

北電販リ第6号
令和6年2月27日

内閣総理大臣認定
特定適格消費者団体・適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松久 三四彦 殿

北海道電力株式会社
代表取締役 社長執行役員 齋藤 晋



ご回答

令和6年1月29日付照会書について、下記のとおり回答いたします。

記

照会事項1

本件措置命令別表「表示期間」欄記載の期間に関して、消費者が貴社において供給する家庭用の電気及び都市ガスをセットで契約した場合に当該消費者に適用される電気及び都市ガスの約款（受給契約要綱等）と、本件措置命令において言及されていますポイントサービスに関する規約を開示してください。

（回答）

- ・別添資料のとおりです。
 - 電気標準約款
 - ガス標準約款
 - エネとくポイントプラン【需給契約要綱】
 - ほくでんガスプラン（一般料金）【需給契約要綱】
 - ほくでんエネモール利用規約

※表示期間における最新の資料を添付しております。需給契約要綱については、電気及び都市ガスをセットで契約する代表的な料金プランの需給契約要綱を添付しております。

照会事項 2

本件措置命令別表「表示期間」欄記載の期間に関して、貴社において供給する家庭用の電気及び都市ガスをセットで契約された消費者の契約数及び消費者の人数をご教示ください。

(回答)

- ・本件措置命令の対象について、現在、消費者庁による調査を受けている最中であり、対象となる料金プランや期間、エリア等が確定していないことから、契約件数も確定しておりません。
- ・また、当社は契約件数のみ管理しており、消費者数については把握しておりません。

照会事項 3

本件措置命令別表「表示期間」欄記載の期間に関して、貴社が供給する家庭用の電気及び都市ガスをセットで契約した消費者に対する返金等の措置を行われる予定があるかどうか、予定がある場合にはその内容につき、ご教示ください。

(回答)

- ・本件は当社が作成したリーフレット・チラシ（以下、まとめて「チラシ等」といいます。）の内容について消費者庁から措置命令を受けたものですが、当社は、チラシ等を見たお客さまが契約内容について誤解したままセット契約の申込手続に進むことがないよう、以下の方策を講じていました。
 - ▶ お電話での申し込みにあたっては、エネモールへの登録についてお客さまに説明を行うことにしていました。また、当社と電気需給契約を締結したお客さまに送付する重要事項説明書やハガキにエネモールへの登録について記載していました。
 - ▶ 年に複数回発行する「あなたのでんき」やホームページ上の記事で、エネモールでポイントを獲得する方法やその利用方法について、複数回、継続して表示していました。
 - ▶ エネとくポイントプランによって貯まるポイントについて、料金に応じて貯まる年間 420 円相当とともに、エネモールのコラム閲覧等で年間 1,200 円相当のポイントが貯まる旨を記載したチラシを、ほくでんガスの営業開始から 2022 年 1 月までの間（消費者庁の調査を受けて記載内容を充実させるまでの間）にエネモールのホームページに掲載し、お客さまへの説明等に用いるとともに、特定商取引に関する法律における書面交付義務のあるお客さまには重要事項説明書とともに送付していました。

- そのため、本件チラシ等の表示にかかわらず、エネモールへの登録やサービス内容についてご理解いただいていたお客さまが多いものと認識しております。よって、現時点で返金等の措置を実施する予定はありません。
- なお、当社は、本件について新聞（日本経済新聞および北海道新聞）に社告を行うとともに、ホームページ上に同内容を掲載することで、一般消費者への周知徹底を行いましたが、当社に対し返金を求める方はいらっしゃいませんでした。

以 上