

意見書

令和7年4月14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11月1日付け照会書にて照会しました件につき、同年12月2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。

これまでの当法人からの照会と貴社からのご回答の内容を検討しまして、当法人としましては、以下の意見をお伝えするとともに、消費者に対して公表することといたします。

第2 意見の趣旨

消費者庁から貴社に対する、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。)に基づく令和5年7月28日付け措置命令(以下「本件措置命令」といいます。)及び令和6年12月3日付け課徴金納付命令(以下「本件課徴金納付命令」といいます。)において、本件課徴金納付命令の別表1及び別表2の「配布地域」欄記載の各地域において、「課徴金対象期間」欄記載の期間に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消費者(以下「対象消費者」といいます。)に関して、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から、「おトク」などと表示された金額に相当する金額を減額することによって、消費者の被害回復を行うように求めます。

第3 意見の理由

1 前提となる事実関係について

本件措置命令及び本件課徴金納付命令にて消費者庁によって認定されている事実、当法人及び貴社とのこれまでの協議の結果などを踏まえて、以下の事実が認定できるものと考えます。

(1) 貴社は、貴社が供給する家庭用の電力及び都市ガスの小売供給(以下「本件役務」といいます。)を一般消費者に提供するに当たり、本件措置命令の別表「表示期間」欄記載の期間に、別表「表示媒体」欄記載の表示媒体において、別表「表示内容」欄記載のとおり表示することによって、都市ガスの小売供給に関する契約先を北海道ガス株式会社から貴社に切り替え、貴社と本件役務をセットで契約するだけで、貴社と本件役務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、年間で別表「表示内容」欄に「おトク」と記載された金額相当分の利益を得られるかのように表示していました。

(2) しかし、実際には、本件措置命令別表「表示内容」欄に「おトク」と記載された金額には、ポイントサービスに加入した上で、毎月のログイン、おおむね毎週配信されるコラムの閲覧等を行わなければ付与されないポイント相

当分が含まれていました。貴社と本件役務をセットで契約するだけで、貴社と本件役務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、年間で別表「表示内容」欄に「おトク」と記載された金額相当分の利益を得られるものではありませんでした。

- (3) 本件課徴金納付命令の別表 1 及び別表 2 の「配布地域」欄記載の各地域において、別表 1 及び別表 2 の「課徴金対象期間」欄記載の期間に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契約口数は、令和 3 年 1 月 4 日から令和 4 年 5 月 25 日の期間にわたり約 21 万口とされています。

2 法的評価について

- (1) 貴社と消費者の間の電気供給契約及び都市ガス供給契約は消費者契約です（消費者契約法第 2 条第 3 項）。本件措置命令の別表「表示媒体」欄記載の表示媒体は、検針票とともに配布されたリーフレットのように特定の消費者に向けたものに加えて、不特定多数の消費者に向けたものもありますが、貴社による前記の表示は、いずれも消費者の個別の意思形成に直接影響を与える働きかけであって、事業者の消費者契約の締結についての「勧誘」に当たります（同法第 4 条柱書）。そして、前記の表示は、貴社との間で本件役務をセットで契約するだけで、貴社と本件役務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「表示内容」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させるものであって、料金額という重要事項（消費者契約法第 4 条第 2 項）について事実と異なることを告げた不実告知に当たります（消費者契約法第 4 条第 1 項第 1 号）。
- (2) 対象消費者は、貴社に対して、消費者契約法に基づく取消権の行使を通じた不当利得返還請求権、及び、不法行為（民法 709 条）に基づく損害賠償請求権を有していると考えられます。

3 貴社の主張について

- (1) 貴社は、令和6年2月27日付け回答書及び令和6年12月2日付け回答書において、①電話での申し込みにあたってのオペレーターの説明、②契約を締結した消費者に送付する重要事項説明書やハガキの記載、③「あなたのでんき」やホームページ上の記事、④チラシにおいてポイントが貯まる旨を記載したチラシ、によって、消費者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にしていた、と回答されています。
- (2) しかし、開示いただいた各書類を検討しても、「ほくでんエネモール」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っており、貴社との間で本件役務をセットで契約するだけで、貴社と本件役務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て、一定金額の利益を受けられるという誤解を解消する内容が含まれていません。

また、上記の方策には、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ていないものも含まれており、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る誤解を解くものではありません。

4 貴社自身による被害回復措置を講じるべき必要性及び相当性について

- (1) 電気及びガスの供給契約は、消費者の日常生活にとって欠くことのできない、最も重要な継続的契約のひとつです。消費者が電気やガスの供給契約について取消権を行使することは困難であり、また一般消費者が貴社に対して損害賠償請求権を行使することも困難です。また、電気やガスの供給契約を取り消したのちに、貴社又は別の事業者との間で電気やガスの新規契約を締結する場合には、電気工事やガスの閉栓・開栓工事等を伴う負担が生じること等も考えると消費者としては契約の取消に躊躇せざるを得ないと考えら

れます。

- (2) さらに、貴社は、北海道内において最大手の電気事業者です。電力・ガス取引監視等委員会の電力取引報結果では、対象消費者の契約日のうち最も遅い日の属する月である令和4年5月当時、貴社は、北海道内において、販売電力量では80%の割合を占めていました。北海道内に居住する対象消費者が、貴社との間で電気及びガスの供給契約に関して紛争を生じさせることを回避するのはやむを得ないことと思われま。
- (3) 貴社は、令和6年2月27日付け回答書において、「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。」と言及されています。そもそも被害が生じていることに気付かず、電気料金等が割安になっていると誤解したままの消費者がいる可能性があることに加えて、返金を求めることへの負担感や返金を求めることで紛争となることを避ける消費者がいる可能性があることを看過されています。貴社の上記の言及は、北海道内における最大手の電気事業者として、消費者への理解を欠いたものと言わざるを得ません。
- (4) 対象消費者に対する被害回復の方法として適切な方法は、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から、「おトク」などに表示された金額に相当する金額を減額することによって、消費者の被害回復を行うことと思料します。

当法人は、消費者裁判手続特例法に基づく特定適格消費者団体として、消費者への適切な被害回復が実現されることを目的としています。消費者裁判手続特例法に基づく集団的被害回復手続では、対象消費者が電気及びガスの供給契約を取り消して不当利得返還請求権や損害賠償請求権を行使したとしても、対象消費者が貴社から電気の供給を受ける限り、電気料金との相殺の可能性にあります。また、消費者が貴社又は別の事業者との新規契約をすることになった場合、消費者に対して前記のとおり負担が生じるおそれがあり

ます。集団的被害回復手続では、消費者に対して適切な被害回復とならないおそれがあります。

他方で、貴社は、対象消費者の契約日や契約内容、契約の現況について把握されておられます。対象消費者に対して、新たな負担を生じさせることなく、円滑に返金措置を行うことが可能です。貴社による返金措置が対象消費者にとって必要かつ相当です。貴社は、消費者契約法の観点から多数の消費者に対して不当な勧誘及び表示を行われました。消費者庁も、貴社に対して、景品表示法に基づいて、本件措置命令及び本件課徴金納付命令を行っています。貴社は、返金措置を通じて消費者に対して責任を果たされるべきです。

第4 結論

以上から、当法人は、本件については、対象消費者に関して、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から、「おトク」などと表示された金額に相当する金額を減額することにより消費者に返金する措置を通じて消費者の被害回復を行うように求めます。

なお、本意見書は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表するとともに消費者庁その他の関係機関にも送付することをあらかじめ申し添えます。

以上