

2019年12月25日



## あくびコミュニケーションズ株式会社に対する業務改善勧告を行いました

本日、電力・ガス取引監視等委員会は、電気事業法第66条の12第1項の規定に基づき、あくびコミュニケーションズ株式会社に対して業務改善勧告を行いました。

### 1. 概要

あくびコミュニケーションズ株式会社は、令和元年8月以降、少なくとも9,159件の需要家について電気料金の支払方法の変更を決定し、9月以降、同決定に基づき電気料金の請求をしましたが、当該変更について、電気事業法の規定による説明及び書面交付をしませんでした。

また、同社は、令和元年10月下旬、同月までの電気料金が請求済みであったにもかかわらず、一部の需要家について口座引落しのための決済処理を行い、7,862件の需要家から合計6,598万2,225円を過大に徴収しました。

このため、当委員会は、本件事案について、電力の適正な取引の確保を図るため、電気事業法に基づき業務改善勧告を行いました。

### 2. 勧告の内容

- (1) 令和元年8月以降に決定した電気の小売供給に係る料金の支払方法の変更について、電気事業法第2条の13第1項の説明並びに第2条の13第2項及び第2条の14第1項の書面を交付しなかった需要家に対し、適切な措置を講ずること。
- (2) 令和元年10月下旬に電気の小売供給に係る料金を過大に徴収した需要家に対し、適切な措置を講ずること。また、同様の事案の有無を調査し、調査結果を踏まえ需要家保護の観点から適切な措置を講ずること。
- (3) 電気事業法第2条の13第1項、第2条の13第2項及び第2条の14第1項の規定に違反する事案並びに電気の小売供給に係る料金を過大に徴収する事案が今後発生しないよう必要な措置を講ずること。
- (4) 前記(1)から(3)までに基ついて講じた措置について、令和2年1月30日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

### 3. 添付資料

・事案の概要

(本発表資料のお問い合わせ先)  
電力・ガス取引監視等委員会事務局  
取引監視課長 遠藤  
担当者: 栗島、長窪、及川  
電話: 03-3501-1511(内線 4381~4)  
03-3501-1552(直通)  
03-3501-1568(FAX)

## 事案の概要

### 1. 勧告の内容

- (1) あくびコミュニケーションズ株式会社（以下「あくびコミュニケーションズ」という。）は、あくびコミュニケーションズが令和元年 8 月以降に決定した電気の小売供給に係る料金の支払方法の変更について、電気事業法（以下「法」という。）第 2 条の 13 第 1 項の説明並びに法第 2 条の 13 第 2 項及び第 2 条の 14 第 1 項の書面を交付しなかった需要家に対し、適切な措置を講ずること。
- (2) あくびコミュニケーションズは、令和元年 10 月下旬に電気の小売供給に係る料金を過大に徴収した需要家に対し、適切な措置を講ずること。また、同様の事案の有無を調査し、調査結果を踏まえ需要家保護の観点から適切な措置を講ずること。
- (3) あくびコミュニケーションズは、法第 2 条の 13 第 1 項、第 2 条の 13 第 2 項及び第 2 条の 14 第 1 項の規定に違反する事案並びに電気の小売供給に係る料金を過大に徴収する事案が今後発生しないよう必要な措置を講ずること。
- (4) あくびコミュニケーションズは、前記(1)から(2)までに基づいて講じた措置について、令和 2 年 1 月 30 日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

### 2. 事実

#### (1) 事案 1

あくびコミュニケーションズは、令和元年 8 月以降、少なくとも 9,159 件の需要家について、料金の支払期日を、従前は各需要家の検針日に応じ検針日の翌月又は翌々月としていたところ、検針日の当月又は翌月に変更することを決定した。

同社は、上記決定について、需要家に対し、法第 2 条の 13 第 1 項の説明並びに法第 2 条の 13 第 2 項及び第 2 条の 14 第 1 項の書面の交付をしないまま、同年 9 月以降、上記決定に基づき料金の請求を行った。

#### (2) 事案 2

あくびコミュニケーションズは、令和元年 10 月下旬、口座振替の方法で料金を支払う 8,803 件の需要家について、当該需要家に対する同月までの料金が請求済みであるにもかかわらず、口座振替に係る決済処理を行い、うち 7,862 件の需要家から合計 6,598 万 2,225 円を過大に徴収した。

なお、あくびコミュニケーションズは、上記 7,862 件の需要家のうち、同社に問合せをした一部の需要家に対し返金した。

### 3. 勧告の必要性

本件は、あくびコミュニケーションズが、電気の小売供給契約の変更に関し、少なくとも 9,159 件の需要家に対して法第 2 条の 13 第 1 項の説明並びに法第 2 条の 13 第 2 項及び第 2 条の 14 第 1 項の書面の交付をせず、また、7,862 件の需要家から合計 6,598 万 2,225 円を過大に徴収した事案である。料金の支払方法という重要な事項の変更に關し多数の需

要家との小売供給契約について法令違反が生じたこと、根拠なく口座振替に係る決済処理が行われ多数の需要家の利益が害されたことに鑑みると、本件は、極めて重大かつ悪質な事案と評価せざるを得ない。

また、あくびコミュニケーションズは、上記のとおり重大な事案を発生させたことにつき、前記2(1)、(2)のいずれの場合においても、社内で事前に検討及び確認を十分に行っていない。同社は、法令違反について過去にも当委員会の指導を受けていたにもかかわらず、再び多数の法令違反を発生させたものであり、役職員の法令を遵守する意識の欠如は明らかであって、同社の経営管理態勢については大きな問題があると認められる。

加えて、あくびコミュニケーションズは、過大徴収の対象需要家に対し、同社に過大徴収に関する問合せをした一部の需要家には返金をしたが、問合せをしていないそのほかの需要家については返金を完了していない。需要家保護の意識が希薄であるといわざるを得ず、需要家保護のため適切な措置を講ずるよう強く促す必要がある。

以上のとおり、本件については、事案の重大性及び悪質性、同社の経営管理態勢並びに事案発生後の対応を勘案し、電力の適正な取引の確保を図るため、前記第1記載の措置を講ずるよう勧告する必要がある。