

消費者庁からの行政処分の内容

(1) 業務停止命令

当社は、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 当社が行う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 当社が行う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 当社が行う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 当社は、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、これを当社の役員、従業員および当社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 当社は、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、従前当社（当社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、当社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、当社に対して前記（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) 当社は、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、両契約をまとめて当社と締結しても、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、当社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) 当社は、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、当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こと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当社と締結すると、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。

以 上