

令和 2 年 9 月 9 日



東京電力エナジーパートナー株式会社に対する 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 項及びガス事業法第 178 条第 1 項の規定に基づき、東京電力エナジーパートナー株式会社に対して業務改善勧告を行いました。

1. 概要

東京電力エナジーパートナー株式会社は、平成 30 年 12 月から令和 2 年 1 月までの間、電気及びガスの小売供給契約の締結を電話で勧誘する際に、少なくとも 52 件の需要家に対し、電気及びガスの供給条件（小売供給契約の申込みの方法や小売供給に係る料金に関するもの）について不十分な説明や虚偽の説明をしました。

このため、当委員会は、本件について、電力及びガスの適正な取引の確保を図るため、電気事業法及びガス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) 今後、電気事業法及びガス事業法の説明義務の規定に違反することがないように、法令違反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、需要家に対する説明方法の改善、業務委託先に対する監督方法の抜本的な改善等必要な措置を講ずること。
- (2) 前記(1)に基づいて講じた措置の内容を自社及び業務委託先の役員及び従業員に周知徹底すること。
- (3) 前記(1)に基づいて講じた措置並びに前記(2)に基づいて実施した周知について、令和 2 年 10 月 9 日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

3. 小売電気事業者各社への注意喚起

電力・ガス取引監視等委員会は、小売電気事業者及びガス小売事業者に対し、同様の事案が発生しないよう、業務委託先における説明義務及び書面交付義務の履行状況を改めて確認するとともに、必要に応じ適切な措置をとるよう注意喚起を実施しております。

4. 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: 宮嶋、長窪、佐々木

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) 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、今後、電気事業法第2条の13第1項及びガス事業法第14条第1項の規定に違反することがないように、法令違反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、需要家に対する説明方法の改善、電気及びガスの小売供給契約の締結に係る業務を委託する事業者（以下「業務委託先」という。）に対する監督方法の抜本的な改善等必要な措置を講ずること。
- (2) 東電 EP は、前記(1)に基づいて講じた措置の内容を自社及び業務委託先の役員及び従業員に周知徹底すること。
- (3) 東電 EP は、前記(1)に基づいて講じた措置及び前記(2)に基づいて実施した周知について、令和2年10月9日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

2. 事実

(1) 本件の経緯等

- ア 東電 EP は、平成30年12月3日、電話勧誘業務を営む他の事業者（以下「本件業務委託先」という。）に対し、東電 EP 保有の顧客リスト（過去に東電 EP と電気の小売供給契約を締結していた需要家のリスト）に基づき架電等を行い電気及びガスの小売供給契約の締結の勧誘や契約手続を行う業務（以下「本件業務」という。）を委託し、同年12月25日、本件業務を開始した。
- イ 本件業務については、遅くとも平成31年2月以降、東電 EP に対し、本件業務により東電 EP と電気及びガスの小売供給契約を締結した需要家から、契約をした覚えがない等の苦情が寄せられ、同様の苦情は、本件業務が停止される前月の令和元年12月末頃まで継続的に発生していた。本件業務に関し、東電 EP の担当部署が把握していた256件の苦情等のうち、契約を締結した認識がない旨の苦情は137件、認識していた契約内容と実際の契約内容が異なる旨の苦情は39件あった。
- ウ 東電 EP は、本件業務に関し、平成31年3月以降、苦情対応や業務の品質管理のため、本件業務委託先に対し、架電時の音声データの提出を求め、同年12月までに合計71件の音声データの提出を受けた。
- エ 本件業務委託先の担当者は、東電 EP から音声データの提出を求められた際に、不適切な勧誘行為が東電 EP に発覚することをおそれ、一部の音声データについて、不適切な説明、会話の部分等の改ざん（音声データの削除、新たに作成した音声データとの差替え等）をして提出していた。
- オ 令和2年1月、本件業務委託先の内部通報を契機として前記の改ざんが発覚し、報告を受けた東電 EP は本件業務を停止した。東電 EP の担当者は、改ざんされた音声データと改ざん前の音声データの文字起こしをしたものを確認し、電気事業法及びガス事業法上必要な供給条件の説明は実施されていると判断した上で、需要家の意思に基づかず小売供給契約が締結された事例はあったものの、それらの契約は同月の時点で既に終了していたことから、音声データの改ざんの対象となった需要家や、本件業務により小売供給契約を締結したそれ以外の需要家に対する意思確認や供給条件の再説明等の措置は不要と考え、東電 EP は、後記力の時点まで、それらの対応をしなかつ

った。

カ 東電 EP は、令和 2 年 6 月 16 日、自社のウェブサイトにて、本件の不適切な営業行為に関する謝罪と、本件業務により小売供給契約を締結した需要家に対し改めて契約内容の確認を実施する旨を掲載し、同月 25 日以降、専用ダイヤルを開設し、需要家宛てに契約内容を記載した書面等を送付した。

同年 7 月 15 日の時点で、東電 EP と契約中の需要家から 361 件、解約済みの需要家から 142 件、合計 503 件の連絡があり、そのうち、契約を締結した認識がないという申出が 22 件、認識している契約内容と異なるという申出が 8 件、勧誘行為に問題があったという申出が 8 件あった。

(2) 小売供給契約の締結に係る説明義務違反

本件業務委託先が東電 EP に音声データを提出した 71 件(そのうち勧誘時の音声データは 64 件)に関し、東電 EP が本件業務委託先により実施した電気及びガスの供給条件の説明については、次のとおり、少なくとも 52 件について、事実と反する説明や不十分な説明が行われていた。

ア 小売供給契約の申込みの方法について

本件業務においては、本件業務委託先が架電した際の相手方の意思表示をもって小売供給契約の申込みとし、当該電話によって契約が成立することとされていた。

しかし、本件業務委託先の架電担当者は、少なくとも 7 件について、上記の運用にもかかわらず、勧誘の相手方に対し、当該電話では契約は成立しないとの虚偽の説明や、当該電話で契約が成立することの不十分な説明をした上で、契約の切替えに必要な契約者番号等の情報を聴取し、契約手続を行った。

イ 小売供給に係る料金について

本件業務委託先の架電担当者は、少なくとも 50 件について、供給者を東電 EP に切り替えることによって実際には電気料金があまり安くない又は高くなる場合があり得るにもかかわらず、現在の電気料金から一律に年間 1200 円が割引されるかのような説明や、電気料金について年間 1200 円割引されると告げるのみで料金の額の算出方法に全く触れない説明、東京電力が一番節約できる会社であるとの発言、現在の契約には何のメリットもなく需要家は損をしているとの発言をするなど、電気又はガスの小売供給に係る料金に関し、事実と反する説明や不十分な説明をした。

3. 勧告の必要性

本件は、小売電気事業者・ガス小売事業者が、電話勧誘業務の委託先を通じ、小売供給契約を締結しようとするときに、事実と反する説明や不十分な説明をしていた事案である。

電気事業法及びガス事業法の説明義務は、需要家が、料金その他の供給条件を十分に理解した上で適切な判断を可能とするために課されているものであり、需要家保護の見地から重要な意義を有する。法令が定める事項について十分な説明がされていない場合はもちろん、何らかの説明がなされていたとしても、同時に、当該事項について虚偽の事実等が告げられ、需要家が適切な判断をすることができない状態に置かれたような場合には、説明義務を果たしたとは認められない。本件は、小売供給契約の申込みの方法、小売供給に係る料金等重要な事項について、事実と反する説明や不十分な説明が継続的に行われていたものであり、上記説明義務の趣旨に照らし、重大な事案と評価せざるを得ない。

本件では、本件業務委託先が、東電 EP の調査に対し、不適切な営業の実態を隠すため音

声データを改ざんして報告するなど、東電 EP による適切な指導、監督を難しくする事情があったことは否定できない。しかし、前記の事実と反する説明や不十分な説明の中には、東電 EP が承認したトークスクリプトに起因するものが多く存在する上、該当部分の音声データが改ざんされずに報告されていたものも多数あり、需要家の苦情の内容や音声データを精査すれば、東電 EP は問題のある説明が行われていることに気付くことができたと考えられるところ、本件業務の終了時までそれらは是正されなかった。東電 EP が、令和 2 年 1 月に本件が発覚した当初、需要家保護のための追加措置を不要と判断していたことにも鑑みると、本件に係る東電 EP の対応には大きな問題があるといわざるを得ず、東電 EP の経営管理態勢及び業務運営態勢には改善の必要がある。

したがって、電力及びガスの適正な取引の確保を図るため、前記 1 記載の措置を講ずるよう勧告する。