

ハルエネに対する業務改善勧告の詳細について

第1 ハルエネに対する勧告の内容

- 1 株式会社ハルエネ（以下「ハルエネ」という。）は、今後、小売電気事業の運営において、ハルエネ及びハルエネの媒介・取次・代理業者（以下「代理業者等」という。）における説明義務及び書面交付義務が確実に履行されるよう、徹底的に社内体制の改善を行う等、必要な措置を講じること（低圧の契約においては、需要家への説明内容の事後的な検証が可能となるよう、勧誘時の録音、録画その他記録をし、1年以上の期間保全することを含む。）。
- 2 ハルエネは、ハルエネ及びハルエネの代理業者等における不適切な勧誘行為が行われることのないよう、徹底的に代理業者等に対する指示・監督体制の改善を行う等、必要な措置を講じること（低圧の契約においては、需要家への勧誘内容の事後的な検証が可能となるよう、勧誘時の録音、録画その他記録をし、1年以上の期間保全することを含む。）。
- 3 上記1及び2に基づいて講じた措置（本件事案の発覚後からこれまでに講じた措置を含む。以下同じ。）の内容を、ハルエネ及びハルエネの代理業者等の役員及び従業員に周知徹底すること。
- 4 上記1及び2に基づいて講じた措置並びに上記3に基づいて行った周知の内容及び日時について、2026年6月15日までに、当委員会事務局の取引監視課宛てに、文書で報告すること。
- 5 ハルエネ及びハルエネの代理業者等による、説明義務及び書面交付義務の履行状況、不適切な勧誘行為の有無並びにハルエネにおける代理業者等への具体的な指示・監督の状況について、2026年4月1日から同年6月30日までの状況の報告を同年7月31日までに、同年7月1日から同年9月30日までの状況の報告を同年10月31日までに、同年10月1日から同年12月31日までの状況の報告を2027年1月31日までに、同年1月1日から同年3月31日までの状況の報告を同年4月30日までに、それぞれ当委員会事務局の取引監視課宛てに文書で行うこと（いずれも、需要家からの苦情件数、内容、ハルエネ及びハルエネの代理業者等における具体的な対応内容等の報告を含む。）。

第2 ハルエネに対する勧告の理由

- 1 事実関係
 - (1) 前提となる事実

ハルエネは、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 代理業者等による書面交付義務違反の事実

ハルエネの媒介業者であった J-line 株式会社（以下「J-line」という。）において、2024年1月10日から2025年11月までの間、少なくとも5件の需要家に対し、契約締結前交付書面を構成する申込書について、契約プランやオプション契約の内容等一部の供給条件について記載していないことを認識しつつ、当該契約締結前交付書面を交付した（以下「未記載交付事案」という。）、電気事業法第2条の13第2項違反の事実が認められた。

なお、その他、契約締結に至らなかった需要家29件についても、J-line 以外も含めた、ハルエネの複数の代理業者等から、記載事項に不備のある契約締結前交付書面が交付された可能性が高い。

イ ハルエネによる代理業者等への指示・監督が適切に果たされてこなかった事実（前記アの事実について）

前記アの交付書面上未記載の事項については、当該事項に係る説明義務の履行が代理業者等によって適切にされていない可能性が高い一方、説明が十分にされなかった需要家が未記載に自ら気付くことは容易ではなく、また、代理業者等における交付書面の内容をハルエネ側で直接確認できないことから、未発覚の事案が存在している可能性も十分ある。

ハルエネとしては、上記の点や契約締結前交付書面の交付義務一般の重要性に鑑み、ハルエネから需要家に対して申込み内容等について電話で確認する、いわゆる「確認コール」においてハルエネ自身が申込書の記載を確認するといった実効的な運用変更を行うなど、再発防止策を早期に検討・実施するべきであった。

特に、ハルエネは、J-line をはじめとして、需要家からの苦情件数が非常に多い代理業者等を利用していたのであり、かつ、ハルエネが代理業者等に遵守を求めている「稼働レギュレーション」において提出を義務付けられている改善報告書の提出すら十分に行わないような悪質な代理業者等も存在していたことから、ハルエネ自身において早急な対応が必要であったといえる。

ハルエネは、遅くとも2024年8月2日には、需要家から相談を受けた消費生活センターからの連絡により、紙での申込みに係る未記載交付事案の発生を認識している。しかし、その後も、ハルエネは、J-line を含む全代理業者等の営業担当者への周知を行っていたのみで、当委員

会からの指摘を受けた後の2025年7月21日に至るまでの約1年間、ハルエネ自身において紙での申込みに係る未記載交付事案を防止するような実効的な再発防止策を講じず、あくまで代理業者等の自主的な改善を前提とした再発防止策しか講じてこなかった。

また、ハルエネは、当委員会からの報告徴収に係る報告のなかで、前記アの事案について、J-lineの営業担当者による「意図的な違反ではなかった」旨評価をしているが、J-lineの営業担当者らにおいて需要家に対して未記載部分のある契約締結前交付書面を交付している認識があったことからすれば、「意図的な違反ではなかった」と評価することは妥当ではない。さらに、ハルエネはJ-lineの主張を無批判に聞き入れるべきではなく、実効的な再発防止策を講じるべきであった。

したがって、ハルエネが代理業者等に対する指示・監督を適切に行ってこなかった事実が認められる。

ウ 代理業者等による説明義務違反の可能性が高いという事実

また、J-lineをはじめとするハルエネの代理業者等については、需要家から、小売電気事業者の名称（電気事業法施行規則第3条の12第1項第1号）、料金（同項第7号）、電源調達調整により市場価格に連動して料金変動する旨（同項第8号）、及び解約違約金（同項第21号）等の小売供給契約に係る供給条件についての説明が不足していた、又は、虚偽の説明をされたといった苦情が多数寄せられている。

それらの苦情には、J-lineをはじめとするハルエネの代理業者等からの勧誘において、「大手電力会社の担当者であると名乗られた」、「支払先の変更のみと説明された」、「●電力（契約中の大手電力会社）はそのままハルエネが検針を担当すると説明された」といった具体的かつ同一の表現を使用した苦情が多く含まれていた。また、J-lineの営業担当者から大手電力会社の担当者であると名乗られたために契約を申し込んだという需要家が、不審に思い、当該説明内容の真偽を当該大手電力会社に確認した結果、虚偽の説明であったことが判明し、ハルエネへの契約申込み直後にキャンセルした事案も含まれているなど、信憑性が高いものが多数存在している。

さらに、J-lineにおいては、説明義務に違反するような営業手法が収録されたロールプレイング動画（以下「本件ロールプレイング動画」という。）が研修動画として使用されていた可能性がある。本件ロールプレイング動画の内容は、需要家から寄せられた苦情の内容とも整合していることから、当該苦情の信憑性の高さを裏付けている。

また、契約締結前の「確認コール」において、需要家が契約条件を十分に理解していないとハルエネが判断し、契約締結に至らなかった事案

も多数存在している。

したがって、ハルエネの代理業者等による電気事業法第2条の13第1項違反があった可能性が高いという事実が認められる。

エ 代理業者等が需要家の誤解を招く情報提供によってハルエネのサービスに誘導しようとした可能性が高いという事実

その他、J-lineをはじめとするハルエネの代理業者等からの勧誘に関して、「家庭用は今後も●（大手電力会社）だが、事業用は●（大手電力会社）からハルエネに変わる」、「契約中の電力会社が検針に来なくなる」と説明を受けたとする需要家からの苦情も多数寄せられている。

また、J-line から需要家に対して、「一般用『●（大手電力会社）』⇒変更⇒店舗用『ハルエネでんき』』という図式が記載されたチラシが交付された可能性もある。

さらに、このような需要家の誤解を招く情報提供の手法についても、本件ロールプレイング動画に収録されており、本件ロールプレイング動画の内容は需要家から寄せられた苦情内容とも整合しているため、当該苦情の信憑性の高さを裏付けている。

したがって、ハルエネの代理業者等が需要家の誤解を招く情報提供によってハルエネのサービスに誘導しようとした可能性が高いという事実が認められる。

オ 代理業者等による指示・監督機能を阻害するような行為に関する事実

さらに、需要家からは、ハルエネが代理業者等に対する指示・監督の一環として行っている契約締結前の「確認コール」に関し、J-line の営業担当者から、「(契約締結前の「確認コール」において) 何を聞かれても『はい』と答えるようにと営業担当者に指示された」といった苦情も複数件寄せられている。

また、代理業者等がハルエネからの報告指示に従わないこともあったのであり、代理業者等が、ハルエネによる代理業者等への指示・監督機能を阻害する行為を行っていた可能性も高い。

カ ハルエネによる代理業者等への指示・監督が適切に果たされてこなかった事実（前記ウ、エ、オの事実について）

前記ウ、エ、オの事実にもかかわらず、ハルエネは、契約締結前の「確認コール」において需要家が契約条件を十分に理解していないとハルエネが判断し、契約締結に至らなかった事案については、契約締結に至らなかったことを理由に、事案の調査すら一切行っていない。これらの事案においては、代理業者等の営業担当者における説明義務違反の可能性が高く、当該営業担当者に指導するなど再発防止策を講ずるべきであったにもかかわらずハルエネはこれを怠った。

また、契約締結後に需要家から寄せられた苦情に関しても、苦情が極めて多く、前記オのとおりハルエネによる指示・監督機能を阻害するような行為まで行っていた可能性の高い代理業者等を引き続き利用していたにもかかわらず、改善にあたっては基本的に代理業者等の自主的な改善に委ねており、ハルエネ自身における適切な調査及び実効的な再発防止策の策定・実施が不十分であったと言わざるを得ない。

さらに、代理業者等に対する指示・監督責任を果たすためにハルエネが自主的に設けている営業ライセンス制度（問題の多い営業担当者について営業活動を制限・停止し得る制度）についても、その運用状況等に照らすと十分機能していなかったものと考えられる。

したがって、ハルエネが代理業者等に対する指示・監督を適切に行ってこなかった事実が認められる。

2 勧告の必要性

小売が全面自由化された現在においては、需要家に対して料金その他の供給条件に関する十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する観点から、契約締結前の説明義務及び書面交付義務は極めて重要な義務である。

また、需要家の誤解を招く情報提供によって自己のサービスに誘導しようとすることは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるため、問題である。

ハルエネは、前記1（2）イ及びカのとおり、小売電気事業者として果たすべき、代理業者等への指示・監督責任を適切に果たしていなかった。その結果、長期間にわたり、需要家から極めて多数の苦情が申し立てられる状況が継続しており、需要家の利益の保護及び電気事業の健全な発達の観点から、重大な問題がある。

また、2024年4月に当委員会から業務改善指導を実施した、他の大手電力会社と誤認させる可能性のある代理業者等の営業方法についても、引き続き需要家から苦情が申し立てられており、いまだ適切な改善がみられていない。

これらを踏まえ、需要家の利益の保護及び電力の適正な取引の確保のため、再発防止に向けて、代理業者等への指示・監督方法の改善等について適切な措置を講じるよう強く促すべく、前記第1に記載のとおり、ハルエネに対し、勧告することとした。

以 上