

業務改善勧告の詳細について

第1 勧告の内容

- 1 株式会社グランデータ（以下「グランデータ」という。）は、今後、電気事業法第2条の13第1項の規定に違反することがないように、需要家に対する説明方法及び社内体制の改善、役員及び従業員に対する改善内容の周知徹底等、必要な措置を講じること。
- 2 グランデータは、今後、電気事業法第2条の14第1項の規定に違反することがないように、同規定に基づき交付しなければならない書面（以下「契約締結後交付書面」という。）の不交付の原因となり得る事象を把握し、是正するための社内体制の改善、役員及び従業員に対する改善内容の周知徹底等、必要な措置を講じること。
- 3 グランデータは、今後、電気の小売供給に係る供給主体並びに電気料金及びその算出方法について、需要家の誤解を招くおそれのある情報提供を行わないよう、情報提供の方法及び社内体制の改善（自社の電気の小売供給契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者に対する、当該情報提供の方法に係る指導・監督方法の改善を含む。）、役員及び従業員に対する改善内容の周知徹底等、必要な措置を講じること。
- 4 グランデータは、前記1から3までに基づいて講じた措置について、自社が電気の小売供給契約を締結している需要家に周知すること。
- 5 グランデータは、前記1から4までに基づいて講じた措置について、令和5年7月31日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

第2 勧告の理由

- 1 事実関係
 - (1) 前提となる事実
グランデータは、電気事業法第2条の2の規定に基づき登録を受けた小売電気事業者である。
 - (2) 勧告の対象となる事実
ア 事案1
(ア) グランデータは、令和4年5月1日適用の電気の小売供給契約

に係る約款変更（以下「本件約款変更①」という。）について説明を行うため、同年４月８日、自社と小売供給契約を締結し、情報通信の技術を利用する方法（以下「電磁的方法」という。）による電気事業法第２条の１３第２項の書面（以下「契約締結前交付書面」という。）の交付を承諾した２３０，５４７件の需要家に対して、携帯電話のショートメッセージサービス（以下「SMS」という。）を使用する方法により、本件約款変更①に係る供給条件の変更について通知を行った。

（イ） 本件約款変更①の内容は、電気の小売供給に係る料金の額の算出方法の変更（料金の一部である燃料費調整額の算出について、独自の調整項である「追加調整」の導入など）であった。

（ウ） 前記（ア）の通知内容は、「（株）グランデータです。平素よりお世話になっております。弊社の電力サービスをご利用のお客様へ約款の変更についてご案内がございます。下記 URL より変更内容をご確認ください。」という文言とともに、URL アドレスが記載されているのみであった。

（エ） 当該 URL アドレスにアクセスすると、グランデータのウェブサイト上のページが表示され、当該ページ上の「【変更内容】」の項目に「別表６（１）燃料費調整単価における上限価格の撤廃」及び「別表６（３）燃料費調整額の追加調整に関する事項の追加」という記載は存在するものの、その他に、当該ページ上において、本件約款変更①の内容を説明している記載は存在しなかった。また、当該ページ上には、本件約款変更①に対応する約款の新旧対照表は掲載されていなかった。

イ 事案２

（ア） グランデータは、本件約款変更①に基づく小売供給契約の変更後、本件約款変更①の対象となる需要家に対して、契約締結後交付書面を交付しなかった。

（イ） 前記（ア）の書面不交付の対象となった需要家数は、３４０，９１２件であった。

ウ 事案３

（ア） グランデータは、令和４年１２月１日適用の電気の小売供給契約に係る約款変更（以下「本件約款変更②」という。）について説明を行うため、同年１１月１９日から同月２０日までの間、自社と小売供給契約を締結し、電磁的方法による契約締結前交付書面の交付を承諾した１４８，３５３件の需要家に対して、SMS を使用する方法により、本件約款変更②に係る供給条件の変更について通知を行った。

（イ） 本件約款変更②の内容は、電気の小売供給に係る料金の額の算

出方法等の変更（本件約款変更①に基づき導入した「追加調整」の額の算出方法の変更など）であった。

(ウ) 前記(ア)の通知内容は、「(株)グランデータです。平素よりお世話になっております。弊社の電力サービスをご利用のお客様へ約款の変更についてご案内がございます。下記 URL より変更内容をご確認ください。」という文言とともに、URL アドレスが記載されているのみであった。

(エ) 当該 URL アドレスにアクセスすると、グランデータのウェブサイト上のページが表示され、当該ページ上には、本件約款変更②に対応する約款の新旧対照表を表示するページにアクセス可能な URL アドレスが記載されていたものの、その他に、本件約款変更②の具体的な内容を説明している記載は存在しなかった。

エ 事案 4

グランデータが自社の電気の小売供給契約の締結の勧誘等を行う業務（以下「本件業務」という。）を委託している業務委託先又は当該業務委託先が本件業務を再委託している業務委託先（両者を個別に又は総称して、以下「本件業務委託先」という。）は、本件業務を行う中で、以下の行為を行った。

(ア) 本件業務委託先は、令和5年2月10日から同年3月15日までの間、他の小売電気事業者の名称に酷似した文言が広告バナーに表示されるウェブサイトを用いて、需要家に対する電気の小売供給契約の締結の勧誘等を行っていた。

(イ) 本件業務委託先は、令和5年2月14日から同年3月17日までの間、他の小売電気事業者の名称に酷似した文言が広告バナーに表示されるウェブサイトを用いて、需要家に対する電気の小売供給契約の締結の勧誘等を行っていた。

(ウ) 本件業務委託先は、平成30年5月1日から令和5年3月30日までの間、他の小売電気事業者の名称が広告バナーに表示されるウェブサイトを用いて、需要家に対する電気の小売供給契約の締結の勧誘等を行っていた。

オ 事案 5

(ア) グランデータは、令和4年1月頃から、自社のウェブサイト上に、電気の小売供給に係る料金の一部である燃料費調整額について、「燃料費調整額はグランデータでも他社でも同一の金額である」旨の文言を記載したページ（以下「本件ページ」という。）の掲載を開始した。

(イ) グランデータは、令和4年5月1日適用の本件約款変更①及び同年12月1日適用の本件約款変更②に伴い、前記(ア)の燃料費調整

額について、独自の算出方法を導入し、算出方法の変更を行った。

(ウ) グランデータは、時期は不明であるが、ウェブサイト上から、本件ページにアクセスするためのリンクを削除した。一方、本件ページは、当該削除後から令和5年4月21日までの間、特定のURLアドレスから直接アクセスした場合、不特定多数の者に閲覧可能な状況となっていた。

(エ) 本件ページには、令和4年1月頃から令和5年3月31日までの間、10,887件のアクセスがあった。

2 勧告の必要性

グランデータは、前記1(2)ア及び同ウのとおり、本件約款変更①及び本件約款変更②について、SMSを使用する方法により、供給条件の変更の通知を行っていたが、当該通知には供給条件の変更内容が記載されておらず、当該通知内容を閲覧したのみでは、供給条件の変更内容を理解することは困難なものとなっていた。また、当該通知には、URLアドレスが記載されており、これにアクセスすることでグランデータのウェブサイト上のページが表示されるが、当該ページ上の記載内容も、本件約款変更①及び本件約款変更②に係る供給条件の変更内容を十分に理解することができるものとなっておらず、需要家が当該変更内容を理解することは困難であった。

電気事業法上の説明義務は、需要家が、料金その他の供給条件を十分に理解した上で適切な判断を可能とするために課されているものであり、需要家の利益の保護の観点から重要な意義を有する。前記1(2)ア及び同ウのとおり、グランデータは、本件約款変更①及び本件約款変更②に係る供給条件の変更内容について、需要家の十分な理解の形成を図っていたとは評価し難く、電気事業法上の説明義務を十分に履行したものとは認められない。グランデータは、本件約款変更①については230,547件、本件約款変更②については148,353件の需要家に対して、当該説明義務を十分に履行しておらず、法令違反の程度及び規模において、前記1(2)の事案1及び事案3は、電力の適正な取引の確保を図る観点から極めて重大な事案である。

また、グランデータは、前記1(2)イのとおり、本件約款変更①に基づく小売供給契約の変更後、340,912件の需要家に対して、契約締結後交付書面を交付しておらず、電気事業法上の書面交付義務に違反していた。

さらに、前記1(2)エのとおり、本件業務委託先は、電気の小売供給に係る供給主体について、需要家の誤解を招く情報提供を行っており、これについては、グランデータの本件業務委託先に対する指導・監督が不十分であったことに起因していた。加えて、前記1(2)オのとおり、グランデータ

は、電気の小売供給に係る料金及びその算出方法について、需要家の誤解を招くおそれのある情報を閲覧可能としていた。

需要家に対する契約締結後交付書面の交付及び情報提供等の適切な実施は、需要家の利益の保護に資する重要な意義を有するものであり、前記１（２）の事案２、事案４及び事案５についても、電力の適正な取引の確保を図る観点から極めて重大な事案である。

前記１（２）の事案１、事案２、事案３、事案４及び事案５（以下これらを総称して「本事案」という。）の重大性を踏まえ、グランデータに対しては、需要家の利益の保護及び本事案の再発防止のために、電気事業法上の各義務の履行方法及び需要家に対する情報提供の方法並びにこれらの方法の適正性を確保する社内体制の改善等について、適切な措置を講じるよう強く促す必要がある。

以上のとおり、本事案については、電力の適正な取引の確保を図るため、前記第１に記載した措置を講じるよう、グランデータに対し、勧告する必要がある。

以 上