

2021 年 (令和 3 年) 2 月 24 日

仙台市青葉区本町一丁目 7 番 1 号

東北電力株式会社 御 中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40

ブライトシティ柏木 702 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく



理事長 吉 岡 和 弘

電 話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>

照 会 書

消費者市民ネットとうほく (以下、当団体という) は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成 29 年 4 月 25 日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

この度、当団体に対し、貴社の電気供給契約について、①「深夜機器割引」を 2021 年 3 月 31 日で終了する旨の連絡があった、不利益を被る消費者は多い、このような一方的変更が許されるのか、②検針結果お知らせを原則としてインターネットによる方法に変更し、書面による場合有料化する旨の通知があったが、インターネットが利用できないデジタル弱者も一律に対象とするのは問題ではないか、との情報提供がありました。

当団体において、この情報提供について検討するに当たり、下記のとおり照会いたします。

つきましては、本書面到達後 1 か月以内を目処に、下記照会事項に対するご回答を文書にて上記連絡先宛に送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動、内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申し入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第1 照会事項

【照会事項1】深夜機器割引の終了について

1 約款変更の方法・変更する条項について

上記①の深夜機器割引廃止という契約内容の変更は、民法改正に伴い新設された「当社は、次の場合には、民法第548条の4の規定にもとづき、・・・約款を変更することがあります」との規定（以下「約款変更規定」という）に基づき行われるという理解でよろしいでしょうか。

その場合、どの約款等のどの部分がどのように変更されるのか、説明願います（すべての契約ではなく具体例を一つで結構です）。

2 民法第548条の4の要件に合致すると判断する理由について

「約款変更規定」に基づき改定されるという場合、民法第548条の4第1項2号に定める改定の必要性、変更後の内容の相当性については、どのような理由でどのように判断されているのでしょうか。

3 深夜機器割引の対象機器・契約者数について

深夜機器割引（貴社のHPやインターネット上のお知らせによれば、通電制御型夜間蓄熱式機器割引、5時間通電機器割引、8時間通電機器割引のことを指すと思われます）は、具体的にどのような機器を使用している契約者が対象となるのか、また、同割引が適用されている契約者数と全契約世帯数に占める割合等について、ご回答願います。

4 深夜割引廃止による対象契約者の経済的負担について

対象契約者の経済的負担について深夜割引廃止となることにより、対象契約者の経済的負担はどの程度増えると考えていますか。改定前の割引率は何％程度なのか、割引の廃止により契約者の負担がどの程度（金額ないし割合）増えるのかについての予測（シミュレーション）の内容をご教示願います。

5 消費者が受ける影響（不利益）の程度について

まず、深夜機器割引の対象商品の耐用年数について、その年数をご回答ください。

次に、対象契約者に対する料金プランの代替措置や、機器の買替補助等の契約者の経済的負担軽減のための制度等があるか、どのような措置・制度があるのか、その内容をご回答下さい。

最後に、深夜機器割引の廃止は、割引制度の対象商品（エコキュート等）について環境負荷の少ない商品への買い替え促進の効果を狙ったものと予想されますが、対象商品を買替える場合に要する費用額は幾ら位になるでしょうか、その金額をご回答ください

6 環境負荷に対する改善効果について

深夜機器割引廃止の措置は、環境に配慮した省エネ推進が目的とのことですが、この措置によって得られる環境負荷に対する改善効果はどの程度になると予測されていますか。

【照会事項2】 検針結果のお知らせ方法の変更について

検針結果お知らせのインターネットによる方法への変更及び書面送付の有料化は、対象となる契約・契約者に限定があるのでしょうか。固定電話のみでパソコン・スマートフォンなどの機器を有していない高齢者など、インターネットを利用できない契約者についても一律に適用になるのでしょうか。

インターネットを利用できない高齢者等について、何等かの例外措置を検討されているか否か、今後においてそれを検討する意思はないかについて照会します。

第2 照会の理由

【照会事項1】 について

1 について

どのような変更がなされるかについては、貴社のHPの「『令和3年4月1日以降のご契約内容の見直し』（標準約款等の変更について）」に記載されており、当該文書の深夜機器割引の終了という項目につき「対象の料金プランの規定について所要の見直しをいたします」と記載され、変更内容の詳細が記載された「2. 変更点について」のうち【選択的約款の主な変更点】の本則の「料金」の項目がそれに該当するものと思われますが、そういう理解でよろしいでしょうか。

ただ、この「料金」の項目の記載だけでは、どの約款等関係書類のどの部分がどのように変更されるのかがよくわからないため、具体例（いずれか1つの契約例で結構です）で説明をいただけないでしょうか。

2について

貴社の「約款変更規定」は、民法第548条の4の要件に該当する場合に約款改定ができるとする規定です。当団体で検討するに当たり、民法第548条の4第1項2号に定める改定の必要性、変更後の内容の相当性、民法第548条の2第2項に該当しないことについて、どのような理由でどのように判断されたのか、貴社のお考えを回答願います。

3、4について

民法第548条の4の要件適合性の判断においては、深夜割引廃止によって契約者（消費者）が受ける影響（不利益）がどの程度なのかが問題になると考えております。

そこで、割引の対象となっているのはどのような機器を利用している契約者なのか（エコキュートやオール電化住宅などが対象となると言われていますが、そういう理解でよいのか、それ以外にも具体例があるか）、深夜機器割引を含む新規契約は2014年3月末日で終了しているということですが、現時点で同割引が適用される契約世帯数・全契約者数に占める割合等（照会事項3）、契約者が受ける経済的負担はどの程度（金額ないし割合）と考えておられるのかについて（照会事項4）について照会致します。

5について

同様に消費者が受ける影響（不利益）の程度を考えるに当たり、深夜機器割引の対象商品の耐用年数、対象契約者に対する料金負担に関する代替措置や負担軽減のための補助制度等が設けられているか、どのような措置・制度があるのか、補助制度等は、省エネ機器買替において予想される費用負担額と比較してどの程度の額・割合になっているのか等が検討要素になると考えられることから、上記のとおり照会致します。

6について

この措置によって得られる環境負荷に対する改善効果の有無程度は、「環境に

配慮した省エネ推進」という目的の合理性判断の一要素となると考えられることから上記のとおり照会致します。

【照会事項2】

ペーパーレス化・書面送付有料化は、すべての契約者に適用になるのか、それとも対象となる契約・契約者に何らかの限定があるのでしょうか。固定電話しかもっていない高齢者など、インターネットを利用できる環境にない消費者が一定数あると予想されますが、そのような方も含めて例外なく一律にペーパーレス化・書面送付有料化となるのでしょうか。

特に、高齢者のデジタル弱者について、何等かの例外措置等を考えていないのか、今後、それを検討する意思はないかについて照会致します。

なお、他の企業の取り組み例として、75歳以上の会員について無料で紙の請求明細を受け取ることができるという制度を採用しているところもあるとのことですので参考にして下さい。

以 上