

照 会 書

令和6年11月1日

〒060-8677

札幌市中央区大通東1丁目2番地

北海道電力株式会社

代表取締役 齋藤 晋 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろうビル3階

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

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第1 はじめに

当法人から令和6年1月29日付け照会書にて照会しました件につき、同年2月27日付け「ご回答」と題する書面（以下「回答書」といいます。）にて、ご回答いただきまして、ありがとうございます。あわせて、当時、消費者に適用された規約を開示いただきまして、ありがとうございます。

回答書の内容を検討しまして、さらに消費者庁から令和5年7月28日付けで貴社に対する不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）に基づく措置命令（以下「本件措置命令」といいます。）がなされた件につきまして、以下の各点を再照会申し上げます。

第2 貴社に対する再照会事項

- 1 本件措置命令別表「表示期間」欄記載の期間に関して、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につき、ご教示ください。あわせて、上記の消費者の契約につき、各契約日の最も早いものと最も遅いものについてもご教示ください。

回答書に「消費者庁による調査」に関する記載がございましたので、その結果を踏まえた再照会です。

- 2 回答書に記載されています、照会事項3へのご回答に言及されている、以下の説明や重要事項説明書の内容についてご教示ください。

- (1) 貴社は、回答書にて、「お電話でのお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。」とされています。

ア 貴社が消費者に対して電話で説明したとされます「エネモールへの登録について」の説明とは、具体的にどのような説明でしょうか。説明にあたっての手引き等がありましたら、ご開示ください。

イ また、貴社が消費者に対して送付されていたという「重要事項説明書やハガキ」に記載されていた「エネモールへの登録について」の説明とは、具体的にどのような説明でしょうか。貴社が当時、実際に消費者に対して送付していた重要事項説明書やハガキの書式もご開示ください。

- (2) 貴社は、回答書にて、「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。」とされています。この「重要事項説明書」につき、貴社が当時、実際に消費者に対して送付していた重要事項説明書の書式もご開示ください。

- (3) 上記とあわせて、対象となる消費者に対して提供した電気事業法に定める契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面並びにガス事業法に定める契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面もご開示ください。

第3 再照会の理由

1 貴社は、回答書の照会事項3に対するご回答において、「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。」とされています。

(1) しかし、貴社が指摘される方策のうち、

① 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のポイント獲得方法や利用方法に関する記載をしていたこと

② 「エネとくポイントプランによって貯まるポイント」に記載されたチラシをホームページに掲載していたこと

は、いずれも本件措置命令の対象となった表示に接してセット契約の申込を行う消費者に対して、セット契約に先立って行われるものではありません。本件措置命令の対象となった表示に接した消費者に生じうる誤解を解くものではないように思われます。

また、①②の方策は、エネモールでポイントを貯めることができることなどを周知するにとどまり、セット契約によって一般料金等が一定額安くなるとの表示には「ほくでんエネモール利用規約」によるポイント分が含まれていないという誤解を解くものでもないように思われます。

(2) 本件措置命令の対象となった表示に接してセット契約の申込を行う消費者に対して、セット契約に先立って行われた説明の可能性があるものは、再照会事項2にて指摘した各点と思われまますので、その内容についてご教示くださいますよう、お願い申し上げます。

2 貴社と消費者の間の電気供給契約（エネとくポイントプランB）及び都市ガス供給契約（ほくでんガスプラン）は消費者契約（消費者契約法2条3項、特例法2条3号）であって、貴社と両者をセットで契約するだけで、貴社と両者をセットで契約する前の電気料金と都市ガス料金の合計金額又は電気料金の金額に比べ、年間で同欄に「おトク」と記載された金額相当分の利益を得られる

と誤認して、消費者に消費者契約を締結させて消費者に損害を与えた場合、消費者が特例法3条1項2号又は同4号に該当する債権を有する可能性があります。貴社の表示によって生じうる誤解を解く消費者の認識の変容をもたらすだけの打ち消しの説明がなければ、表示によって形成された認識が継続したままであるように思われます。

- 3 そこで、当法人は、貴社に対して、改めて上記再照会事項記載の再照会をさせていただきます。

第4 回答の期限など

本照会の回答につきまして、令和6年12月5日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。貴社からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表いたしますので、あらかじめ申し添えます。

以上