

2021年6月25日

各 位

会 社 名 東京電力ホールディングス株式会社
代表者名 代表執行役社長 小早川 智明
(コード番号：9501 東証第1部)
問合せ先 総務・法務室株式グループマネージャー 工藤 誉大
(TEL. 03-6373-1111)

当社子会社に対する消費者庁からの行政処分について

本日、当社子会社である東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東京電力E P」という。）は、消費者庁から、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に基づく電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」という。）に関する業務について、下記1. のとおり、同法に基づく行政処分（6か月間の業務停止命令等）を受けました。

今般の行政処分により、お客さま、株主・投資家の皆さま、広く社会の皆さまにご心配とご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社グループは、当該処分の内容を極めて深刻に受け止め、これに適切に対応してまいります。

なお、東京電力E Pにおいては、当該処分に至る原因となった営業行為等を踏まえ、再発防止に向けて既に下記2. の取り組みを進めているところであります。引き続き、お客さまがご契約内容やサービス等を正確にご理解いただいたうえでご検討いただけるよう、業務品質全般の改善・向上に努めるとともに、お客さま本位の営業の在り方について、検討を重ねてまいります。

記

1. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

東京電力E Pは、2021年6月26日から同年12月25日までの間、電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 指示

- ア 東京電力E Pは、特定商取引法第 16 条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）、同法第 21 条第 1 項の規定により禁止される役務の対価につき不実のことを告げる行為、および同条第 2 項の規定により禁止される役務の対価につき故意に事実を告げない行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策および社内のコンプライアンス体制を構築して、これを東京電力E Pの役員、従業員および東京電力E Pが電話勧誘販売に係る勧誘行為の実施を委託する事業者（再委託や再々委託などにより業務委託事業者がさらに業務の実施を委託する事業者を全て含む。以下「委託先事業者」という。）に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。
- イ 東京電力E Pは、電話勧誘販売により、電気の小売供給を有償で提供する契約（以下「本件電気小売供給契約」という。）もしくはガスの小売供給を有償で提供する契約（以下「本件ガス小売供給契約」という。）またはその両方を締結しているものであるところ、従前東京電力E P（東京電力E P設立前の東京電力株式会社も含む。）と電気小売供給契約を締結していたことのある相手方で、2019年4月1日から2021年6月25日までの間に、電話勧誘販売により、東京電力E Pとの間で本件電気小売供給契約および本件ガス小売供給契約を改めて締結した全ての相手方（以下「契約の相手方」という。）に対し、以下の事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載する、東京電力E Pに対して前記（1）の業務停止命令および本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、2021年9月27日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票および通知書面を添付すること。）により報告すること。なお、2021年7月9日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容および同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

(ア) 前記（1）の業務停止命令の内容

(イ) 本指示の内容

(ウ) 東京電力E Pは、遅くとも2019年11月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約および本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、両契約をまとめて東京電力E Pと締結しても、その電気料金は、消費者が契約中のガス会社の電気料金と比較して、一律に年間1,200円程度安くなる事実はないにもかかわらず、「年間1,224円の割引を付けられるんですね。」「従来プランと比べて、毎年1,200円お安くすることができます。」などと、あたかも、東京電力E Pと本件電気小売供給契約および本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中のガス会社の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げている。

(エ) 東京電力E Pは、遅くとも2019年4月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約および本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東京電力E Pの料金プランの電気およびガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中のガス会社の料金プランの電気およびガスの当該月の料金の総額よりも高くなるのが一般的に起こるにもかかわらず、「弊社では電気とガスの両方ともお安くご利用いただけるようになったので。」「〇〇さまが私共の東京電力に戻ることでですね、電気もガスも両方ともお安くなりまして。」「今回お切替いただくことによってお得にお使いいただけるお客さまでございます。」「電気とガスのお得なセットプランのお切替のご提案で」などと、本件電気小売供給契約および本件ガス小売供給契約をまとめて東京電力E Pと締結すると、電気およびガスの料金の総額が、消費者が契約中のガス会社の電気およびガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げるのみで、故意に当該事実を告げていない。

(3) 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第22条第1項及び第23条第1項

2. 東京電力E Pが進めている取り組み

- ① 社内品質管理体制の強化を図るため、新たに部門横断的に営業品質の管理状況を確認・評価し、改善指導・支援を行う社長直轄の職位として「営業品質管理担当」を4名任命するとともに、改善策等の方針を決定する会議体として、社長を委員長に社外弁護士を交えた「営業品質管理委員会」を立ち上げ。(2020年9

月)

- ② 各部署が、「法令違反の可能性のある事案」等について、担当役員、リスク管理委員会事務局および営業品質管理担当へ報告することのルール化や、各部署にリスク担当を配置する等、経営も含めて速やかな情報共有を図るための体制を整備。(2020年12月)
- ③ 新たに制定した「営業品質担保のための運用ガイドライン」をもとに、委託先事業者の品質管理体制を業務主管箇所ならびに営業品質管理担当が確認し、要件を満たしている事業者のみ契約を締結・更新することをルール化。(2020年8月)
- ④ すべての委託先事業者を対象に、「営業品質担保のための運用ガイドライン」に基づく「定期的な実地監査」や「委託仕様書等で規定した委託先事業者との週次・月次の業務報告会等の機会を活用した営業品質チェック」をルール化。(2020年11月)
- ⑤ 社外弁護士の指導のもと作成した標準トークスクリプトを元に、契約関係の全49のトークスクリプトを総点検の上、修正作業を完了。(2021年4月)
- ⑥ 契約締結に関する電話営業を行う全オペレーターの通話録音データについてモニタリングを強化。
- ⑦ 大量の電話勧誘を管理する手法として、音声解析技術の活用等、AI技術を用いて不適切な対応も自動検知ができる仕組みを導入予定。(2021年11月)
- ⑧ 2018年2月から社外専門家を講師に営業全般に関する法規範勉強会を、一般のお客さまへの営業に関わる部門を中心に定期的に行う。(今までに11回開催)
- ⑨ 特定商取引法等の社員の法令遵守意識の醸成を目的に、実際の法令違反事案を取り入れたケーススタディを実施。(2020年8月までに全社員受講完了)
- ⑩ 法令遵守意識の向上・必要な法規範知識の充実を目的として一般のお客さまへの営業に関わる特別管理職への「お客様対応専門員 (CAP) ※」資格取得を推奨。(2020年度末時点で155名取得)
※「お客様対応専門員 (CAP)」とは、日本産業協会が認定する消費者保護に関する各種法令等、お客さま相談に関する幅広い知識を評価する資格。
- ⑪ 営業品質管理に資する様々な情報を一元的・体系的に整理・保存するアーカイブとして、社内イントラネット上に「営業品質管理データベース」を開設。(2020年12月)

【参考】東京電力EPの概要

名称	東京電力エナジーパートナー株式会社
本社所在地	東京都中央区銀座八丁目13番1号 銀座三井ビルディング
代表者の役職・指名	代表取締役社長 秋本 展秀
事業内容	小売電気事業、ガス事業等
資本金	10,000 百万円
株主	東京電力ホールディングス株式会社（出資比率 100%）

以 上