

契約締結前交付書面の不交付について

(報告)

2018年4月2日

東京電力エナジーパートナー株式会社

## 勧告の内容

1. 契約締結前交付書面を交付しなかったお客さまに対し、適切な措置（電力供給契約またはガス供給契約の継続の意思確認を含む。）を講ずること。
2. お客さまに対する契約締結前交付書面の不交付事案が今後は発生しないよう必要な措置を講ずること。
3. 前記1. 及び2. に基づいて講じた措置について、平成30年4月2日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

本書は、平成30年3月2日に受領した「契約締結前交付書面の不交付について（業務改善勧告）」（平成30年3月2日付20180302電委第3号）にある「1. 契約締結前交付書面を交付しなかったお客さまに対し、適切な措置（電力供給契約またはガス供給契約の継続の意思確認を含む。）を講ずること。」及び「2. お客さまに対する契約締結前交付書面の不交付事案が今後は発生しないよう必要な措置を講ずること。」に基づいて講じた措置を報告するものである。

## 1. 契約締結前交付書面を交付しなかったお客さまに対し、適切な措置（電力供給契約またはガス供給契約の継続の意思確認を含む。）を講ずること。

### 1-1 契約締結前交付書面を交付しなかったお客さまへの対応について

契約締結前交付書面を交付しなかった7,059件のお客さまのうち、契約締結前交付書面の適切交付が新たに確認される等、今回の不適切事例ではなかったことが判明した157件を除く6,902件のお客さまに対し、2月7日および8日にお詫びの文書を郵送または持参し、その後電話や訪問により直接お詫びした上で、契約継続の意思を確認することとした。

この結果、解約のお申し出があったお客さまについては、改めて深くお詫びした上で、電気またはガスの供給を開始する前のお客さまについては、お申込みを取り消し、電気またはガスの供給を開始した後のお客さまについては、供給者を変更するための手続きを説明することとした。

現在の対応状況を次述する。

### 1-2 対応結果について

3月18日現在、6,902件のうち6,875件のお客さまと連絡が取れ、450件のお客さまから解約のお申し出があった。電話や訪問を重ねているものの未だ連絡が取れない27件のお客さまに対しては、お詫びした上で当社へのご連絡をお願いする内容の書面を3ヶ月間、毎月1回の頻度でお送りすることとしている。

営業拠点別の内訳は次表のとおり。

### 1-3 解約に至ったお客さまの事由

解約のお申し出があった450件のお客さまの解約事由については、引っ越しに伴う解約等契約締結前交付書面の不交付に起因しない「お客さま都合」によるものが246件、契約締結前交付書面の不交付に起因するもののうち「東電不信」によるものが58件、「申込意思が不明確<sup>\*</sup>」によるものが146件あった。

この146件のお客さまを対象に、営業拠点の管理・監督を行う立場にない部署の職

員により、営業当時の経緯の詳細について再ヒアリングを行い「申込意思が不明確」な解約事案を担当した営業職員に対し、営業部門以外の企業倫理担当等がヒアリングを行った。この結果、お客さまに契約の意思がないことを認識しつつお客さまに無断で契約を締結したと認めるに足る事実は確認できなかった。

※「申込意思が不明確」による解約事由は、以下の3つに大別される。

- 1 高齢者が対応したので良くわかっていなかった (52件)
- 2 接触含めて覚えがない (52件)
- 3 営業の接触があったことは認識しているが、その場で申込みとなる認識がなかった、または、その意思を示していなかった。(42件)

表 1. 営業拠点別お客さまへの意思確認結果

2018年3月18日現在

営業拠点	不適切事例 報告件数	不適切事例 対象外 判明件数	確認 件数	解約事由が「申込意思が不明確」のもの			連絡待ち 件数
				継続 確認済	解約 確認済		
関西リビング 提案グループ	196	0	193	179	14	4	3
栃木支店	105	0	105	103	2	0	0
群馬支店	0	0	0	0	0	0	0
茨城支店	314	0	314	293	21	3	0
埼玉支店	1,597	54	1,540	1,457	83	21	3
千葉支店	1,803	71	1,728	1,617	111	30	4
東京支店	2,863	8	2,838	2,619	219	88	17
多摩支店	85	0	85	85	0	0	0
神奈川支店	96	24	72	72	0	0	0
山梨支店	0	0	0	0	0	0	0
静岡支店	0	0	0	0	0	0	0
合計	7,059	157	6,875	6,425	450	146	27

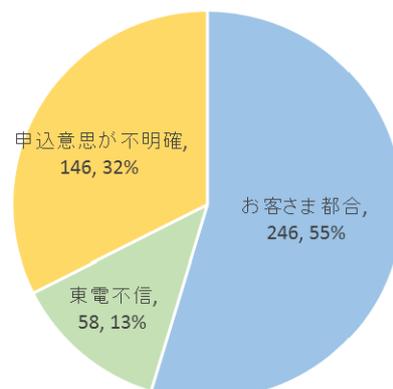


図 1 解約に至ったお客さまの事由について

## 2. お客さまに対する契約締結前交付書面の不交付事案が今後は発生しないよう必要な措置を講ずること。

不祥事の発生そのものを予防する仕組みの指針として日本取引所自主規制法人が策定した「上場会社における不祥事予防のプリンシプル」を当社の組織やオペレーションの実情に照らし、契約締結前交付書面の不交付を含め今後懸念される不祥事を予防するための制度や仕組みを構築することにより、実効性の高い再発防止策を講じることとした。

### 2-1 再発防止策

#### (1) 経営陣のコンプライアンスへのコミットメント

経営陣は、全従業員が法規範を容易に遵守できる環境を整備し、自社のコンプライアンスの状況を正確に把握して不祥事の芽を早期に摘み取る仕組みづくりにコミットする。

また、経営陣は、全従業員を対象に、事業活動におけるコンプライアンスの重要性や自らの考えを随時発信し、コンプライアンス意識の定着、深化においてリーダーシップを発揮する。

#### (2) 法規範を容易に遵守できる環境の整備

##### a. 内規の制定・改定を通じた法規範の理解浸透

- これまで本社が制定した内規を営業拠点に一方的に指示していた運用を改め、内規を本社と営業拠点のコミュニケーションツールに位置づけ、双方向のコミュニケーションの下、制定・改定することにより、実務に即した実践的な内規の取りまとめを通じて営業拠点による法規範の理解を浸透させることにした。
- 具体的には、本社と営業拠点の中核者で構成するプロジェクトチームにより、実施すべき業務内容と法規範で求められていることとの関係について、具体例を示しながら分かりやすく解説する内規を制定・改定し、その後、当該内規に基づく研修会と営業拠点への意見照会を実施する。

##### b. 営業職員の負担を軽減する業務フローの整備

###### イ. 申込受付のためのツールの見直し

- 申込受付時において、申込事実の明確化を目的として、新たに重要事項説明の有無等のチェック欄を設け、お客さまの自署をいただく様式に申込書を改訂、適切に意思を確認しながら、手続きを円滑に進める。
- 今後、条件整備を図り、訪問営業にモバイル端末を導入。紙ベースでの業務を縮小し、適切な手順でお客さまに説明していかないと系統的に契約手続きが進められないよう制御をかける等、適切な契約締結の担保を図る。

ロ. 業務分掌の見直し

- ・契約手続の適切性と業務の効率化を担保するため、訪問営業のフロントオフィス業務と契約手続を処理するバックオフィス業務の担い手を分けることとし、申込書内容について相互に確認の上、申込書に不備（自署の欠如等）があれば契約手続を進められない運用に改める。

(3) 不祥事の芽を早期に摘み取る仕組み

- a. お客様のご意見・ご要望の収集と経営陣への迅速な報告
- ・契約に関するお客様のご意見、ご要望、苦情等を中立的な立場で収集・分析するため、訪問営業時に営業拠点の電話番号を記載した書面を配布する運用を改め、今後は、営業職員の指揮命令系統から独立しているカスタマーセンターの電話番号を記載した書面を配布する。
  - ・営業部門から独立している「CS推進室」は、従来からカスタマーセンターに寄せられるお客様のご意見等を収集・分析し、週次または月次で経営層に報告している。これに加えて、お客様の解約理由についてモニタリングを行い、同室にて不祥事の可能性がある情報を把握した時点で、CS推進室長からリビング事業本部長に直接、ホットラインとして連絡を入れることをルール化する。また、営業拠点で把握した不祥事の可能性がある情報についても、速やかにリビング事業本部長に届けられる仕組みとし、リビング事業本部長は、品質管理担当に調査を指示する等、お客様対応を行う。
- b. 法規範を定着させる教育、研修の整備
- ・全管理職および営業職員を対象に、3ヶ月に一度の頻度で、社外専門家・社内有識者を交え、営業活動全般に関する勉強会を実施する。
  - ・営業拠点における新任の管理職および営業職員に対しては、都度、関連する法規範に関する基礎研修や、営業拠点での業務内容と法規範で求められていることとの関係を学ぶ実務研修を実施する。
- c. コンプライアンスを主導する「品質管理担当」の設置
- ・本事案発覚後、新たにリビング事業本部の本社および営業拠点に配置した品質管理担当は、常時、お客様の苦情、ご意見、ご要望、解約事由の確認や営業職員とのコミュニケーションを通じてコンプライアンス違反の予兆把握に努めるとともに、定期的に業務点検を実施する。
  - ・加えて、コンプライアンスを主導する責任の所在を明確にする観点から、上述の「(2) 法規範を容易に遵守できる環境の整備」や「(3) b. 法規範を定着させる教育、研修の整備」についても一元的に指揮を執る。
- d. 監査機関による「品質管理担当」の監査
- ・当社の監査機関にあたる「内部監査室」は、適宜、品質管理担当による業務点検の方法や結果の妥当性を評価し、改善に必要な提言を行うものとする。

## 2-2 双方向のコミュニケーション

経営陣または本社担当部署のいずれも広範かつ長期に亘って本事案の発生に気付かなかった反省を踏まえ、経営陣と営業拠点との双方向のコミュニケーションを充実させ、双方のコンプライアンス意識の共有を図ることで、不祥事の発生防止、万一の際の早期発見が可能な組織としていく。

### (1) グループ全体でのコンプライアンス意識の定着、深化

年3回程度開催される、経営陣および各営業拠点長、関係会社社長が出席する「グループ経営会議」において、販売戦略や販売状況のみならず、安全および法令遵守についての意見交換も実施。経営陣は、営業拠点長から発信された問題意識を把握する。

上記の内容を踏まえ、経営陣は、月初の朝礼、メール、イントラネット等を通じて経営陣のメッセージとして、全従業員にコンプライアンスの重要性や自らの考えを発信することにより、コンプライアンス意識の定着、深化を図る。

また、経営陣は積極的に各営業拠点を訪問して意見交換を実施、率直なコミュニケーションにより、コンプライアンスを含め相互理解を深める。さらに、リビング事業本部長は、あらゆる機会を通じて、リスク情報を本部長または品質管理担当に直ちに報告することの重要性を発信し、迅速な情報の把握とお客さま対応を可能とする環境整備に努める。

### (2) 中間管理層の情報ハブ機能としての意識向上

中間管理層である本社ならびに営業拠点の品質管理担当および管理職は、経営陣のメッセージをメンバーに伝えるとともに、研修や業務監査を通じて営業職員の課題や悩みを把握する。さらに、中間管理層は、経営陣に発信する役割を強く意識し、情報のハブ機能を担う。

### (3) 本社と営業拠点のコミュニケーションを強化する仕組み

本社と営業拠点は、コミュニケーションの強化に向け、従来の支店長会議に加えて、より実務に詳しい担当者を中心とする会議を定期的で開催する。販売活動における好事例やお客さまの反響に加え、法令遵守に関する課題や悩みを共有し、必要に応じて、品質管理担当の指揮の下、本社と営業拠点の中核者で構成するプロジェクトチームにて解決策を検討、内規を改定する。

## 2-3 グループ全体を貫く経営管理

グループ会社でもコンプライアンス違反を発生させないため、本社内のグループ会社の担当窓口となるリレーションマネージャーは本社の品質管理担当と連携し、随時グループ会社へコンプライアンスに関する好事例の情報提供や、リスク情報に基づく注意喚起を行う。

## 2-4 サプライチェーンに対する責任

### (1) 委託業務・販売代理店業務を担当する当社社員への対応

委託先事業者や販売代理店等でもコンプライアンス違反を発生させないため、本社の委託先事業者や販売代理店等の担当窓口となる社員およびその管理職は、営業職員と同様、前述の基礎研修と実務研修の受講を義務付け、法規範と実務との関係の理解を深めた上で、委託先事業者や販売代理店等との契約および指導を行う。

### (2) 委託先および販売代理店の適正な販売活動を担保する仕組み

委託先での適正な販売活動を担保する仕組みとして、委託仕様書上に法令遵守および研修の実施、不適切事例発生時の発注者への報告義務を明記してきた。今後は、当社への苦情入電等により業務品質の著しい低下が認められる場合には、当社にてサンプリング調査等を実施し、必要に応じて対策を指示する。

また、これまで、販売代理店については、代理店契約書上に法令遵守の規定を明記するとともに、必要に応じて営業状況の当社による確認を可能とする規定や、業務品質が著しく低下していると考えられる場合は是正要求さらには代理店契約の解除を当社が行える規定を原則として設けてきた。今後は、業務品質の低下が改善されない場合には、業務品質に関する定例の会議体を設定する等、より直接的に関与し、一体となって業務品質の向上を図る。

なお、4月2日以降に改めて営業職員に対して研修を実施し、営業職員が新しい内規および法規範と業務の関係について理解していることを確認した上で、営業を再開する。

(参考) 東京電力エナジーパートナー株式会社組織図

以 上

# 東京電力エナジーパートナー組織図 (H30.4.1現在)

参考

