

小売電気事業者に対する改善指導について（2016年3月4日）

- 小売全面自由化に向け、小売電気事業者が行っている営業活動についての相談・問い合わせがコールセンター等に寄せられている。前回委員会以降、以下の事例について事実関係の確認や指導を行っているところ。
- また、事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在する。

【指導事例】説明資料に誤りがあった例

内容：小売事業者Cの料金メニューについての説明資料において、小売電気事業は登録制であるにもかかわらず、審査・認可を受けた事業者である旨の記載がされていたもの。

※一般に、「認可」と「登録」では、異なる印象を与える可能性がある。

事実関係の確認・指導

対応：小売事業者Cに対して誤りを指摘したところ、同社は、次回印刷分から記載を修正する旨表明した。

【調査事例】不適切な営業活動

コールセンター等に寄せられた苦情等から、不適切な営業活動が行われている可能性が疑われる以下の事例について調査を行っている。

事実関係の確認中

- ①家内設備の点検という名目で訪問を受けたが、点検はすぐ終わり、電気の営業活動を受けた。そして、十分な説明もないまま、契約を締結したとされた。
- ②居住している賃貸住宅の管理会社から、電気の供給者の変更を迫るしつこい営業活動を受けている。

【改善策の自主公表事例】

事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在。

指摘事項

：契約の意思をきちんと確認せず、顧客の同意が得られたと思い署名を代筆したり、顧客の家族が不在の時に高齢者と契約してしまっているのではないかと。

改善策

：契約締結時に再度顧客の意思（場合によっては顧客の家族の意思）を確認し、また、署名は必ず本人にしてもらうよう徹底する。