

契約締結後交付書面の不交付等について

(報告)

2018 年11月15日

東京電力エナジーパートナー株式会社

## 勧告の内容

1. 東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東電E P」という。）は、東電E Pが、電気の供給に係る小売供給契約（以下、「電力供給契約」という。）又はガスの供給に係る小売供給契約（以下、「ガス供給契約」という。）の締結に関し、一部の需要家に対し、電気事業法第2条の13第2項に規定する書面（以下、「契約締結前交付書面」という。）又は同法第2条の14第1項若しくはガス事業法第15条第1項に規定する書面（以下、「契約締結後交付書面」という。）を交付しなかったことが、上記各項の規定に違反するものであること及び今後、同様の行為を行わないことを取締役会の決議により確認すること。
2. 東電E Pは、需要家に対する契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の不交付並びに使用電力量等の情報の不提供が今後発生しないよう、当該不交付及び不提供の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含め必要な措置を講ずること。
3. 東電E Pは、前記1及び2に基づいて講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知徹底すること。

当社は、電気の小売供給契約（特定小売供給に係る契約を除く）及びガスの小売供給契約の契約締結時において、電気事業法第2条の13第2項に定める書面（以下、「契約締結前交付書面」という）又は同法第2条の14第1項に定める書面若しくはガス事業法第15条第1項に定める書面（以下、「契約締結後交付書面」という）の取扱いに関して、本年7月19日、低圧の新料金プランの電力供給契約及び当該電力供給契約とセットで契約するガス供給契約において、一部不適切な事案を確認いたしました。このたびは、お客さまをはじめ、広く社会の皆さまに、ご心配とご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

今後同様の事案が発生することのないよう、「契約締結後交付書面の不交付等について（業務改善勧告）」（平成30年10月11日付20181009電委第1号）により報告を求められた事項につきまして、以下の通り報告いたします。

1 東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東電EP」という。）は、東電EPが、電気の供給に係る小売供給契約（以下、「電力供給契約」という。）又はガスの供給に係る小売供給契約（以下、「ガス供給契約」という。）の締結に関し、一部の需要家に対し、電気事業法第2条の13第2項に規定する書面（以下、「契約締結前交付書面」という。）又は同法第2条の14第1項若しくはガス事業法第15条第1項に規定する書面（以下、「契約締結後交付書面」という。）を交付しなかったことが、上記各項の規定に違反するものであること及び今後、同様の行為を行わないことを取締役会の決議により確認すること。

○ 当社は、本年11月8日に開催した第46回取締役会の決議により、以下の内容を確認した。

- ・本業務改善勧告の対象となる事実である電気及びガスの小売供給契約における契約締結前交付書面または契約締結後交付書面の不交付が、電気事業法（第2条の13第2項、第2条の14第1項）及びガス事業法（第15条第1項）の規定に違反するものであること
- ・今後、上記と同様の行為を行わないこと

2 東電EPは、需要家に対する契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の不交付並びに使用電力量等の情報の不提供が今後発生しないよう、当該不交付及び不提供の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含め必要な措置を講ずること。

- 当社は、本件事案を引き起こしてしまった原因は、直接的には業務管理の不徹底ではあるが、ヒューマンエラーが発生しうることを想定した対策の不備と不適切処理の予兆に対する感度不足等の組織的対応の不十分さに真の原因があると捉え、代表取締役社長の責任のもと、以下の考えのとおり、再発防止策を立案・実施していく。
  - ・法令上の義務対象業務を徹底的に点検し、業務遂行上のリスクの明確化および具体化を進める。
  - ・システム化等による法令違反の構造的な排除を進めつつ、チェック機能の強化による防止の仕組みを構築して運用徹底する。
  - ・不適切処理の予兆もしくは発生時に、早期検知して、お客さまへの影響を最小化するためのモニタリング等の仕組みを構築して運用徹底する。
- 全取締役および各事業本部・部・室長は、再度法令違反を引き起こし、業務改善勧告を受けたことを真摯に受け止め、今後このような事案が発生しないように、法令遵守と再発防止を全社的に弛まなく実施していくことを、ここに改めて誓うものである。

**【全社共通で取り組む事項】**

- 法令に係る業務の棚卸しと業務遂行状況の定期的な確認
  - ・社内ルールが未成熟な虞のある、分社化後新たに発生した業務について、法令上の義務対象業務の棚卸しと、その業務の実施確認を本年9月30日までに先行して実施し、完了した。上記以外の法令上の義務対象業務についての棚卸しは、本年11月2日までに完了し、現在、その実施確認を行っているところ（本年11月完了目途）。
  - ・また、この取組みの過程で、法令に係る大量定型業務のうち、例外処理を機械によらず人による処理が行われているものについては、監督者の管理責任のもと、実施担当者でチェック担当者を必ず分けるとともに、チェックは社員が実施する体制に統一することとした。
  - ・さらに、法令違反リスクとお客さまへの影響の高い業務を選別し、現状の業務フローやチェック機能に関する法令違反防止の的確性を社外第三者に委託して検証する（2019年1月完了目途）。
  - ・今後は、各事業本部・部・室長が責任をもって、定期的に業務が適切に実施されているかを確認し、さらに、全社リスク管理を分掌する業務統括室長は、各事業本部・部・室の進捗状況をモニタリングし、対応が完了していることを確認する。
- 組織的な手当による不適切処理の早期発見
  - ① コンプライアンス機能の配置

- ・各事業本部・部・室それぞれの企業倫理担当に対し、コンプライアンス機能を付与し、その旨の周知を本年9月19日までに完了した。

[コンプライアンス機能]

- 各事業本部・部・室のリスク管理のチェック機能
    - ✓ 法令違反をさせない仕組み、機能になっているのかを確認
    - ✓ 上記仕組み、機能が構築されていない場合、業務の見直しの検討及び実施
    - ✓ ルール（上記仕組み・機能）通り業務を運用しているかの確認
  - リスク顕在化におけるリスク管理事務局との窓口機能
- ② CS推進室長と各事業本部・部・室長を結ぶホットラインの整備
- ・カスタマーセンターで頂戴したお客さまの声、お客さま相談室へお電話いただいた内容、エコーメールでいただいたご意見から、リスク情報を抽出し、法令違反、コンプライアンス上極めて不適切な事象（可能性も含む）について、CS推進室長から各事業本部・部・室長へ報告するルールを本年9月5日までに構築完了した。
  - ・なお、この情報は、各事業本部・部・室での対応状況をCS推進室にフィードバックするとともに、全社リスク管理を分掌する業務統括室と共有することとし、的確・迅速な対応を担保する仕組みとした。

■ 再発防止策の確実な実行のための継続的な取り組み

① 経営層のコンプライアンスに関するリーダーシップの発揮

- ・経営層は、全従業員を対象に、事業活動における法令遵守の重要性や自らの考えを随時発信し、法令遵守意識の定着・深化に向けたリーダーシップを発揮するようコミットする。
  - 代表取締役社長・取締役副社長・常務取締役および各事業本部・部・室長の決意表明を「コンプライアンス行動宣言」として10月29日にイントラネットで公開。
  - コンプライアンスに関する自らの想いや具体的施策について、朝礼、メール、イントラネット、職場訪問時の懇談など、あらゆる機会を捉えた情報発信を継続。なお、本改善勧告を受けての活動は、「3 自社の役員及び従業員への周知内容」で記載。

② 従業員の法令遵守意識の定着

- ・当社全社員を対象にイントラネット上で法規制に関する研修を実施し、当該研修受講後に、全問正答となるまで習熟度確認テストを行い、11月7日までに完了した。
- ・業務の引き継ぎが適切に行われないと、仕掛り中の業務や未処理事項が処理されないままとなるリスクを明示の上、業務の引継ぎにあたっては、事務引継書を作成し、その内容について所属の直属の上司（ただし管理職）に承諾を得た上で後任者に引継ぎを行い、前任者と後任者は、所属の直属の上司（ただし、管理職）に引継ぎ完了報告する取扱いを至近の定期異動前のタイミングである10月に再周知し、併せてその実施状況を人事・労務業務を統括する人財戦略室に報告させることとした。

## 【サービスソリューション事業本部で実施する取組み】

サービスソリューション事業本部では、全社共通で取り組む事項に合わせて、契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面並びに使用電力量等の情報の不提供が発生しないように、サービスソリューション事業本部長の責任のもと、以下の取組みを進める。

なお、再発防止策の立案に際しては、前述した再発防止策の立案・実施の基本的な考えに則りつつ、多くの契約関係業務を反復的に実施する業務を所管し、一つのミスが多くのお客さまへご迷惑をお掛けする可能性があることを踏まえ、具体策を考案した。

## ■ 法令違反の構造的な排除とチェック機能の強化

### ① システム改修による契約締結後交付書面の交付漏れの構造的な排除

- ・契約締結後交付書面の交付確認（供給開始日の翌日から起算して5営業日目の解除処理）を行う担当者と交付漏れのチェック（月次）を行う担当者を別の担当者としてとし、それぞれの担当者を明確にし、業務センター内（委託先含む）で共有したうえで実施する運用を8月から実施しており、問題ないことを確認している。
- ・さらに、法令違反の構造的な排除を実現するため、万が一保留フラグが登録されたままとなった場合においても、供給開始日を以て自動解除するようにシステムを改修して、確実な書面交付を担保する。
- ・また、業務改善勧告を受けたことを重く受け止め、上記のシステム改修までの間は、代表取締役社長および取締役副社長を含めたモニタリングを実施することとして、その体制を11月までに構築する。

### ② 他業務への展開

- ・全社で実施した法令上の義務対象業務の徹底点検と業務遂行上のリスクの明確化および具体化の過程で、システム上での法令違反起因となりうるデータ項目を洗い出し、そのデータ項目に関与する業務フローを洗い出した。
- ・その上で、まずは以下の業務において、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を含めたシステム化による自動処理を実現する。
  - ▶ お客さま管理システムにて、契約締結後交付書面を作成する際にエラーが発生した場合、エラー対象を人手により抽出していたが、当該モニタリングする業務を受動的に対象確認出来るようにRPA化する（本年11月完了目途）
  - ▶ カスタマーセンターにて契約手続きする際、当該小売供給に係る料金その他の供給条件の説明を人手によりSMS（ショート・メッセージ・サービス）送信しているが、発送漏れ無く自動送信するようRPA化する（本年12月完了目途）
  - ▶ ガス開栓に伴う保安周知について、保安周知文書の郵送漏れが発生しないよう郵送対象データを自動作成するようRPA化する（本年12月完了目途）

### ③ 法令に係る業務等のチェック体制を強化

- ・本社業務主管箇所にて、業務実施箇所（業務委託先を含む）がマニュアルに逸脱することなく適切に業務を実施し管理しているかについて、使用している管理表や苦情管理台帳等によりチェックを行うこととし、まずは業務センターを対象として業務

点検を9月に実施して問題ないことを確認したことから、順次、半期毎に他業務実施箇所においても点検を行う。

■ 不適切処理の早期発見の仕組み構築

① 法的リスクが生じる虞がある事象の影響調査

- ・業務センター実務箇所以外の担当者により、お客さまから受けた問い合わせの中から、法規制にかかる業務の不適切処理の疑いがあると推察されるキーワード（「契約内容通知」、「フラグ解除」、「発行」等）が含まれるものについて、問い合わせ内容を確認のうえ、お客さま管理システムにて処理状況の調査を行うこととし、9月より月次で実施しており問題ないことを確認している。

② 処理滞留を検知する仕組みの導入

- ・法規制やお客さまへの影響が大きい業務処理（お客さまマスタの登録、法規制にかかる書面の交付、託送申込み等）に関しては、業務センター管理者にて、システムから業務の処理状況を抽出することにより、処理遅延や漏れがないか確認を行うこととし、9月より週次で実施しており、問題ないことを確認している。

③ 事業本部内での早期通報

- ・法令違反等の早期発見のため、業務センターでのお客さま要請に伴う業務処理において、法的リスクの可能性を感じた担当者が、所属の直属の上司以外に、コンプライアンス機能の役割を担う者に直接連絡できるルートを9月より開設している。

■ 業務理解度の向上に合わせた法規制に関する意識付け

- ・業務センターにおいては、業務センター全社員及び委託先向けに、法規制及びそれに関わる業務の研修を8月から9月にかけて実施しており、今後は年1回実施する。
- ・また、業務センターの新任担当者へ同様の研修を実施し、実施状況を管理者が確認する取扱いを、至近の定期異動による着任がある11月中に実施を予定しており、以降定期的に実施する。
- ・業務センター全社員を対象として、本社で作成した業務マニュアルに関する理解度・習得度確認して、理解度・習得度の低い担当者に対しては、業務センターの各グループチームリーダーが補習を行う取扱いを10月より実施しており、問題ないことを確認している。今後は年1回実施する。

3 東電EPは、前記1及び2に基づいて講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知徹底すること。

- 本報告書に記載した内容は、勧告の内容1での決議と同時に取締役会に付議して、全取締役の総意にもとづき報告書を提出しており、全取締役は内容の熟知とともに再発防止策の完遂を誓っているところである。
- 従業員に対しては、本業務改善勧告を受け、当日にイントラネット上で代表取締役社長より、不転の決意で業務を革新し、コンプライアンスの徹底をプロセスに落とし込み、再発防止の徹底を図っていく旨の意思を表明、あらためて法令遵守の意識を職場全体で高め、仕事の本質を見極める力をやしなうこと、シンプルになるよう仕事を整流化すること、お客さま第一の視点で考えることを指示した。
- また、10月15日には、全従業員を対象にした臨時朝礼を実施し、同様の内容を改めて役員を含めた全従業員に周知した。加えて、サービスソリューション事業本部長からも、イントラネット上で、真に実効性ある再発防止策を講じ、形骸化させることなく深化させていく旨の意思を表明している。
- 措置の内容の詳細については、11月7日に全職場に対し、具体的な内容を文書にて周知した。さらに、これに伴い発生する具体的な業務内容については、各業務所管箇所より業務実施箇所に個々の業務ごとに指示文書などで周知している。

以上