

令和3年6月25日

## 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する業務停止命令（6か月）及び指示について

- 消費者庁は、電気及びガスの小売供給を提供する東京電力エナジーパートナー株式会社（本店：東京都中央区）（以下「東電EP」といいます。）に対し、令和3年6月25日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、令和3年6月26日から同年12月25日までの6か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 併せて、消費者庁は、東電EPに対し、特定商取引法第22条第1項の規定に基づき、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築することなどを指示しました。
- なお、東電EPは、別紙のとおり、不実告知及び事実不告知の違反行為をしていると認められるところ、特定商取引法第24条の3では、役務提供事業者が勧誘時に不実告知又は事実不告知をしたことにより、電話勧誘販売に係る役務提供契約の申込み又は締結をした者が、当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができるという制度を設けています。  
東電EPとの取引等についてご相談のある消費者におかれましては、消費者ホットライン（局番なし188）その他の消費生活相談窓口までご相談ください。

※本件の勧誘手口の詳細については、別紙の「5 勧誘事例」を参照。

### 1 処分対象事業者

- (1) 名 称：東京電力エナジーパートナー株式会社  
(法人番号：8010001166930)
- (2) 代 表 者：代表取締役 秋本 展秀（あきもと のぶひで）
- (3) 本店所在地：東京都中央区銀座八丁目13番1号 銀座三井ビルディング  
(登記上の本店所在地は、東京都千代田区内幸町一丁目1番3号)
- (4) 資 本 金：100億円

- (5) 設 立：平成27年4月1日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 提供役務：電気及びガスの小売供給

## 2 特定商取引法の規定に違反する行為

- (1) 勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（特定商取引法第16条）
- (2) 役務の対価についての不実告知（特定商取引法第21条第1項第2号）
- (3) 役務の対価についての事実不告知（特定商取引法第21条第1項第2号、同条第2項）

## 3 消費者庁がした行政処分の詳細

別紙のとおりです。

### 【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共に特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）  
身近な消費生活相談窓口を御案内します。  
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。  
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

## 東京電力エナジーパートナー株式会社に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東電EP」という。）は、勧誘行為の実施を委託する事業者（再委託や再々委託などにより業務委託事業者が更に業務の実施を委託する事業者を全て含む。以下「委託先事業者」という。）をして、消費者に電話をかけ、当該電話において、電気の小売供給を有償で提供する契約（以下「本件電気小売供給契約」という。）若しくはガスの小売供給を有償で提供する契約（以下「本件ガス小売供給契約」という。）又はその両方の締結について勧誘を行い、当該消費者と本件電気小売供給契約若しくは本件ガス小売供給契約又はその両方を電話により締結させていることから、東電EPは、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」という。）を行っている。

なお、東電EPは、最初に電話をした際に契約締結の意思を示した消費者に、再度別の担当者から電話をかけて契約締結の意思を改めて確認の上契約を締結するという方法により、2回の電話において一連の電話勧誘行為をしている場合がある。

### 2 処分の内容

#### (1) 業務停止命令

東電EPは、令和3年6月26日から同年12月25日までの間、電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア 東電EPが行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 東電EPが行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 東電EPが行う電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示

ア 東電EPは、特定商取引法第16条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）、同法第21条第1項の規定により禁止される役務の対価につき不実のことを告げる行為、及び同条第2項の規定により禁止される役務の対価につき故意に事実を告げない行為を

している。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築して、これを東電EPの役員、従業員及び委託先事業者、前記（１）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 東電EPは、電話勧誘販売により、本件電気小売供給契約若しくは本件ガス小売供給契約又はその両方を締結しているものであるところ、従前東電EP（東電EP設立前の東京電力株式会社も含む。）と電気小売供給契約を締結していたことのある相手方で、平成31年4月1日から令和3年6月25日までの間に、電話勧誘販売により、東電EPとの間で本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約を改めて締結した全ての相手方（以下「契約の相手方」という。）に対し、以下の事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載する、東電EPに対して前記（１）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和3年9月27日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票及び通知書面を添付すること。）により報告すること。なお、令和3年7月9日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（１）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）東電EPは、遅くとも令和元年11月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、両契約をまとめて東電EPと締結しても、その電気料金は、消費者が契約中のある特定の事業者（※1）の電気料金と比較して、一律に年間1,200円程度安くなる事実はないにもかかわらず、「年間1,224円の割引を付けられるんですね。」、「従来プランと比べて、毎年1,200円お安くすることができます。」などと、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者（※1）の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げている。

（エ）東電EPは、遅くとも平成31年4月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、

東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中のある特定の事業者（※1）の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることが一般的に起こるにもかかわらず、「弊社では電気とガスの両方ともお安くご利用いただけるようになったので、」、「〇〇様が私共の東京電力に戻ることでですね、電気もガスも両方ともお安くなりまして。」、「今回お切替いただくことによってお得にお使いいただけるお客様でございます。」、「電気とガスのお得なセットプランのお切替のご提案で」などと、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガスの料金の総額が、消費者が契約中の当該特定の事業者（※1）の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げるのみで、故意に当該事実を告げていない。

※1 実際には、該当する具体的な事業者名を記載するよう指示している。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第22条第1項及び第23条第1項

### 4 処分の原因となる事実

消費者庁は、東電EPにおいて、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、電話勧誘販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

#### (1) 勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（特定商取引法第16条）

東電EPは、遅くとも平成30年6月以降、東電EPと電気小売供給契約を締結中の相手方に対し、本件ガス小売供給契約の締結について電話勧誘販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「現在ですね、〇〇様の東京電力のご契約ですが、割引のないプランとなっておりますので、お高い可能性がございますので、お安いプランへの切替をご案内させていただきました。」、「ご契約いただいております料金プランについてご連絡をいたしました。」などとあたかも契約中の電気小売供給契約についての連絡事項の伝達のために電話したかのように告げるのみで、その電話が本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げていない。

(2) 役務の対価についての不実告知(特定商取引法第21条第1項第2号)(※2)

東電EPは、遅くとも令和元年11月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、両契約をまとめて東電EPと締結しても、その電気料金は、消費者が契約中のある特定の事業者の電気料金と比較して、一律に年間1,200円程度安くなる事実はないにもかかわらず、「年間1,224円の割引を付けられるんですね。」「従来プランと比べて、毎年1,200円お安くすることができます。」などと、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金は、消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して、一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げている。

(3) 役務の対価についての事実不告知(特定商取引法第21条第1項第2号、同条第2項)(※2)(※3)

東電EPは、遅くとも平成31年4月以降、電話勧誘販売に係る本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中のある特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることが一般的に起こるにもかかわらず、「弊社では電気とガスの両方ともお安くご利用いただけるようになったので。」「〇〇様が私共の東京電力に戻ることでですね、電気もガスも両方ともお安くなりまして。」「今回お切替いただくことによってお得にお使いいただけるお客様でございます。」「電気とガスのお得なセットプランのお切替のご提案で。」などと、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガスの料金の総額が、消費者が契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げるのみで、故意に当該事実を告げていない。

※2 上記(2)及び(3)の違反事実は、少なくとも、従前東電EP(東電EP設立前の東京電力株式会社も含む。)と電気小売供給契約を締結していたことのある相手方で、勧誘時には他の事業者と電気及びガスの小売供給契約を締結している者に対して、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約を締結することについて勧誘をする際に認

められるものである。

※3 上記(3)の違反事実は、少なくともある特定の事業者の電気及びガスの料金プランとの比較において認められるものである。

## 5 勧誘事例

### 【事例1】(勧誘目的等の明示義務に違反する行為(勧誘目的不明示))

東電EPの委託先事業者であるYの担当者Zは、平成30年6月、消費者Aに電話をかけ、Aに対し、「いつも、東京電力にて、電気のご利用ありがとうございます。本日は、△△(具体的な地域の名称を告げている。)にてご契約いただいております料金プランについてご連絡をいたしました。」と、あたかもAが契約中の電気小売供給契約における料金プランについての連絡のために電話したかのように説明した上で、本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「ただいま、お時間をいただいておりますでしょうか。」「2, 3分でございます。」と告げ、説明を続けてよいか確認してAにこれを承諾させると、おもむろに、「昨年より、東京電力でもガスをご利用いただけるようになりまして、電気とガスのお支払いを一緒にさせていただきますことで月々のお支払が大変お安くなりますので、皆様にご紹介をさせていただいております。ちなみに〇〇様(具体的な氏を告げている。以下同じ。)のご自宅では、●●●●(上記4(2)及び(3)における「ある特定の事業者」の名称。以下同じ。)様お使いでいらっしゃいますでしょうか。」などと告げて、本件ガス小売供給契約の締結についての勧誘を開始した。

### 【事例2】(勧誘目的等の明示義務に違反する行為(勧誘目的不明示))

東電EPの委託先事業者であるWの担当者Xは、令和2年1月、消費者Bに電話をかけ、Bに対し、「いつも東京電力をご利用、ありがとうございます。」「本日はお電話を差し上げたのは、〇〇様電気のご契約プランでございますが」、「あの、従量電灯Bということですね」、「長い間、電気、テレビとか冷蔵庫とかエアコン使ってもらってるんですが」、「昔からの契約でございますのでまったく割引がないんですよ。」「したがって毎月の電気料金がこのままですと高い可能性があるお客様でございましたので」、「まあ、年も改まったんですが、新しいお安いプランができましたのでそちらへのお切替を皆様に随時ご提案をお願いしております。」と、あたかもBが契約中の電気小売供給契約における新料金プランについての連絡のために電話したかのように説明した上で、本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「ちなみに〇〇様、あのえー、ご自宅のガスは●●●●さんご利用でしたでしょうか。」とガスの話を始め、ガス式の床暖房の利用



はないことを確認した後、おもむろに、「よかったですよ、それであれば電気とガスをご請求をまとめいただくだけで今まで割引とかサービスとかポイント、なにもなかったんですけども」、「今度は電気ガスそれぞれに割引をおつけすることができるようになります。」などと告げて、本件ガス小売供給契約の締結についての勧誘を開始した。

【事例3】（勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示））

東電EPの委託先事業者であるWの担当者Vは、令和2年4月、消費者Cに電話をかけ、Cに対し、「いつも東京電力ご利用いただきまして誠にありがとうございます。あの、現在ですね、〇〇様の東京電力のご契約ですが、割引のないプランとなっておりますので、お高い可能性がございますので、お安いプランへの切替をご案内させていただきました。」と、あたかもCが契約中の電気小売供給契約における新料金プランについての連絡のために電話したかのように説明した上で、本件ガス小売供給契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「東京電力とあの、●●●●をお使いのお客様に大変あの割引対象でございますが、あの〇〇様のご自宅は●●●●をお使いでございますか。」とガスの話を始め、ガス式の床暖房の利用はないことを確認した後、おもむろに、「割引対象のお客様でございます、はい。で、どのくらいお安くなるかというご案内だけでもと思うんですが」、「あの、初年度ですね、まずあのβ（上記4（2）及び（3）の「ある特定の事業者」における、標準家庭向けのガス料金プラン。以下同じ。）のお客様でしたら、ガス代がなんと8%もお安くさせていただきます。」などと告げて、本件ガス小売供給契約の締結についての勧誘を開始した。

【事例4】（役務の対価についての不実告知及び事実不告知）

東電EPの委託先事業者であるWの担当者Uは、令和元年11月、消費者Dに電話をかけ、Dに対し、「今回は、電気とガスのお話でして、〇〇様も去年の11月頃ですね、東京電力から、電気とガスは●●●●さんにお切り替えされていらっしゃるでしょうか。」、「私共の東京電力に戻ることで、電気もガスも、両方ともお安くなるお客様が非常に多くいらっしゃいましたので、〇〇様のご自宅に、毎月、●●●●さんから、電気とガスの明細が、1枚で届いているかとは思いますが」と告げた後、Dをして、Dが保管する、Dが契約中のある特定の事業者との契約に関する書類により、Dの電気及びガスの小売供給契約の締結先が当該特定の事業者であり、その契約中の料金プランが、電気についてはα（上記4（2）及び（3）の「ある特定の事業者」における、標準家庭向けの電気料金プラン。以下同じ。）、ガスについてはβであることを

確認させると、続けて「現在ですね、全く、ガス代に対してですね、割引がないまま、1年以上ご利用のプランで」、「〇〇様が私共の東京電力に戻ることでですね、電気もガスも両方ともお安くなりまして。」、「最初の1年間は、ガス代に対して、約8%の割引も入りますし、2年目以降もですね、ずーっと約3%の割引が入ります。あとあの、電気代も年間で1,200円、お得にご利用いただけます。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げた。

また、2回目に電話した担当者Tも、Dに対し、「お申込みいただきましたプランは、新しい料金プラン、スタンダードSと、とくとくガスのセットプランとなります。」、「今後は、電気もガスも、東京電力の契約に切り替わります。〇〇様のガス料金は、初年度約8%、2年目以降は約3%、電気は年間1,224円、お得にご利用いただけますので、よろしく願いいたします。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げた。

そして、U及びTは、以上のように、Dに対し、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガス料金の総額が、Dが契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げたのみで、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中の当該特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることが一般的に起こることを告げなかった。

#### 【事例5】（役務の対価についての不実告知及び事実不告知）

東電EPの委託先事業者であるWの担当者Sは、令和2年1月、消費者Eに電話をかけ、Eに対し、「本日ですね、電気とガスのセットプランのご提案でご連絡をさせていただきました。」、「●●●●でおまとめされてるお客様の中で」、「ガスの代金が、割引が付いていないかたがいらっしまったので」、「東京電力に、あの、まあ電気とガスを一緒にあのおまとめいただくと」、「電気もガスも割引を付けられるという、あの、可能性がございますので」、「ちょっと確認をさせていただいて、どれくらいお得になるかっていうのが分かるんですね。」と告げた後、Eをして、Eが保管する、Eが契約中のある特定の事業者との契約に関する書類により、Eの電気及びガスの小売供給契約の締結

先が当該特定の事業者であること、その契約中の料金プランが、電気については $\alpha$ 、ガスについては $\beta$ であることを確認させると、続けて、「でしたら今 $\beta$ の、あの契約でしたら、今あの●●●●のほうから、あの、割引が全く付いてないものになるので」、「東京電力に電気とガスをまとめていただくと、あの、まあ使う使わない関係なく、今の料金から最初の1年間ガスの料金が8%の割引になります。」、「2年目以降からも3%の割引がずっと続きますので。」とガス料金が現在よりも安くなることを告げ、さらに、Eをして、Eが保管する、Eが契約中の当該特定の事業者との契約に関する書類により、Eが現に支払っている当該特定の事業者の月の電気料金を確認させると、「実はですね、先ほどお伝えしたあの、電気の料金をですね、今回、あの、東京電力でおまとめていただくと、あの、年間1, 224円の割引を付けられるんですね。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して一律に年間1, 200円程度安くなるかのように告げた。

そして、途中で電話を代わった別の担当者Rも、Eに対し、「今回お切替いただくことによってお得にお使いいただけるお客様でございます。」、「今後は電気もガスも東京電力の契約に切り替わりまして、〇〇様は、ガスは基本料金と従量料金がそれぞれ●●●●の $\beta$ 、今〇〇様がお支払いになっていらっしゃるガス料金でございますね、こちらで比べまして約3%とお得にずっとご利用いただけます。」、「さらに初年度は12か月間、スタート割といたしまして約5%の割引が上乘せとなりますので、合計で約8%お得にご利用いただけます。」、「電気もご利用の間中、年間1, 224円お得にご利用いただけますのでよろしくお願いいたします。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して、一律に年間1, 200円程度安くなるかのように告げた。

S及びRは、以上のように、Eに対し、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガスの料金の総額が、Eが契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げたのみで、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中の当該特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることが一般的に起こることを告げなかった。

【事例6】（役務の対価についての不実告知及び事実不告知）

東電EPの委託先事業者であるPの担当者Qは、令和2年2月、消費者Fに電話をかけ、Fに対し、「本日は、電気とガスのお得なセットプランのご提案でお電話いたしました。」と告げ、Fの電気及びガスの小売供給契約の締結先がある特定の事業者であることを確認の上、「●●●●でおまとめの皆様にお話をお伺いしますと、今のプランは電気だけの割引で、ガスに割引付いてないと聞くんですね。で、弊社では電気とガスの両方ともお安くご利用いただけるようになったので、ご連絡なんです。」、「私共でもその後、ガスの自由化により割引が出来るようになっておりまして、よりですね、お安くお使いいただけるかと思うんです。で、このお安くなる対象のお客様かどうかというのが、ガスの検針票あれば分かるんですけども、お近くにございますでしょうか。」と告げた後、Fをして、Fが保管する、Fが契約中の当該特定の事業者との契約に関する書類により、Fが契約中のガスの料金プランが $\beta$ であることを確認させると、「私共にお切替いただくと、ガス料金が最初の1年目、毎月約8パーセントも今よりお安くなりまして、2年目以降もずっと、約3パーセントお安いのが続きます。」と告げ、さらに、Fをして、Fが保管する、Fが契約中の当該特定の事業者との契約に関する書類により、Fが契約中の電気の料金プランが $\alpha$ であることを確認させると、続けて「でしたら電気も従来プランと比べ、毎年1,200円ほど、お安くご利用いただけます。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げた。また、Qは、Fに対し、「一般的な使用量のお客様でしたら、年5,6,000円もお安くなってまいります。」などとも告げた。

また、2回目に電話した担当者Oは、Fが当該特定の事業者と契約中の電気及びガスの小売供給契約の料金プランを再度確認した上で、Fに対し、「●●●●の基本料金と従量料金から、原料費調整額を除いた基準単位料金が、それぞれ約3パーセントお安くなる点で、それ以外の変更はございません。」、「スタート割として1年間は、更に約5パーセント、お安くご利用いただけます。」などと料金が安くなる旨を告げた。

Q及びOは、以上のように、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガス料金の総額が、Fが契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げたのみで、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中の当該特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることを一般的に起こることを告げなかった。

【事例7】（役務の対価についての不実告知及び事実不告知）

東電EPの委託先事業者であるPの担当者Nは、令和2年4月、消費者Gに電話をかけ、Gに対し、「電気とガスのお得なセットプランのお切替のご提案で」と告げた後、Gをして、Gが保管する、Gが契約中のある特定の事業者との契約に関する書類により、Gが当該特定の事業者との間で契約している電気及びガスの小売供給契約の料金プランが、電気については $\alpha$ 、ガスについては $\beta$ であることを確認させると、続けて「あ、であれば問題なくですね、もしも●●●●さんのほうにこだわり等がなければ、こちらの東京電力のほうで単純にガスの割引のほう、あの、問題なく付けられるかたでございまして。」、「まずあのガス料金のほうからですね、最初の1年間、毎月約8%、割引をお付けすることができます。」、「2年目以降もご解約されるまで、ずーっと3%お安くご利用ただけまして、例えば、ガスに関しまして、今現状ですね、例えば5,000円だとしますよね。その月が5,000円だとすると、8%なので、概算でだいたい400円ほど安くなるというプラン。」、「で、ご安心いただきたいんですけど、電気に関しましても、従来プランと比べて、毎年1,200円お安くすることができます。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して、一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げた。

また、その後に電話した担当者Mも、Gに対し、「私共のほうでも電気とガスおまとめいただいたことによるセット割というのをご用意しておりまして、その金額が電気代のほうから月々102円割引になります。」と、あたかも、東電EPと本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて締結すれば、その電気料金が消費者が契約中の当該特定の事業者の電気料金と比較して一律に年間1,200円程度安くなるかのように告げ、また、「弊社の方では、ガスのほうが割引が大きくなっておりまして」、「最初の1年目ですね、今確認したところ、ガスが $\beta$ だったので、最初の1年目は約8%お安くなって」、「それ以降の年間は約3%ガス代は今よりもお安くなってます。」などと告げた。

N及びMは、以上のように、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガス料金の総額が、Gが契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げたのみで、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費者が契約中の当該特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金

の総額よりも高くなることが一般的に起こることを告げなかった。

【事例8】（役務の対価についての事実不告知）

東電EPの委託先事業者であるKの担当者Lは、平成31年4月、消費者Hに電話をかけ、Hに対し、「現在、東京電力のガス料金12か月間5%できるスタート割をご案内しております、〇〇様のところでも、お使い頂いていた方ですので、お電話で簡単にお安くなる方であれば、お切替えが出来るんですが」と告げた後、Hをして、Hが保管する、Hが契約中のある特定の事業者との契約に関する書類により、Hが当該特定の事業者との間で契約している電気及びガスの小売供給契約の料金プランが、電気については $\alpha$ 、ガスについては $\beta$ であることを確認させた上で、「であれば、やはりガスに全く割引入っていない方でしたので、電気も以前とご使用量変わらなければ、平均しまして弊社の方が単価お安くなる月がほとんどですのと、あとガスの方ですね、今後、 $\beta$ の方、東京電力でおまとめ頂くことで、ずーっと3%お安くなります。さらに今回最初の1年間、スタート割をご案内しておりますので、プラス5%追加の8%。ですので、例えばこの月の1年目の料金ですと、508円ほど、ガスだけで、今月分だけで浮いてきますね。」、「電気がスタンダードプラン、新プランなんです、基本料金、以前までご契約頂いていた従量電灯Bとの金額の変更はございませんが、計算方法の違い、ご使用量に応じた単価の2段階目が26円から25円98銭へ若干下がっておりますのと、セット割引として、月々100円、年間1,200円ずっと割引が入ると、ガスの方、全く今入っていない $\beta$ の方でしたので、今後ずっと3%ガスが今よりお安くなるのと、さらに今回キャンペーン特典として、初年度プラス5%の合わせて8%お安くなりますのと。」などと告げた。

また、2回目に電話した担当者Jも、Hに対し、電気料金について、「基本料金は、以前ご利用いただいていた従量電灯とは変更ないのですが、使用量に対する2段階目が26円から25.98円になったことと、電気とガス、セットにして頂くことで、月額100円、年間で1,200円の割引が入ります。」などと告げ、ガス料金について、「ガスのプランに関してなんです、現状が●●●●の $\beta$ ご利用ですと、割引がずっと3%、初年度はさらに5%入ります。」などと告げた。

L及びJは、以上のように、本件電気小売供給契約及び本件ガス小売供給契約の両方をまとめて東電EPと締結すると、電気及びガス料金の総額が、Hが契約中の当該特定の事業者の電気及びガスの料金の総額よりも安くなる旨を強調して告げたのみで、実際には、電気の月間使用量が300kWhを超えると、東電EPの料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額の方が、消費

者が契約中の当該特定の事業者の料金プランの電気及びガスの当該月の料金の総額よりも高くなることが一般的に起こることを告げなかった。