

# 電気・ガスのご契約時にお客さまにお渡しする書面の 未交付等について（概要）

2019年9月17日

中部電力株式会社

- 電気・ガスの自由料金メニューのご契約にあたっては、以下の3種類の書面をお客さまに交付することが法令によって定められています。
- 今回の社内調査の結果、8,642件（10,867口）のお客さまに、正しく書面を交付できていなかったことを確認しました。

【電気・ガスの契約にあたり必要な交付書面】

交付時期	交付書面	主な記載事項	関連法令
契約締結時	①特定商取引法の交付書面	販売価格（契約プラン、契約容量、料金算定方法等）、支払方法、クーリング・オフに関わる事項等 ・交付対象はご家庭のお客さま ・電話や訪問で販売活動を行った場合に交付が必要※	特定商取引法
	②契約締結前交付書面	契約プラン、契約容量、料金算定方法、支払方法、その他の契約条件	電気事業法 ガス事業法
契約締結後	③契約締結後交付書面		

※ 電話による販売活動の場合は、お申込みにより契約締結した時に遅滞なく交付すること、また、訪問の場合は、お申込みにより契約締結した時に直ちに交付することが義務付けられています。

○本件でご迷惑をおかけしましたお客さまの件数（口数）の内訳は、以下のとおりです。

	対象のお客さま	不備概要	お客さま件数	契約口数
事象 1	代理店の電話販売により 電気・ガスをお申込みいただいた 家庭分野のお客さま	①「特定商取引法の交付書面」 ②「契約締結前交付書面」 ③「契約締結後交付書面」 の未交付・一部必要書面の同封漏れ	6,631件	電気 6,339口 ガス 1,986口
事象 2	当社の電話販売により 電気・ガスをお申込みいただいた 家庭分野のお客さま	①「特定商取引法の交付書面」 ②「契約締結前交付書面」 の未交付・一部必要書面の同封漏れ	1,179件	電気 664口 ガス 816口
事象 3	当社もしくは代理店の訪問・電話 販売により電気のお申込みいただ いたビジネス分野のお客さま	②「契約締結前交付書面」 ③「契約締結後交付書面」 の未交付・一部必要書面の同封漏れ	832件	電気 1,062口
合計			8,642件	10,867口

対象のお客さま	・代理店の電話販売により電気・ガスの新料金メニューのお申込みをいただいたご家庭分野のお客さま		
交付書面	①特定商取引法の交付書面	②契約締結前交付書面	③契約締結後交付書面
交付内容	× 「ご契約内容のご案内」 未交付・一部必要書面の同封漏れ		× 「ご契約開始のご案内」 ※交付はしていたものの 代理事業者名未掲載
お客さま件数	対象お客さま数 6,631件 【内訳】（電気）6,339口 （ガス）1,986口		
原因と対策	・当社および代理店における必要書面に対する認識不足および教育不足に起因しております。 ・当社社員および代理店への教育を徹底し、定期的な業務点検を確実に実施してまいります。		

対象のお客さま	・当社の電話販売により電気・ガスの新料金メニューのお申込みをいただいたご家庭分野のお客さま		
交付書面	①特定商取引法の交付書面	②契約締結前交付書面	③契約締結後交付書面
交付内容	× 「ご契約内容のご案内」 未交付・一部必要書面の同封漏れ		○ 「ご契約変更のご案内」
お客さま件数	対象お客さま数 1,179件 【内訳】（電気）664口 （ガス）816口		
原因と対策	・当社内での書面交付部署への業務指示が不徹底であったこと、また、書面交付システムにおける運用ミスがありました。 ・当社社員への教育を徹底するとともに、業務ごとの運用フローやシステムプログラムを見直します。		

対象のお客さま	・当社もしくは代理店の訪問・電話販売により電気の新料金メニューのお申込みをいただいたビジネス分野のお客さま		
交付書面	①特定商取引法の交付書面	②契約締結前交付書面	③契約締結後交付書面
交付内容	(対象外)	<div style="border: 1px solid black; background-color: #e0f0ff; padding: 10px; text-align: center;">                     ×「ご契約変更のご案内」 未交付・一部必要書面の同封漏れ                 </div> <p>※代理店での訪問販売時では ②契約締結前交付書面について正しく交付されていました。</p>	
お客さま件数	対象お客さま数 832件 【内訳】（電気）1,062口		
原因と対策	・「ご契約変更のご案内」のうち、個別作成するものについて当社社員の認識不足により一部漏れていました。 ・当社社員への教育を徹底するとともに、運用のチェック体制を見直し、システム化を検討します。		