用している社内システムではなく、業務のために活用する社外（外部）のシステム（一例としては、再生可能エネルギー業務管理システム、FIT 納付金・交付金管理システム、スイッチング支援システムなど）

4. 本指針の構成

一般送配電事業者および送配電網協議会は、行為規制等の遵守に係る取組みごとに対策の必要性を認識し、再発防止策として一般送配電事業者および送配電網協議会の役員・従業員がとるべき対策の考え方ならびに具体的対策を検討してきた。本指針は、管理体制・手続から懲罰・文書化に至るまで、行為規制等を遵守するための取組みの流れに沿って記載し、各項目においては①対策の必要性 ②対策の考え方 ③具体的対策という構成とした。

また、一般送配電事業者の行為規制等の遵守にあたっては、公正取引委員会・経済産業省が発行する「適正な電力取引についての指針（以下、適取 GL）」のうち「Ⅳ．託送分野等における適正な電力取引の在り方」の考え方を基本とし、本指針の各対策の考え方と適取 GL の項目との紐づけを明示した。

なお、①対策の必要性、②対策の考え方、③具体的対策に記載している内容は、以下のとおりである。

① 対策の必要性

一般送配電事業者が受けた業務改善命令等の前提となった事案を踏まえ、一般送配電事業者が取り組むべき対策の必要性を記載した。なお、送配電コンプライアンス委員会では、業務改善命令等の対象事案以外にも行為規制等違反となるリスクを幅広く想定し、その対策を検討しており、法令等遵守を徹底するために必要な事項も記載した。

② 対策の考え方

①対策の必要性に即した対応策について、一般送配電事業者および送配電網協議会の役員・従業員が業務に際して理解できるよう、その考え方を記載した。

③ 具体的対策

②対策の考え方に基づき一般送配電事業者および送配電網協議会の役員・従業員が実施する具体的対策を記載した。本指針に記載する具体的対策は、一般送配電事業者各社が遵守すべき一般的な内容として取りまとめている。なお、各社の組織や情報システムの実態に応じ、より具体的な実施事項については、一般送配電事業者各社で規則・ルール等に規定する。

第二章　一般送配電事業者の行為規制等に関する行動指針

1. 管理体制

（1）経営層、トップからの発信

①対策の必要性	・全ての役員・従業員に対して、コンプライアンス意識をより一層浸透させ、行為規制等を遵守させるためには、経営層、トップが、これらの重要性を会社全体の意思として伝えることが必要である。

②対策の考え方	・経営層、トップは、コンプライアンス意識の向上に関するメッセージを発信するとともに、現場の受止め状況を把握しつつ常に改善を図る。

③具体的対策

a. 経営層、トップからの発信

一般送配電事業者の経営層、トップは現場の状況を捉えた定期的なメッセージ発信や現場訪問・対話等を通じ、経営層、トップ本人の言葉で強い決意と覚悟を示す内容をもって、役員・従業員のコンプライアンス意識の浸透を図る。その際、経営層、トップのメッセージに対する現場の受止めを把握する仕組み（例：現場の従業員に近い責任者が普段の会話の中で従業員の反応を受け止め、第二線を通して経営層、トップに伝える等）を設け、次回以降のメッセージ発信の内容、頻度および強度等を検討する。

（２）複層的な防衛線を取り入れた体制整備

①対策の必要性	・行為規制等に関連する業務は、組織の各層・各部署に亘って行われており、行為規制等を遵守するための適切な業務運営を行うことができる体制を組織全体で整備することが必要である。

②対策の考え方	・行為規制等に係る各層・各部署において、それぞれの役割・立場からリスクを把握・対応する。その状況について、各々の役割・立場に応じて指摘・助言し合いながら業務運営を適切に補完できる体制を構築する。

関連：適取 GL (2)-2 ア ii，イ vi，ix，x，x iii，x iv，x v，x vi，x vii，x viii，x ix

③具体的対策

a. 行為規制等遵守にかかる体制構築

リスク管理における役割や責任者を明確化し、複層的な防衛線（三線管理※）を取り入れた体制を構築する。

※三線管理とは、リスク管理における役割や責任を３つの防衛線に分け明確化、管理することであり、組織体制の例は図 1 のとおり。

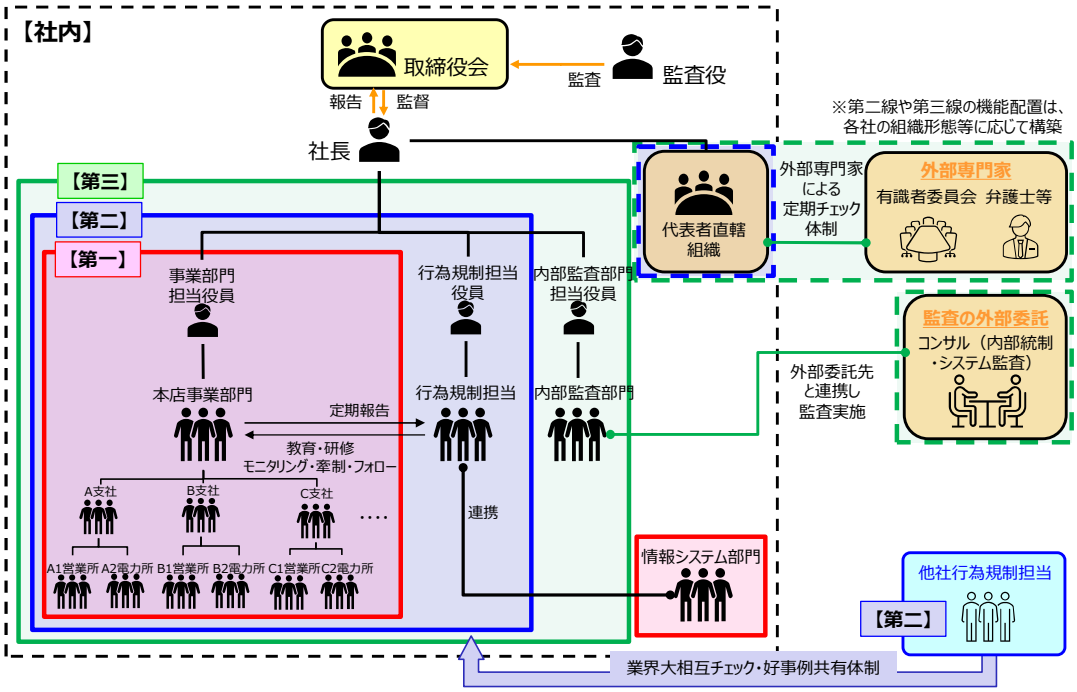


図 1　三線管理の組織体制（例）

b. 各防衛線の役割

第一線（事業部門）は、法令等違反のリスクを認識し、適切に業務を遂行するとともに、業務点検を定期的に実施するなど継続的にリスク対策の深化に努める役割を担う。第一線において有効なリスク管理を行うには、職場でどのような業務上の問題を抱えているか等、実態を十分に把握し、事業部門担当役員まで認識を共有する必要があるため、その責任者は、本店事業部門の長や第一線職場の長等とする。

第二線（行為規制担当部門）は、法令等遵守プログラムの立案・実行・モニタリングや、第一線に対する牽制・フォロー（例えば、行為規制等の遵守に前向きに取り組む職場風土を醸成するため、行為規制等に係る取組みが社内で水平展開されるよう、各職場の自主的取組みを社内共有する仕組みを構築する等）を実施する役割を担うこととし、最も有効と考えられる箇所に責任者を配置する。

第三線（内部監査部門）は、第一線や第二線から独立した立場で、行為規制等違反リスクに関する管理体制を検証し、経営層に不備を報告して是正を求める等、管理体制の改善に向けた提言をする役割を担う。また、実効的な監査の実施に必要な情報の入手や十分な実態把握ができる体制とする。

（3）行為規制等に係る組織体制のガバナンス

①対策の必要性	・行為規制等を遵守するための組織体制を整備したうえで、実効性を確保するためには、内部ガバナンスの強化および外部からの視点を持って規律を保つ必要がある。

②対策の考え方	・一般送配電事業者各社の体制等を勘案のうえ、必要に応じ外部専門家の知見を取り入れることなどにより、経営層に対して監視・指導・助言できるよう体制を構築することが重要である。 ・この体制の実効性を高めるために、各層で取組み状況の定期的チェックおよび上位層への報告を行うとともに、取締役会が行為規制等にかかる社内体制の監督を行う。また、監査役の監査により取締役会に対する監視を効果的に機能させる。

関連：適取 GL (2)-2 ア ii，イ x iv， x v， x vi， x vii， x viii， x ix

③具体的対策

a. 実効性のある体制構築に向けた取組み

前項（2）b.の各防衛線の役割のとおり、第一線が自律的にチェックを実施するとともに、第二線、第三線が第一線をチェックする体制を構築する。

体制の実効性を高めるためには、第一線におけるセルフチェック項目および第二線、第三線がチェックすべき内容を明確にしたうえで、それらのチェックを実施するために必要な体制整備・要員確保に配慮する。

取組みの実効性を高めるためには、一般送配電事業者および送配電網協議会以外の外部専門家を含む委員会等を設置して、外部からの知見を柔軟に取り込みながら、経営層、行為規制担当、内部監査部門への指導・助言を得る。また、従業員に対する懲戒規定だけでなく、責任者に対するペナルティを設定（関連：7.申告と懲罰の項）することが有効である。

b. 代表者直轄組織の機能配置

コンプライアンスの徹底を図るため、不適切事象の未然防止に資する対応（行動計画の策定、実効性チェック等）や、諮問機関として経営層に直接指導・助言を行う代表者直轄組織を設置する。

c.　監視・検証の内容および頻度、ならびに結果報告

社内の法令等遵守の仕組みや意識浸透状況等を把握したうえで第一、第二、第三線それぞれの監視（第一線のセルフチェック）・検証の内容および頻度、ならびに結果報告等を決定のうえ、運用する。

監視：第一線の業務実施状況について、日常から目配りすること

検証：第一線または第二線の業務実施状況について、証跡にて事実を確かめること

表 2 監視・検証の内容および頻度、ならびに結果報告の例

	監視内容･頻度（例）	検証内容･頻度（例）	結果報告（例）
第一の防衛線	✓自職場内点検（セルフチェック）の実施（月次など）	✓事業部門内の横断的な点検の実施※2	✓職場管理者へ報告 ✓事業部門の管理者へ報告（部門長、支社長等）
第二の防衛線	ー※1	✓行為規制、業務関連の各マニュアル･規程に沿って実施しているかをチェック※2	✓監視･検証結果を、会社法で定める「会社業務の適正を確保するために必要な体制の整備」状況として取締役会へ定期的に報告 ✓行為規制担当部門から法令遵守責任者や役員へ報告
第三の防衛線	ー	✓内部監査計画に基づき、社内ルール遵守実態や法令等遵守プログラムの実行性を、独立した立場からチェック※2	✓監査結果として取締役会へ定例的に報告 ✓結果次第では、定例会合を待たずに即時報告することも必要

※1 第一線が行為規制、業務関連の各マニュアル･規程に沿って実施しているかを定期的にフォローし、必要に応じてサポート

※2 実効性を担保可能な頻度で一般送配電事業者各社にて設定

（４）部門間連携の仕組み

①対策の必要性	・行為規制等を遵守するため組織上の体制整備を行ったとしても、組織の各層・各部署における業務を遂行するのみでは、人為的要因に起因する不祥事・トラブルの未然防止、早期発見・解決が困難になる虞があるとの考えに立ち、部門間で連携して対応することが必要である。

②対策の考え方	・各部門が、部門間の連携に係る役割をしっかりと認識し、行為規制等に係る情報を速やかに伝達・連携するとともに、連携状況をチェックする仕組みを構築・運用する。

関連：適取 GL (2)-2 イ xi

③具体的対策

a. 連絡体制の明確化

人為的要因（ケアレスミス、思い込み、連絡漏れ、ルールの理解・認識不足等）による不祥事・トラブルを防ぐため、関連部門間での会議における伝達・認識共有に加え、関連部門間の連絡体制（窓口）を明確化する。

b. 部門間で行われるべき連携

行為規制担当部門は、平時から事業部門との連携強化を図り、行為規制に関する情報周知や遵守状況確認において主導的な役割を担う。また、情報システムの開発・改修時は、関連部門間で能動的に相互連携し確認し合う仕組みの構築と運用を行う。具体的な連携内容は以下のとおり。

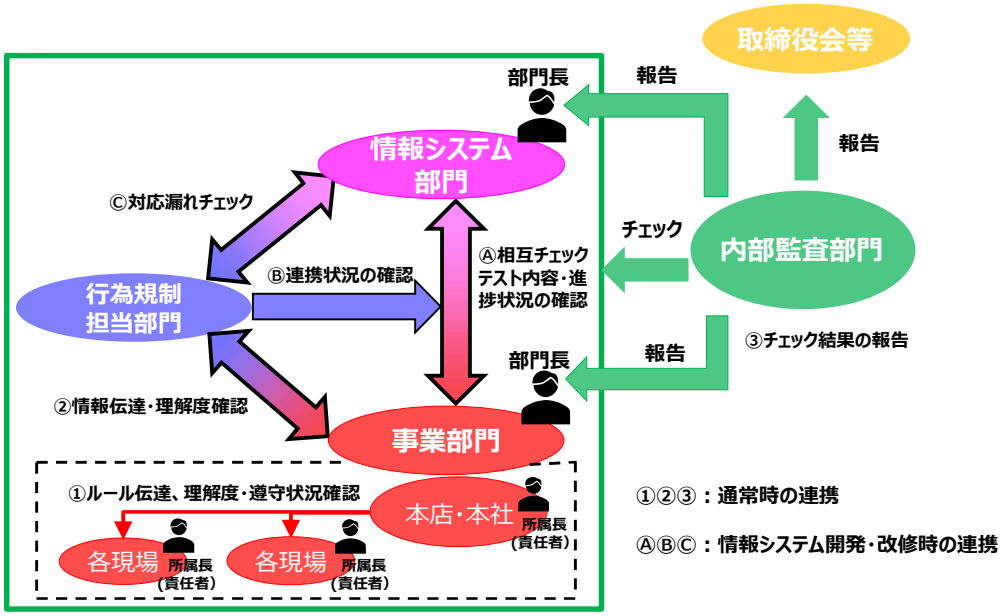


図 2 部門間連携のイメージ

表 3 部門間で行われるべき連携内容

通常時の連携	情報システム開発・改修時の連携
①事業部門内の連携 ・事業部門の部門長は、自部門内の第一線職場の従業員とコミュニケーションを図り、ルール（規程類、業務フロー）を入念に伝達するとともに、定期的に理解度と遵守状況を確認する。 ②行為規制担当部門と事業部門の連携 ・行為規制担当部門は、行為規制等遵守に関する情報の全社展開を行う際には、審議会での議論状況などの経緯・要旨も含めて、分かりやすく情報を伝達するとともに、事業部門内の理解度を確認する。 ③内部監査部門と他部門の連携 ・内部監査部門は、チェック結果と指摘事項を、取締役会等に加え、チェック対象の部門長にも報告し、部門長は、自部門内の各所属長（責任者）に直接伝達する。	Ⓐ事業部門と情報システム部門の連携 ・情報システム部門は、事業部門と連携し、情報システムの開発・改修の内容が適切か、テスト内容（利用者目線の仕様確認等)、進捗状況(リリース時期の適切性等)を十分に確認するとともに、情報システムの行為規制等対応を相互チェックする。 Ⓑ事業部門、情報システム部門の連携の確認 ・行為規制担当部門は、事業部門と情報システム部門間の連携状況を確認し、必要な助言・指導を行う。 Ⓒ情報システム部門と行為規制担当部門の連携 ・情報システムの行為規制等対応に漏れや誤りが生じないよう互いに連携し、チェックリスト等を用いて確認する。チェックリスト等の内容は定期的に更新する。

c. 部門間連携にあたってのその他留意事項

前項の連携を密にするため、主たる部門が会議の場で関連他部門に直接伝達し、認識共有する。特に緊急時や重要事案については対面で打合せするなどしっかりと連携する。また、他部門の従業員が、部門特有の専門用語の内容を正確に理解できているかを確認するとともに、用語の意味をしっかりと伝達する。

行為規制担当部門による行為規制等に係る情報の周知や教育・研修の内容について、各事業部門と連携して各業務に応じた留意事項を作成するなど、分かりやすく効果的なものとする。

2. 管理手続（情報システム）

（1）情報システムの物理分割

①対策の必要性	・特定関係事業者と一般送配電事業者との共用システムのうち、非公開情報の管理の用に供する情報システム（託送業務システム・営業システム等）において、画面および帳票におけるアクセス制限・マスキング処置の不備等により、特定関係事業者が非公開情報を閲覧できることがないよう、情報システムを構築する必要がある。

（過去に発生した事例）
・お客さまの電気の使用量や契約されている小売電気事業者の情報を扱う一般送配電事業者が使用する情報システムの一部を、関係小売電気事業者のお客さま情報のみ閲覧可能となる処置を施して関係小売電気事業者も利用していたところ、アクセス制限・マスキング処置・符号化などに不備があり、関係小売電気事業者が新電力のお客さまに係る非公開情報を閲覧していた、または閲覧可能な状態にあった。

②対策の考え方※1	・ハードウェアレベルの共用の解消（物理分割）※2を行うことで、平常時は、特定関係事業者は一般送配電事業者の情報システムにアクセスできないため、情報システムの不備による特定関係事業者への情報漏えいは限りなく回避できる。 ・一方、災害等非常対応時に、一般送配電事業者から特定関係事業者へ業務委託を行う場合、従事者の不適切行為による情報漏えいは一般送配電事業者の情報システムの構築形態に係わらず起こりうることを念頭に置く必要がある。

（※1）行為規制等への対策にあたっては、情報システムへのサイバー攻撃等によるお客さま情報漏えいに対して、一般送配電事業者が電気事業法に基づく電力設備の保安を確保すること、およびサイバーセキュリティ基本法に基づく重要社会基盤事業者としての責務を果たすことが前提となる。

（※2）ハードウェアを共有したソフトウェア上の分割（論理分割）は、コスト効果があり広く一般的に活用されている方式であるが、物理分割は、電気事業法および適取 GL(2)-2 イ iii において一般送配電事業者の体制整備の必要要件であり、一般送配電事業者としてもリスク最小化の観点から物理分割を目指すものである。

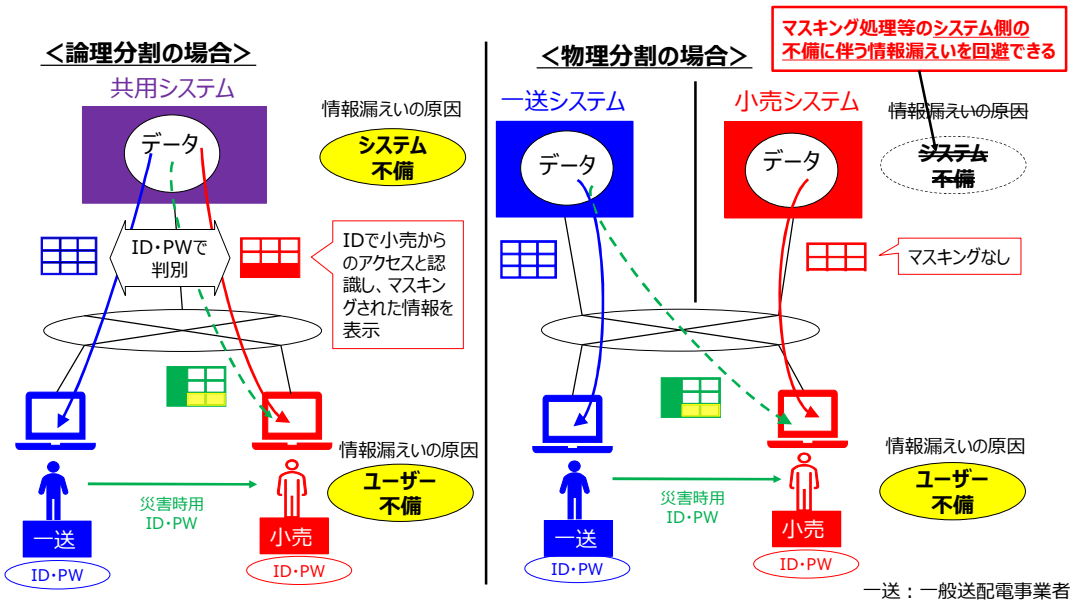
関連：適取 GL (2)-2 ア i，イ ii，iii

③具体的対策

a. 情報システム分割

データ管理の厳格性をより高めつつ、情報システムの共用状態の解消を目指す観点から、ハードウェアでの分割（自社、クラウドサービス等で調達）や、仮想化技術によるハードウェア分割と同等レベルでの分割により、特定関係事業者との共用状態を解消する。なお、仮想化技術を用いる場合、ハードウェアの所有者が特定関係事業者であっても、管理を特定関係事業者以外の者が実施する等、特定関係事業者の影響を十分に排除する。

図 3 物理分割を導入する意義



b. 物理分割の対象範囲

非公開情報の管理の用に供する情報システム(新電力のお客さま、電力取引の情報を保有しないものを除く)かつ特定関係事業者とハードウェアを共用している全ての情報システムとし、一般送配電事業者各社で対象情報システムの洗い出しを行う。

c. 移行時期

非公開情報のうち新電力のお客さま・電力取引の情報を保有する情報システムの共用状態を解消する計画を立案し、この計画に基づき移行を実施する。移行を完了するまでは、特定関係事業者と新電力の間で情報格差が生じないよう、特定関係事業者が参照できる情報はスイッチング支援システムで参照できる情報に限定する処置を行う。計画実行にあたっては、移行による障害影響が出ないよう、適切な開発期間を設け、品質確保に取り組む。

その他の非公開情報の管理の用に供する情報システムは、リプレース時期等に鑑みた物理分割の計画を立案する。

（2）セキュリティ管理・チェック方法

①対策の必要性	・非公開情報の管理の用に供する情報システムおよび非公開情報を取り扱うEUC（End-User Computing の略で、以下同様）・その他ツール（Excel マクロ等、以下同様）へのアクセスについては、電気供給事業者間の競争環境を確保するため、適切に管理することが必要である。

（過去に発生した事例）
・一般送配電事業者の従業員として在籍時に使用していた非公開情報の管理の用に供するまたは相当する情報を取り扱う情報システム（給電システムや再生可能エネルギー業務管理システム）にアクセスできる ID・パスワードを、関係小売電気事業者へ異動後も使用して非公開情報を閲覧していた、または閲覧可能な状態にあった。

②対策の考え方	・非公開情報の入手はその必要のある特定の者だけにしなければならず、入手者の特定および情報漏えいの防止を確実に実施できるようセキュリティ管理・チェックを行う。

関連：適取 GL (2)-2 イ ii，xi

③具体的対策

a. セキュリティ管理・チェック方法

(1) 情報システムへのアクセスについては、適切な使用者へのアクセス権限の設定により制御し、人事異動時にはアクセス権限の変更を漏れなく実施する。使用者を特定できる ID・パスワード管理を基本とし、想像されにくいようなパスワード設定の具体的な考え方を定める。

また、個人 ID を使用する場合には、リスクを極力抑えるため生体認証を含めた多要素認証を目指す。共有 ID の使用を極力回避し、やむを得ず使用する場合には、使用者を特定できるよう管理し、人事異動のタイミング等で定期的にパスワードを変更する。

非公開情報を取り扱う EUC・その他ツールならびに非公開情報が掲載されているデータファイルについては、それ自体へのアクセス権限の設定もしくは外部からのアクセス制限可能な保存場所での管理により、特定関係事業者がアクセスできないような措置を講じるとともに、人事異動時にはアクセス権限の変更を適時漏れなく実施する。

(2) 端末管理については、台帳管理等により定期的に端末の所在を確認するとともに、アクセス制御が個人端末に紐づく場合は、人事異動時の管理を確実に行う。

(3) 社外システムについては、非公開情報に相当する情報取扱いの有無を定期的に確認する。また、非公開情報に相当する情報を取り扱う社外システムへのアクセスについては、付与される ID 数や使用者によるパスワード変更の可否により、有効な対策は異なることから表 4 のように適切な対策を組み合わせて実施する。なお、いずれの場合でも、使用者、管理責任者等の情報リテラシーが重要であるため、従業員の教育を充実する。

表 4 社外システムのセキュリティ管理

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="2">使用者によるパスワード変更</th></tr>
<tr><th>不可能</th><th>可能</th></tr>
<tr><td rowspan="4">付与される
ID数</td><td rowspan="2">1</td><td colspan="2">管理責任者等による使用者の選定・管理</td></tr>
<tr><td>–</td><td>異動等、使用者の変更のタイミング等での
定期的なパスワード変更 ※1</td></tr>
<tr><td rowspan="2">複数</td><td colspan="2">管理責任者等による使用者の選定・使用者とIDを紐づけ管理※2</td></tr>
<tr><td>–</td><td>異動等、使用者の変更のタイミングで
新たな使用者によるパスワード変更※1</td></tr>
</table>

※1 使用者によるパスワード変更が「可能」の場合、付与される ID 数に応じて適切なタイミングでパスワード変更を行う

※2 付与される ID 数が「複数」あれば、管理責任者等による使用者の選定・管理に加え、使用者と ID の紐づけ管理が必要

（3）ログの定期的な解析

①対策の必要性	・情報システムにおいて非公開情報の不正閲覧が発生した場合に備え、情報漏えいの拡大を防止するために、速やかに不適切事象の発生を検知して、漏えい範囲を適切に把握することが必要である。

②対策の考え方	・一般送配電事業者が保有する非公開情報の管理の用に供する情報システムにおいて、利用権限を適切に付与するとともに、不正閲覧があった場合でも直ぐに発見して情報漏えいの拡大を防止できるようログのチェックを行う。

関連：適取 GL (2)-2 イ ii， iv， xi

③具体的対策

a. 解析の仕組み

アクセス制御等の設定誤りやなりすまし等の不正アクセスの早期発見を目的とし、以下の対策を実施する。

(1)物理分割が完了し共用状態が解消するまでの間は、全期間、日ごとに解析する仕組みの構築をしていく。

(2)物理分割の完了や多要素認証の導入により、システム化によるログ解析の方法を再検討する際は、一般送配電事業者各社の情報システム分割対応の進捗に応じてログ解析の必要性を判断する。

b. ログ欠落時の対応

情報システムの不具合によりログの欠落を把握した場合は、当該情報システムの利用を一時中断し不具合箇所を調査する。なお、業務上利用せざるを得ず、不具合の改修に長期間を要すると見込まれる場合は、入退室記録等にて非公開情報へのアクセス状況が記録できていることを確認する。

（4）マスキング範囲のチェック

①対策の必要性	・一般送配電事業者から特定関係事業者に、災害等非常対応における需要家への対応業務を委託し、災害等非常対応のために情報システムの利用権限を付与する場合においても、特定関係事業者の従業員が災害等非常対応以外の目的で、新電力お客さま情報を閲覧することができないよう対応する必要がある。

（過去に発生した事例）
2．管理手続（情報システム）
（1）情報システムの物理分割　に記載の事例と同様

②対策の考え方	・災害等非常対応を円滑に実施する観点では、特定関係事業者による災害等非常対応の応援が必要となるが、新電力と情報格差が生じないよう、災害等非常対応時のみ閲覧可能とする適切な ID 管理（3．管理手続（人的要因）（4）災害等非常対応における特定関係事業者への情報開示　b.項参照）および最低限必要な情報に閲覧を限定（同 a.項　表 7 参照）する。その際、最低限必要な情報に限定するため情報システムにてマスキングで対応する場合には、初期設定時にマスキング漏れがないことを情報システム開発・改修において入念に確認する。

関連：適取 GL (2)-2 イ xi

③具体的対策

a. チェックの仕組み

(1) マスキングについては、初期設定時において漏れのないように確認する。また、設定した後に、情報システムメンテナンスや改修により、マスキング範囲に影響を及ぼすこともあるため、その都度漏れのないように確認する。

(2) マスキングの設定時に漏れ等に気付かないことも可能性として有り得ることから、非開示としておくべき情報の項目を一般送配電事業者社内および特定関係事業者と共有したうえで、当該情報システムの使用者が、マスキング不備等の疑いを感じた場合には、速やかに情報システム部門に連絡のうえ確認を求める等、社内連携にかかる体制を構築する。

3. 管理手続（人的要因）

（1）人事異動時の情報管理の取組み

①対策の必要性	・非公開情報にアクセス可能な一般送配電事業者の役員・従業員が、他部署・他社へ異動する際に非公開情報を持ち出しすることや、非公開情報の管理の用に供する情報システムおよび非公開情報を取り扱う EUC・その他ツールへの異動前のアクセス手段を用いて非公開情報を不正に閲覧することをしない、させない取組みを進める必要がある。

（過去に発生した事例）
2．管理手続（情報システム）
（2）セキュリティ管理・チェック方法　に記載の事例と同様

②対策の考え方	・人事異動が非公開情報を持ち出すことができる「機会」になることや、持ち出す「動機」が働くことがあると認識したうえで、情報管理ルールの徹底と、不正閲覧・情報持ち出しは許されない行為であるという意識の定着に向けた取組みが必要である。特に、一般送配電事業者から特定関係事業者への異動（以下、会社間異動）の場合には、異動者に対して情報持ち出し禁止ルールを一層厳格に運用するよう徹底する。

関連：適取 GL（2)-1 ①，②，③

③具体的対策

a. 人事異動時における遵守事項

自社内の異動や会社間異動を行う場合の外部持ち出しによる情報の継続利用の禁止を徹底するため、異動者の遵守事項を定める。また、役員・従業員への教育・研修を行い、情報の適正な管理に関する意識向上、および遵守事項の徹底を図る。

b. 会社間異動時の情報管理

役員・従業員に対して行為規制等に関する教育を行い、託送供給等業務で知り得た情報を持ち出す行為が就業規則上の懲戒事由に該当することを、管理者から異動者に伝達・指導のうえ、誓約書（電子データ含む）の提出等により意識向上を図る。また、異動者に貸与されたパソコン等に保存された業務情報の持ち出し制限に関するルールを定め、管理者がチェックリスト等を活用して確認するなどの運用を定める。

表 5 チェックリスト運用の例

持ち出し厳禁とする情報（例）	託送情報
	お客さま情報
	需給運用に係る情報

情報媒体の取扱い※（例）	メール	データ削除
	電子データ	データ削除
	紙媒体	シュレッダー廃棄
	情報管理機器（USB メモリ等）	管理部門・管理者に返却

※発令日の〇日前までに管理者に報告する

c. 異動に係る規制（兼職規制・異動規制）の適切な管理

兼職規制・異動規制に抵触する異動の実施および異動規制の改正漏れを防止するため、以下の対応を実施する。

(1) 異動先が規制に抵触しないことを、人事部門および異動元・異動先等の関係部門にて相互に事前確認を実施する。
(2) 兼職規制、異動規制を社内規則に明示する。
(3) 一般送配電事業者、特定関係事業者の組織改正情報を、都度、行為規制担当部門に連携し、必要に応じ異動に係る社内規則を改正する。

（2）入退室管理のチェック

①対策の必要性	・一般送配電事業者が保有する非公開情報が書類の持ち出し・閲覧、音漏れ等により特定関係事業者へ流出するリスクがないよう、両者を物理的に隔絶することが必要である。

（過去に発生した事例）
・一般送配電事業者と関係小売電気事業者が同一建物に入居している場合があり、非公開情報を閲覧できる一般送配電事業者の業務端末を、入退室管理を行っていない共用スペースに設置していた中で、関係小売電気事業者の従業員が新電力のお客さま情報を閲覧していた。

②対策の考え方	・一般送配電事業者が保有する非公開情報について、他者が閲覧できる機会を無くすよう、非公開情報を扱う区画においてリスクに応じた入退室管理を行い、その入退室管理設定は人事異動時などに変わり得るものであることを認識したうえで変更の確認および定期的チェックを行う。

関連：適取 GL (2)-2 ア ｉ，イ ｉ，ii

③具体的対策

a. 建物区画等に応じたリスク評価と対策の方向性

非公開情報を扱う建物区画は事業所の建屋形態によりさまざまであり、人の往来・取り扱う非公開情報の量や「情報システムにログインすることを要さずに当該システムから非公開情報を入手可能な情報システム」の有無など、非公開情報へのアクセスの容易性に応じてリスクの程度に違いがあることを認識して、適切な管理とチェックを行う。

なお、入退室管理が適切に行われていても、非公開情報が容易に第三者に触れないような対応（書類の机上放置禁止、キャビネット等への格納など）を実施する。さらに、実効性を高めるため従業員への教育・研修資料に反映する。

表 6 リスク評価と対策の例

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">建物（部屋）種類</th><th colspan="2" rowspan="2">行為規制上のリスク</th><th rowspan="2">現状の
管理方法</th><th colspan="3">目指す方向性</th></tr>
<tr><th>管理方法</th><th>定期的な
確認</th><th>個人特定</th></tr>
<tr><td>ログインを要さずに非公開情報を入手可能なシステムを設置している部屋</td><td>－</td><td>高</td><td>・入室しただけで非公開情報の入手が可能である
・非公開情報流出時の個人識別が困難
・取扱う非公開情報の量が多く、漏洩した際の影響が大きい</td><td>入室の制限、入室の記録
（IDカード・生体認証等）

退室の記録※
（IDカード・生体認証等）
※一部で未対応</td><td>入室の制限、入室の記録、退室の記録
（IDカード・生体認証等）</td><td>開錠権限設定の確認

定期異動時
＋1回/〇か月</td><td>実施
（ログ保存）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">上記に該当しない特定関係事業者と同居する建物にある部屋</td><td>本社・支社等、特定関係事業者、自社とも多人数が同居する建物にある部屋</td><td rowspan="2">高
～
低</td><td>・人の往来が多く、個人をすぐに特定することは難しい
・同一フロア等で誤って一般送配電事業者側の執務室に入ってしまう可能性がある
・取扱う非公開情報の量が多く、漏洩した際の影響が大きい</td><td rowspan="2">入室の制限

（IDカード等
～ナンバーキー）</td><td rowspan="2">入室の制限
（IDカード・生体認証等）</td><td rowspan="2">開錠権限設定の確認

定期異動時
＋1回/〇か月</td><td rowspan="2">実施
（ログ不要）</td></tr>
<tr><td>営業所等、特定関係事業者の少人数が同居する建物にある部屋</td><td>・上段に比して、人の往来や取扱う非公開情報の量が少ないことから、リスクは相対的に低い</td></tr>
</table>

b. チェックの仕組み

(1)特定関係事業者との同居の有無やログインを要さない情報システムの有無等、建物（部屋）ごとにリスクを評価したうえで、生体認証や ID カード等を用いた管理を行うことで、入退室者を特定できる仕組みを段階的に目指す。

(2)入退室制御の設定誤りを早期発見する観点で、入退室者設定が必要となる人事異動時を含め、定期的に確認することを基本とし、その仕組みを構築する。

(3) (1)の管理を適切に行うためログ欠落時にはアラートなどにより速やかに検知する等の仕組みを構築する。また、ログ欠落を解消するための入退室管理システムの改修が完了するまでの間の入退室管理は、手書きの入退室簿による管理や勤務記録により代替する。

c. 認証の方法

入退室管理における認証方法については ID カード認証または生体認証による個人識別を基本とする。ID カード認証については一般的な個人識別方法として広く普及しているが、カードの盗難・紛失等のリスクがあるため、そういった場合には速やかに当該カードの認証を停止する等の措置が必要となる。生体認証については同様のリスクはないため個人識別の精度は高いが、認証そのものの精度が ID カードに比較して低いこと、一般に導入コストが高いことに留意が必要である。部屋の用途やリスクの大きさによりいずれか適切な方法を選定し導入することを目指す。

（3）委託先の管理

①対策の必要性	・非公開情報を取り扱う業務および送配電等業務の一部を委託する場合、受注者（委託先）や再委託先から非公開情報の漏えいが発生しないよう情報管理の徹底を求めることが必要である。

（過去に発生した事例）
・一般送配電事業者と関係小売電気事業者の双方から業務委託を受けている委託先にて、一般送配電事業者からの委託を受けて委託先が使用している端末を、関係小売電気事業者の従業員が使用して、非公開情報を閲覧していた、または閲覧可能な状態にあった。

②対策の考え方	・受注者（委託先）からの情報漏えいを防ぐためには、発注者として、受注者（委託先）にも行為規制等の禁止事項を理解していただいたうえで、厳正かつ的確な対応を求める。 ・受注者（委託先）の再委託により非公開情報が再委託先において漏えいするリスクへの対応として、再委託者に対しても牽制機能を持たせるよう受注者（委託先）へ求める。

関連：適取 GL（2)-1 ④

③具体的対策

a. 委託可否の判定

委託発注にあたり、非公開情報を取り扱う業務等を受注可能な会社かどうかを確認することは、不適切事象の未然防止を図るためにも必要であることから、行為規制等の遵守も含めた委託可否を判定する仕組みを構築する。

b. 受注者（委託先）の管理

一般送配電事業者の託送供給等業務で知り得た情報については、自社内における目的外利用禁止はもとより、非公開情報を取り扱う業務等の受注者（委託先）に対してもその重要性や遵守事項の徹底が必要となることから、委託契約においては、以下の事項を明記した契約の締結とその履行を徹底するとともに、情報漏えい等のリスクに応じて一般送配電事業者が発注者として関与する。

・情報の取扱いに係る定期的チェック
・責任者の明確化、従事者への教育
・安全管理措置の遵守状況報告
・安全管理措置の遵守状況等に不備が認められる場合またはその他必要と認められる場合、受注者に現地確認を求めることができ、受注者はこれに従うこと
・受注者が遵守できなかった場合のペナルティ

c. 再委託先の管理

発注者（一般送配電事業者）と受注者（委託先）との契約書に具体的に規定しておくべき事項は以下のとおりとする。

・再委託する場合の発注者の事前承諾
・受注者による再委託先への監督責任
・再委託先へ受注者と同等の義務を課すこと
・再委託先へ安全管理措置の遵守状況の報告を求めること
・安全管理措置の遵守状況等に不備が認められる場合またはその他必要と認められる場合、受注者を通じて再委託先に現地確認を求めることができ、再委託先はこれに従うこと
・行為規制等に関する禁止事項（情報の目的外利用の禁止、非公開情報を取り扱う業務の特定関係事業者への再委託の禁止）

（4）データ提供に関するルール

①対策の必要性	・社外関係者へのデータ提供に関するルールが不明確であり、誤った業務運用が発生すること、もしくは、ルールはあるが遵守されず、業務運用が担当者任せになり、それが常態化することにより、非公開情報等が漏えいするリスクが想定されることから、対策を進める必要がある。

②対策の考え方	・一般送配電事業者の役員・従業員が、社外関係者へデータ提供する場合におけるルールを明確化する。 ・ルール明確化にあたっては、業務が担当者任せになり一人で完結させてしまう（上長によるチェックが行き届かない）こと、業務が多忙になり確認が不足してしまうことによる情報漏えいリスクを踏まえ、業務プロセスの見直しや管理体制の強化を織り込む。 ・ルール遵守の取組みに加えて、職場内で相互にサポートを行いながら適切に業務を運用する風土の醸成が重要である。

関連：適取 GL (2)-2 イviii

③具体的対策

a．ルール遵守に向けた取組み

ルールを遵守するために、以下の具体例のような情報管理に関する業務プロセスの見直し、管理体制の強化を行う。

（具体例）

・データ提供前にはチェックリストを活用して提供先や提供データに問題がないか確認し、上長の承認を得たうえで提供する。
・データのダウンロード権限を上長等の審査者に限定し、担当者任せを防止する。
・提供時、所属長承認を要する仕組みを導入する。
・提供するデータの様式をデータ提供先となる社外関係者と予め合意しておくことで、不必要な情報が記載されることを防止する。
・各職場の懇談会等で、データ提供依頼やその対応状況について上長を交えて情報交換を行う。
・ルールに関する教育・研修を実施する。

（５）災害等非常対応における特定関係事業者への情報開示

①対策の必要性	・災害等非常対応のために一般送配電事業者から特定関係事業者に非公開情報の管理の用に供する情報システムの利用権限を付与する際、特定関係事業者の従業員が災害等非常対応以外の目的で非公開情報を閲覧することがないようにする必要がある。

（過去に発生した事例）
・一般送配電事業者の災害等非常対応の応援のために、関係小売電気事業者にてお客さま情報など非公開情報の閲覧が可能なよう情報システムへアクセス権（ID・パスワード等）を付与していたところ、関係小売電気事業者の従業員が災害等非常対応以外で新電力のお客さまに係る非公開情報を閲覧していた。

②対策の考え方	・災害等非常対応を円滑に実施する観点では、特定関係事業者による災害等非常対応の応援が必要となるが、災害等非常対応時のみ閲覧可能とする適切なID 管理を実施し、最低限必要な情報に閲覧を限定する。 ・他の小売電気事業者へ災害等非常対応を委託する場合も、情報格差が生じないよう同様の考え方とする。

関連：適取 GL (2)-2 ア ｉ，イ ii

③具体的対策

a. 災害等非常対応時の特定関係事業者への情報開示

災害等非常対応時に一般送配電事業者が特定関係事業者へ提供する情報は、必要最小限とする。また、災害等非常対応で使用した情報の適切な処理（データ消去、紙媒体処分、災害対策の責任者が情報持ち出しのないことを確認する）を行う。

災害等非常対応の委託契約等において行為規制等に関する禁止事項（情報の目的外利用の禁止）を規定するなど、委託先に情報取扱いの意識向上を働きかける。

なお、災害対応情報（表 7 のとおり）を非公開情報の管理の用に供する情報システムを用いて特定関係事業者に参照可能とする場合、特定関係事業者が当該システムにおいて災害対応情報以外の情報を入手することができない情報システム上の措置（マスキング措置：２．管理手続（情報システム）　（４）マスキング範囲のチェック　参照）を講じる。

表 7 災害等非常対応時における情報利用の類型と項目

災害等非常対応における情報利用の類型		情報項目
現場の特定	停電現場の特定	契約名義
		契約住所
		供給地点特定番号
	必要に応じた需要家への連絡	連絡先（電話番号）
修理の迅速化	停電原因の判断	契約停止の有無
	必要資材の判断	契約アンペア（低圧のみ） 契約キロワット（低圧のみ）
優先的対応者の特定	問合せ対応済みか否か等の対応状況の確認	同一災害での対応履歴
	人工呼吸器、透析措置の有無を特定	顧客留意事項

※電柱・開閉器番号、スマートメーターの有無等、非公開情報に該当しない情報であって、災害対応に必要な情報について、当該情報システムにおいて参照可能とすることは問題とならない。

b. アクセス権の付与と解除

特定関係事業者が災害等非常対応のために非公開情報の管理の用に供する情報システムにアクセスする際は、以下に示す措置を行い、アクセス権の管理を適切に行う。

(1)災害等非常対応の間のみアクセス権（臨時 ID・パスワード等）を付与する。なお、ID・パスワードを付与する場合、特定関係事業者の従業員が平時に業務で利用している個人 ID・パスワードの利用を不可とすること、かつ、一般送配電事業者の従業員が通常利用している個人 ID・パスワードの貸与を不可とする。また、端末を付与する場合、一般送配電事業者各社の定める責任者の権限で貸与用端末の保管・管理を行う。

(2)付与したアクセス権（臨時 ID・パスワード等）は、容易に推測されないランダムなパスワードを設定し、災害等非常対応終了の都度、リセットする。

(3)災害等非常対応終了後は、速やかに付与したアクセス権（臨時 ID・パスワード等）の解除またはアクセス端末の回収を実施する。

4. 教育･研修

（1）意識向上に係る教育・研修等の取組み

①対策の必要性	・行為規制等遵守の対策として、違反を「させない」組織的・物理的な仕組みを構築する一方、違反を「しない」ためには送配電事業に係る役員・従業員の行為規制等に対する理解・意識の向上が不可欠であることから、一人一人の理解・意識の向上に資する教育・研修を実施する必要がある。 ・関係する事業者との関係性等による人間関係（人の意識・心理）から行為規制等違反を起こす虞があり、対策が必要である。

②対策の考え方	・法令やルール等の理解不足や、「お客さまのためだった」という認識の甘さが生じないよう、従業員の理解・意識向上のために、教育・研修によるボトムアップを図るとともに、理解・意識定着度を確認する。 ・行為規制担当部門が主導して教育・研修に関する体制構築・運用・改善を図る。 ・一般送配電事業者の役員・従業員の意識向上に加え、一般送配電事業者の行為規制等に対する取組みの理解を、関係する事業者に促すよう働きかけることも有効である。

関連：適取 GL（2)-2 イviii

③具体的対策

a.　教育・研修

(1)実施目的、目標到達レベルの受講者への伝達

受講者自身の役割・責務をしっかりと認識させ、教育・研修に真剣に取り組む動機づけを図るため、受講者の階層（経営層、部長クラス、特別管理職、一般役職、従業員、派遣社員等）に応じて、実施目的および受講後の目標到達レベルを伝達する。

(2)効果測定

受講後の理解度確認やアンケートの実施により効果を測定し、従業員・組織単位等で知識・理解不足の傾向が見られた場合、重点プログラムの策定等により、フォローアップを図る。また、行為規制担当部門は、教育・研修の実施日・実施内容の管理を行う等により、状況をモニタリングする。

(3)体制の整備、継続的な内容の改善

従業員一人一人の行為規制等遵守を含むコンプライアンス意識の向上と理解浸透の醸成を図るべく、行為規制担当部門が主導して必要な教育・研修を企画、検討し継続的に実施できるよう体制の整備を図る。

なお、社内規則の改正など行為規制に関するルールに変更が生じる際にも、従業員の理解不足による行為規制違反を防止するため、必要に応じて従業員への教育・研修・周知等を実施する。

また、第一線の各部門は、b 項の結果を踏まえて教育・研修内容の自律的な改善を図る。第二線である行為規制担当部門は、第一線のニーズ・悩みを把握し改善点を助言すること、行為規制等遵守のキーマンを育成（例えば、外部専門家による教育・研修の実施）することなどにより、継続的に教育・研修内容の改善を図る。

なお、当事者意識の醸成を目的としたディスカッション形式の導入や、風化防止を目的とした過去の不適切事象の再確認、および各種事例における行為規制上の問題点整理・対策検討など継続的に工夫を凝らした教育・研修を状況に応じて行う。例えば、行為規制等違反を起こす人の意識・心理に焦点を当て、未然防止を図ることが重要であるため、個人が不正行為を起こす際の心理的要因をモデル化した不正のトライアングルの３つの観点（表７）についての教育・研修等を行うことが有効である。

表 7 不正のトライアングルの３つの観点

３つの観点	定　義
機　会	不正が実行可能な状況や環境
動　機	不正を行う人物の内的な動機や圧力
正当化	不正を行うことを自分自身で正当化する心理的プロセス

b. 関係者への働きかけ

一般送配電事業者の業務に関係する事業者に対して、一般送配電事業者の行為規制等遵守に関する取組みについて広報・啓発活動を行う。その頻度、タイミング、方法（例えば、メール、HP 公表、説明会など）、対象事業者および使用するツール（例えば、本指針など）は、業務環境等に応じて各社で設定する。

5. リスク評価

（1）リスク評価

①対策の必要性	・関係する組織の見直し、制度変更など内外の要因により業務が変化した場合等でも、一般送配電事業者の業務全般に亘って行為規制等を漏れなく遵守する必要がある。 ・また、人の意識・心理に起因する行為規制等違反の発生リスク、および各職場における行為規制等違反の発生リスクを把握し、違反の未然防止を図る必要がある。

②対策の考え方	・組織の見直しや制度変更などにより業務が変化しても、実効性のある再発防止策を実施していくため、定期的かつ状況の変化に応じてリスク評価を実施し、必要により更なる対応策を検討する。 ・リスク評価においては、行為規制等違反を起こす人の意識・心理に焦点を当て、不正のトライアングルの観点（機会・動機・正当化）等を取り入れたリスクの抽出を行う。また、現場の実態を十分に把握して、想定外のリスクがないか抽出し、対応策の検討を行うことがリスクの極小化のため重要である。これらのリスク抽出と対応策の検討においては、第一線と第二線が連携して取り組むことが重要である。

③具体的対策

a. リスク評価

一般送配電事業者各社および送配電網協議会は、以下の留意点等を念頭に、行為規制等におけるリスクを抽出し、整理した再発防止策を踏まえても、なお残るリスク（残存リスク）を認識・評価し、更なる対応策を検討する。なお、一連のリスク評価は、対策の効果を見極めつつ、一般送配電事業者の各社で共有議論し、さらなる対策の強化に努める。

（リスク評価における留意点）

(1)リスク抽出の観点

リスクの抽出においては、以下の観点が必要である。

・状況変化によって新たなリスクが発生していないか、法令、審議会、社内ルール、組織、業務・システム面等の行為規制等を取り巻く変化点を踏まえる。

・不正のトライアングルの観点（機会・動機・正当化）等により、行為規制等違反を起こす人の意識・心理を理解して、意図的・悪意のある内部不正リスクを検知するよう努める。

(2)第一線と第二線の連携

リスク抽出時においては、第二線が第一線に不正のトライアングルの観点の教育・指導・助言等を行うとともに、リスク抽出と対応策の検討時には十分に第一線の実態を把握する等、第一線と第二線が相互に連携して行う。

6．監査と改善措置

（1）監査

①対策の必要性	・監査により執行状況を評価・報告することは、通常の業務執行のみならず行為規制等遵守においても、有効かつ業務改善につながる手段である。特に、情報システムの不備は、システム利用者を介し、影響が広範に亘ることから、情報システムにおいて想定されるリスクが、適切にコントロール・運用されていることを評価する必要がある。

②対策の考え方	・監査は、三線管理体制における第三線の役割として実施する（1．管理体制（2）b.項)。 ・情報システムの分野に対しては、情報システム構築面だけでなく、情報システム利用時の情報漏えい防止の観点でもチェックを着実に行うなど、行為規制等遵守に係る監査のみならず日常の業務遂行においても三線管理体制を機能させる。

関連：適取 GL (2)-2 ア ii，イ x iv， x v， x vi， x vii， x viii， x ix

③　具体的対策

a. 行為規制等遵守を目的としたシステム面のチェックおよび監査

非公開情報の管理の用に供する情報システムについては、各防衛線にて開発・運用を定期的に把握できる体制であること、かつ、第二線的機能箇所・第三線において社内外問わず情報システム専門家の知見を活用できる体制とし、各防衛線においてチェック項目を設定し、運用する。

行為規制等遵守を目的としたシステム監査は、対象情報システムの「開発・改修時において、行為規制等遵守に係る情報システムの要件や機能等（電気事業法施行規則　第三十三条の十五第一項第二号等）の妥当性チェック（第一線や第二線的機能箇所にて実施した事項)」に対して実施する。

なお、「運用中の情報システムが開発・改修時の想定どおりに動作しているかのチェック（エラー有無チェック等、第一線や第二線的機能箇所にて実施した事項)」や「運用中の情報システムの利活用に対するチェック（ログチェック等、第一線や第二線的機能箇所にて実施した事項)」に対する監査においても、一般送配電事業者各社の情報システム仕様や体制によっては、情報システムの技術的知識や業務利用における人間系の運用操作方法など情報システムに関する専門的知見が必要な場合があり、必要に応じてシステム監査として実施する。

（２）業界大での横断的な取組み

①対策の必要性	・各一般送配電事業者は、行為規制等遵守のための体制および管理手続を整備し、役員・従業員一人一人の意識向上を図ったうえで、個社の常識にとどまることのないよう、その実効性・レベルを向上する取組みを継続していく必要がある。

②対策の考え方	・他の一般送配電事業者等の知見を取り入れ、対策の実効性を高めつつ、更なる改善を継続的に実施できる仕組みを構築する。

③ 具体的対策

a. 一般送配電事業者各社の視点を生かした取組み（業界大相互チェック）

同じ課題に取り組む他社の担当者等の視点を生かした施策として、業界大相互チェックを実施する。従業員一人一人の意識レベルの改革を行うためには、業務に紐づけた形で関連法令等の注意事項を具体化させ、教育・研修を行うなど、法令等遵守プログラムを充実させることが重要であるため、第一線の監視・検証を行う第二線をチェック対象とする。なお、本取組みは送配電網協議会のサポートのもと横断的な内容とし、継続的に行為規制等の遵守状況を確認することに加え、好事例の展開と改善点の早期把握により一般送配電事業者全体の底上げを目指す。

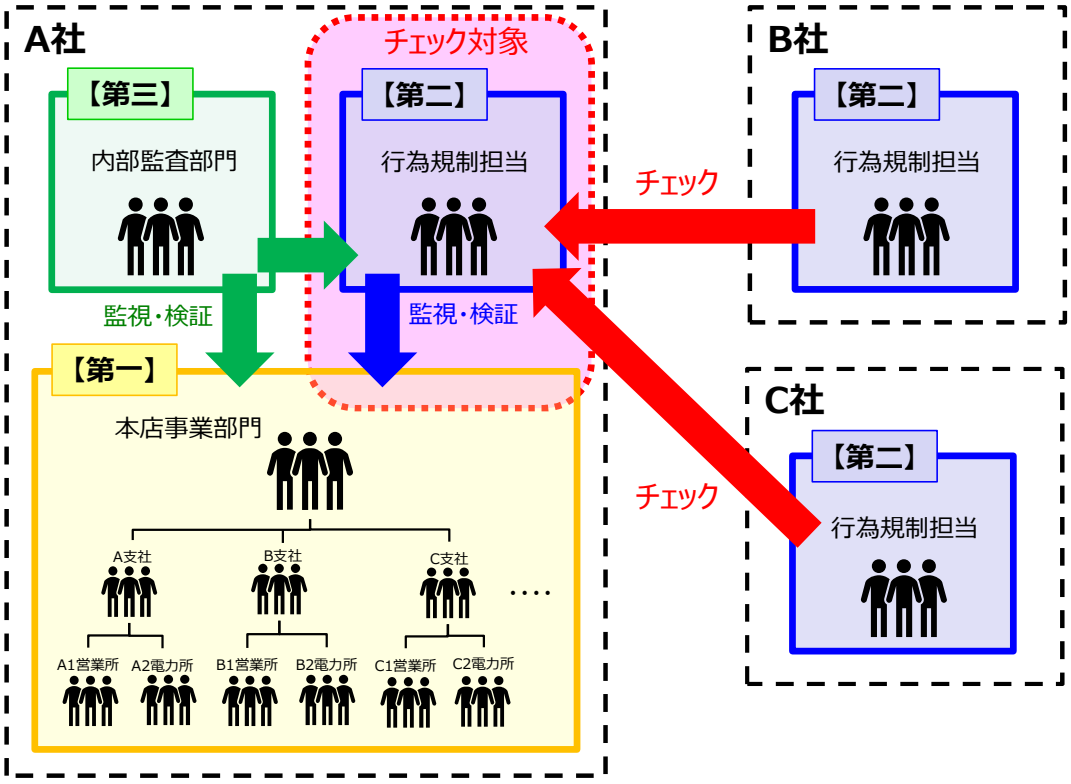


図 4 業界大相互チェックの概念図

b. 一般送配電事業者各社の連携

行為規制等を遵守するためには、各社の第二線が法令等を正しく理解し、必要な対応を実施することが重要である。そのため、法令の改正など行為規制等に関する認識をアップデートする必要がある際には、第二線の解釈誤りや対応不備による行為規制等違反が発生しないよう、各社の第二線が連携し、情報共有・議論することで、解釈の相違や各社の対応不備等を防止する。

7. 申告と懲罰

（1）自発的申告の仕組み・懲戒

①対策の必要性	・一般送配電事業者の行為規制等に係る業務は、経営層・従業員各層で広範に亘っているため、一つ一つの不適切事象を見落とさないような仕組みや不適切事象の発生を抑制する仕組みを構築する必要がある。

②対策の考え方	・不適切事象の早期発見のため、従業員一人一人の気づきを拾い上げる仕組みを構築する。 ・行為規制等に対する違反に対して厳正に対処することで抑止力を働かせる。

関連：適取 GL（2)-2 イ xx

③ 具体的対策

a. 自発的申告の仕組み

不適切事象の発見には従業員一人一人の目や気づきが必要不可欠であるとともに、その気づきが着実に報告・相談されることが重要である。そのため、通報者の匿名での対応を可能にするとともに、報告・相談することで通報者に不利益が生じない対策を講じた相談窓口を整備のうえ、グループ会社含め周知し、通報・調査への協力を動機づける取組みを継続的に行う。

b. 懲戒

行為規制等に対する違反について、他の法令等違反の罰則等と同様、就業規則や懲戒規程等において厳正に対処する旨を明確化するとともに、意識の定着化に向けた継続的な取組みを推進する。

8. 文書化・ルール化

行為規制等遵守のためのルール等を制定し文書化することは、一般送配電事業者および送配電網協議会のすべての役員・従業員に共通した行動の規範を確立するための重要な手段である。このような考えのもと、より一層のコンプライアンス徹底や中立性、透明性の確保に向け取り組んでいくためには、本指針を踏まえ一般送配電事業者各社で行為規制担当部門等と事業部門が連携しながら、文書として社内規則等に定めるとともに、行為規制等に関連する社内規則等をリスト化し、これらの社内規則等を管理することが重要である。

関連：適取 GL (2)-2 イ v，vii

おわりに

一般送配電事業者と送配電網協議会は、行為規制等の遵守に向けて本指針を取りまとめました。本指針を活用し、行為規制等を遵守することで一般送配電事業者として中立性、透明性を確保し、電気事業の公平な競争環境を提供できるよう継続して再発防止に努めて参ります。

附則

本指針の改正の扱い

本指針は、一般送配電事業者の取組み状況や各種法令の改正等の送配電事業を取り巻く環境の変化等に応じて、適宜見直すこととする。