

事案の概要

1. 勧告の内容

- (1) 中部電力ミライズ株式会社（以下「中部電力ミライズ」という。）は、電気の供給に係る小売供給契約の締結に関し、電気事業法第2条の13第2項及び第2条の14第1項の書面（以下、電気事業法第2条の13第2項の書面を「契約締結前交付書面」といい、電気事業法第2条の14第1項の書面を「契約締結後交付書面」という。）の不交付が今後発生しないよう、当該不交付の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含む必要な措置を講ずること。
- (2) 中部電力ミライズは、前記(1)に基づいて講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知し、法令遵守を徹底すること。
- (3) 中部電力ミライズは、前記(1)に基づいて講じた措置並びに前記(2)に基づいて実施した周知の内容及び日時について、令和2年8月5日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

2. 事実

中部電力株式会社（以下「中部電力」という。）は、令和元年12月から令和2年3月までの間、電気の小売供給契約の締結をした際、19,681件の小売供給契約について契約締結後交付書面を交付せず、うち13,577件の小売供給契約について契約締結前交付書面を交付しなかった。

中部電力ミライズは、令和2年4月から同年5月までの間、電気の小売供給契約の締結をした際、9,281件の小売供給契約について契約締結後交付書面を交付せず、うち6,736件の小売供給契約について契約締結前交付書面を交付しなかった。

以上の契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の不交付の件数は、それぞれ合計で20,313件及び28,962件であり、対象となった需要家数は28,927名である。

3. 勧告の必要性

本件は、電気の小売供給契約に係る契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の不交付が、5か月にわたり、28,927名の需要家について発生した事案である。契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の交付は、需要家の利益の保護のため重要な意義を有するものであり、本件は、法令違反の内容、期間及び件数において、重大な事案と評価せざるを得ない。

また、本件は、顧客管理システムの改修に伴い発生した同システムの不具合に起因するものであるが、不具合を防止できなかった要因として、システム設計時の検討及び運用試験が不十分であったことが認められ、システムの運用開始後に本件を発見できなかった要因として、法令遵守状況の確認が不十分であったことが認められる。中部電力は、昨年も、契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面の交付に関し法令違反を発生させており、中部電力ミライズの業務実施体制には、改善の必要があると考えられる。

したがって、電力の適正な取引の確保を図るため、前記1記載の措置を講ずるよう勧告する。