

2021年（令和3年）9月21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

ブライツシティ柏木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>



再 照 会 書

当団体より令和3年2月24日付けで送付しておりました「照会書」に対し、2021年3月23日付「ご回答書」によりご回答を拝受しました。ご回答頂きましたことに御礼申し上げます。

当団体において検討しましたが、当団体の照会事項に対しご回答がなされていない点が多いことから、頂いた回答だけでは、定型約款の変更手続による条項変更の要件である変更の合理性の判断ができないと考えております。また、さらに確認させていただきたい点がございいますので、下記のとおり再照会を致します。

つきましては、本書面到達後2ヶ月以内を目処に、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 深夜機器割引の適用を受ける契約者について

2021年3月23日付ご回答書（以下、「回答書」という）において、深夜機器割引の対象契約者に関する照会（照会事項1の3）に対し、「2014年3月31日以前より、蓄電式電気暖房機・電気温水器やエコキュート等を設置の需要場所でご使用のお客様が対象となります。」（3 ご照会事項1の3について）とのご回答を頂

きました。ご回答内容についての確認ですが、割引の適用を受けられるのは、2014年3月31日以前に蓄電式電気暖房機・電気温水器やエコキュート等の対象機器を設置した契約者が、当該機器の利用を継続している場合に加え、2014年3月31日以前に当該機器を買い替えた場合も含まれるが、2014年4月1日以後に設置していた対象機器を異なる機器に買い替えた場合は深夜機器割引を受けられなくなる、ということと理解してよろしいのでしょうか。

買い替えがなされた場合は割引対象ではなくなるとすると、貴社において、契約者が需要場所で使用している機器が、深夜機器割引の対象となる機器（2014年3月31日以前から設置・使用されている機器）であるか否かを、どのような方法で確認・把握されているのでしょうか。

2 深夜料金割引の適用を受ける現在の契約者数と減少推移について

現在、深夜機器割引の適用を受けている契約者の数（世帯数）及び使用電気料金総額（数値そのものでなくても現時点で深夜機器割引の契約者がどの程度残っているのかが判断できるデータや資料）、それらの、全契約世帯数及び全契約世帯の電気料金総額に占める割合をご回答下さい。

回答書において「2014年4月以降、契約の廃止等により減少傾向となっている」（3 ご照会事項1の3について）とのことですが、2014年4月以降の、契約者数・電気料金総額が、どのように減少してきたか、その推移（年毎の数値）をご回答下さい。

回答書で「契約者数については「競争上の観点から回答は差し控える」とのことですが、営業上の秘密等に当たる事項については、公表しない扱いをすることが可能ですので、ご回答頂くようお願いいたします。

3 深夜機器割引廃止による対象契約者の経済的負担について

上記照会事項1－2の契約者の割引適用による電気料金総額について、割引が適用されない場合に、電気料金額はどの位増えると推計（予想）されますか。

回答書では、「お使いの深夜機器や容量によって割引額が異なっており」、「お客様がそれぞれで使用形態も相違する（電気料金が異なる）ため、一概には申し上げられません」（4 ご照会事項1の4について）とのことでしたが、平均的金額は答えられない場合でも、例えば、「〇〇の機器を用いた典型例において最大で〇%（〇円）程度、最低で〇%（〇円）程度」のようにおおよその回答でも結構です。自由料金プラン等により乗り換えれば負担軽減が可能である等の事情があれば、その内容についてご説明願います。

上記のような数値ではなくても、貴社において、割引対象契約者の経済的負担がどの位増えるかについて検討したデータや研究資料があればそれを示して下さい。

もし、貴社において、割引廃止による契約者の経済的負担の程度について、検討

していないため回答できないということであれば、その旨ご回答下さい。

4 対象契約者に対する代替措置や補助制度について

回答書において「電気料金の負担軽減につながるヒートポンプ機器への買い替えにかかる費用の助成」(5 ご照会事項1の5について)を行っているとのことですが、具体的に助成額はいくらなのか、一定額ではなく何等かの助成基準(買い替えする省エネ機器の代金額に対し〇%等)による場合は、その助成基準の具体的内容、及び「ご愛顧感謝割引として3か月分の基本料金を無料にする措置やご当地商品や商品券等と交換できる当社Webサービスのポイント付与を行う」(同)というご回答についても、顧客が受ける金銭的なメリットがどの程度の金額なのか等について説明下さい。

5 環境負荷に対する改善効果について

貴社は、深夜機器割引廃止という措置によって得られる環境負荷に対する改善効果について、「買い替え前後の機器や使用形態等の諸条件によって異なってくるため、改善効果を数値化することは難しい」(6 ご照会事項1の6について)と回答していますが、現在も深夜機器割引を利用している契約者数、それがゼロになると想定した場合に軽減される環境負荷の程度(その措置の必要性・重要性)はどの位と推計(予測)されていますか。

割引廃止の必要性について、「環境負荷の低減」を掲げる一方で「改善効果を数値化するのは難しい」とされていますが、そうであれば、貴社において、どのような根拠、理由をもって環境負荷の軽減が実現すると主張されるのかを明らかにして下さい。

【照会事項2】検針結果のお知らせ方法の変更について

「自由料金プラン(選択約款を含む)」と「規制料金プラン(特定小売り供給約款の契約種別)」の検針結果のお知らせ書面発行について、一方は有料化、他方は従前のまま無料という、異なる取り扱いをすることになったのは、どのような理由によるものなのか、ご教示願います。

「自由料金プラン」の契約者が、「規制料金プラン」に変更することにより、手数料なしでお知らせ書面発行を受けることはできるのでしょうか。その場合の契約者の負担の違いや、他に、インターネットの利用が困難な高齢者等が、書面発行手数料を負担しないで検針結果を知る方法がないのかについてもご教示願います。

第2 照会の理由

【照会事項1(深夜料金割引の終了について)の理由】

1 民法第548条の4の要件該当性について

貴社は、定型約款の変更手続により深夜料金割引を終了(電気料金を改定)す

ることですが、定型約款変更の手続により条項を変更するためには、条項変更が「契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものである」ことが要件とされています。

また、対価の定めなど、いわゆる中心条項の変更については、通常の場合は相手方に大きな不利益を与えることから、変更の必要性や変更後の内容の相当性についてのハードルは高く、「その他の事情」についても、変更によって相手方が受ける不利益の程度や性質、このような不利益を軽減させる措置の存否、内容などが特に厳格に判断される必要があるとされています（日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編「改正民法と消費者関連法の実務」民事法研究会（以下、「改正民法と実務」という）246頁）。

そこで、当団体としては、変更の合理性があると判断できるか否かは、深夜機器廃止によって対象となる消費者が被る影響の有無程度、これと貴社が変更の必要性和主張する点との比較考量が必要であると考えており、この点を検討するため、2021年2月24日付照会書でも照会事項1の3～6においてこの点を照会したのですが、貴社は、これら照会事項に対して、実質的な回答を行っていません。

貴社が主張される理由及び貴社のご回答では、本件約款変更の合理性があると判断することができませんので、上記のとおり再照会致します（理由の詳細は以下のとおり）。

2 貴社が主張する「変更の必要性」について

（1）電力需要の昼夜格差修正の必要性が低くなったこと

貴社のご回答では、深夜機器割引は、昼間の負荷を夜間に移行することにより電力需要の昼夜間の格差を縮小すること（これによって供給力の安定・発電所の効率的な運用を行い、ひいては供給原価の低減を図ること）を目的として導入された。その後、割引の目的であった夜間への負荷の移行は相当程度達成されたことから、深夜機器割引の新規適用を停止し（2014年3月）、新規適用停止以降も昼夜間の格差はより縮まったこと、を理由としています。

しかし、定約款変更における合理性とは、定型約款準備者にとってそのような変更をすることに合理性があるか否かではなく、客観的にみて当該変更が合理的と言えるかという問題であるとされています（「改正民法と実務」244頁）。この点、貴社がおっしゃる「諸事情により電力需要の昼間格差修正の必要性が低くなった＝料金割引により夜間電力使用に誘導する必要がなくなった」との理由は、貴社側の変更の必要性でしかないように見えます。

（2）利用者間の公平性について

貴社は、新規適用停止後に割引を受けずにエコキュートを使用する契約者が相当程度拡大していること、割引を受けずにエコキュートを使用する契約者との公

平性（同じ仕様機器・形態でありながら料金水準が異なる不公平）の確保が必要であるとしています。

念頭におかれているのは、2014年4月1日の割引廃止前後に同じ機器を導入した契約者についての公平性ということでしょうか。しかし、貴社も述べているように、電気機器の省エネ性能は年々向上しており、従来の機器と比較して省エネで効率的なヒートポンプ機器（エコキュートや暖房エアコン等）の普及が進みつつあるとのことであり、2014年よりかなり前に貴社の電力需要の昼夜格差修正の目的から導入された深夜機器割引に応じた者と、性能効率が向上した機器を導入した契約者とでは、利益状況が異なっているものと思われます。公平性を図る必要性（公平性を図る必要がある契約者はどのような契約者を想定されており、どういう理由で公平性を問題にするのか）について、補足説明を求めます。

（3）環境への配慮という理由と変更後の内容の相当性について

貴社のご回答の中で、実質的な理由、最も大きな理由は、環境への配慮かと存じます。貴社のご主張によれば、割引の対象とした深夜機器は、料金の安い夜間の電気の使用を前提とした機器であるため使用電力量が多いこと、近年、世界的に環境問題が深刻化する中、環境への配慮・SDGsの達成に寄与するため、効率の高い省エネ機器への買い替えを促進させることを目的に、深夜料金割引の廃止を行うものと判断されます。

割引廃止は、機器割引を前提に機器を導入した契約者にとっては、料金の値上げに他ならないのであり、料金値上げという措置をもって機器の買い替えを促進しようというのが、今回の割引廃止の大きな目的なのではないかとも思われますが、単に効率の高い機器の普及拡大が望ましいというだけではなく、それを行う必要性（現状の環境負荷とこれに対し買い替え促進によって得られる負荷軽減の程度）が問題になり、相当性の要件として、必要性に照らして相当な変更内容であること、相手方に過度の不利益を与える変更内容でないことが必要となります（改正民法と実務244頁）。

よって、このような変更を、定型約款変更の手続によって行うためには、消費者が受ける不利益の程度、不利益を軽減させる措置がとられているかなどの事情、従来機器（そもそもどの位残っているのか）の使用が継続された場合の環境負荷の程度（約款変更によって軽減される負荷の程度）等を比較考量の上で必要性・相当性・合理性が判断される必要があると考えます。

貴社回答書は、ヒートポンプ機器のエネルギー効率が低い理論的理由を述べるのみで、環境負荷の程度は「一概には申し上げられません」というものです。「省エネ機器への買い替えが増えれば環境負荷が減る」という一般論では不十分であり、環境負荷に対する改善効果がどの程度あるのか（そもそも、貴社においてその点を調査検討しているのか）が問題となると考えます。

3 各照会事項について

上記のとおり、約款変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の事情から、その合理性の有無を判断するに当たって、現時点でどの程度割引適用者（電気使用量が多い深夜機器）が残っているのか（本割引が適用される顧客の数・契約の数等）、それによってどの程度環境負荷があると判断されるのか、割引廃止によって契約者が被る不利益の程度（料金の増額の程度）、買い替え助成等がある、過去の利用実績を考慮したプラン提示をされているとのこととありますが、それが不利益をどの程度カバーすると評価できるのかを、明らかにして頂く必要があると考えます。

なお、照会事項1－2において、割引対象契約（機器）の減少の推移を照会しているのは、以下のような理由によるものです。すなわち、従前の機器にも耐用年数があるはずであり、耐用年数が過ぎて買い替えがなされることにより割引適用者は自然と減っていくはずで、耐用年数や買い替え移行促進措置により、割引適用者が自然となくなっていくのを待てないのか、それはどうしてなのか、この点を検討するため、契約者数減少の推移についても照会する次第です。

【照会事項2（検針結果のお知らせ方法の変更について）の理由】

回答書「第2、7 ご照会事項2について」によれば、書面発行手数料の有料化は、「自由料金プラン」の契約者が対象となり、「規制料金プラン」の契約者は対象とならない（従前どおり検針結果が無料で書面交付される）とのこととです。

新聞報道でも、「低圧自由料金プラン」（よりそう+eねっとバリュー」「時間帯別電灯A」など）の契約者は有料化されるが、2016年4月の電力小売り前面自由化前からプランが変わっていない「特定小売供給約款」（従量電灯B、低圧電力など）の顧客らについては手数料が発生しない等と解説されています（2021年3月9日付河北新報）が、一般消費者にはそれらの料金プランの違い及び書面発行につき異なる取り扱いがなされる理由がよく分からないと思われますので、消費者にも理解できるような説明を頂けるよう求めます。

また、インターネット等の利用に困難がある高齢者等に対する配慮も必要ではないかと考えているところ、そのような契約者が書面発行手数料を負担しないで検針結果を知る方法はないのでしょうか。

現在は「自由料金プラン」の契約者が、「規制料金プラン」契約に変更することにより、手数料なしでお知らせ書面発行を受けることができるのであれば、高齢者等インターネットに対応できない方の救済策になり得るのではないかと思います。そのようなことができるのか（できる場合でも契約上の負担が違ってくるのか）、他に方法はないのか等をお伺いしたく、照会します。

以上