

令和6年4月26日
電力・ガス取引監視等委員会

株式会社ハルエネに対する業務改善勧告などを行いました

電力・ガス取引監視等委員会(以下「当委員会」といいます。)は、株式会社ハルエネに対して、電気事業法第66条の12第1項の規定に基づく業務改善勧告などを行いました。

1. 業務改善勧告の実施

電力の小売の全面自由化後において、需要家による円滑な契約の切替(スイッチング)や、これに伴う契約の解除などが適切になされることは、需要家の利益の保護や、電気事業の健全な発達のために重要です。

今般、小売電気事業者である株式会社ハルエネ(以下「ハルエネ」といいます。)については、自社の電気の需要家から、スイッチングのために必要な情報である「契約番号」の提供を依頼された際、少なくとも3週間以上の期間を要している事例が606件確認されました。一方、当委員会で他の小売電気事業者に対して調査を行ったところ、当日又は翌営業日には、需要家に契約番号を提供しているとの回答が得られたところでした。

これらを踏まえると、ハルエネについては、需要家への契約番号の提供に長期の日数を要しており、速やかな対応とは評価しがたく、需要家の利益の保護や、電気事業の健全な発達の観点から、重大な問題があると認められます。

これを踏まえ、当委員会は、電力の適正な取引の確保や、再発防止に向けて、ハルエネに対し、電気事業法に基づく業務改善勧告を行いました。

2. 業務改善勧告の内容(※詳細は「4. 添付資料」を参照)

- ①今後、需要家からの契約番号の提供依頼に対し、契約番号の提供を遅滞することがないよう、遅滞の原因となり得る事象の分析を適切に行い、社内体制の改善など、必要な措置を講じること。
- ②前記①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。
- ③前記①及び②に基づいて講じた措置について、令和6年5月31日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

3. 業務改善指導の実施

ハルエネの代理店が、電気の契約に関する勧誘を行った際に、契約の締結先を他の大手電力会社と誤認させる可能性のある、需要家の誤解を招く情報提供を行っていたおそれがあることが認められました。また、代理店に対するハルエネの指導・監督の方法及び内容には、改善の余地があると考えられます。

これを踏まえ、電力の適正な取引の確保を図るため、当委員会は、ハルエネに

対して業務改善指導を行いました。

4. 添付資料

[業務改善勧告の詳細について](#)

(本発表資料のお問合せ先)

経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会 事務局

取引監視課長 下津

担当者:安原、古田、植野

電 話:03-3501-1552(直通)