

2022 年（令和 4 年）3 月 29 日

〒980-8550

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 2－4 0

ブライトシティ柏木 7 0 2 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 0 2 2－7 2 7－9 1 2 3

FAX 0 2 2－7 3 9－7 4 7 7

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



要請書兼照会書

当団体より令和 3 年 9 月 2 1 日付けで送付しておりました「再照会書」に対し、2021 年 1 1 月 1 9 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。

但し、ご回答の内容を拝見するに、当団体の照会事項に対し十分なご回答がなされていない点が多く、検討した結果、以下のとおり要請及び再々照会を致します。

つきましては、本書面到達後 2 ケ月以内を目処に、下記要請及び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 要請事項

【要請事項 1】

深夜機器割引を終了するとの約款変更に関し、変更必要性の主な理由として、いる環境問題対策、環境負荷軽減効果について、ヒートポンプ機器への移行による抽象的・一般的な事項の説明のみではなく、変更の必要性及び変更による効果が見込めることについて、一般消費者に理解できるような説明を行うよう要請致します。

【要請事項 2】

検針結果のお知らせ方法の変更に関して、契約者に対し、書面送付希望の場合には申し出るよう告知するに当たり、①当該契約者が書面送付有料化の対象となるか否か、及び②書面送付が有料化となる自由料金プランから無料のままとなる規制料金プランへの契約変更も可能であることを告知・説明するよう要請致します。

具体的には、有料化対象外の契約者に対し、①、②を記載した書面を改めて送付すること、インターネット上のお知らせにおいて、書面有料化となるかは契約種別により異なること、「従量電灯 B」等の契約が有料化対象外であること、契約種別はお知らせ書面の契約種別欄で確認できることなどを、消費者に分かりやすく、目立つように記載するなどの対応をご検討下さい。

第 2 照会事項

- 1 2014年3月31日以前に販売されていた割引対象機器である「5時間通電機器、8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器」（電気ヒーター式の機器及びヒートポンプ式の機器）は、2014年4月1日以降も、一部又は全部が販売中止等になることなく販売され続けていたのか、販売中止されていた場合は、その時期及び理由についてご回答願います。
- 2 買い替え前が電気ヒーター式の「5時間通電機器（8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器）」であったものを、ヒートポンプ式の「5時間通電機器（8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器）」に買替えた場合も割引対象となるのか否か、ご回答願います。
- 3 貴社の2021年3月23日付回答書において、「新規適用停止後に割引を受けずにエコキュートを使用されるお客様が相当拡大してきており、そうしたお客様との公平性の確保」が必要とされていますが、そのような顧客と比較して公平性が問題となる深夜機器割引適用者とはどのような契約者なのか、具体的に説明願います。

第 3 要請及び照会の理由

【要請事項 1 の理由】

- 1 定型約款変更が認められる要件等

貴社は、選択約款を「約款変更規定」に基づき変更して深夜料金割引を終了するとのことです。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ものであり、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（変更の必要性等に照らし合理性が

あること)が要件とされています(民法第548条の4第1項2号)。

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)。

以上により、当団体としては、約款変更の必要性や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不利益の程度、これと貴社が変更の必要性と主張する点(公平性、環境負荷の軽減)との比較考量が必要であると考えており、消費者が被る不利益及び環境負荷に対する影響について、2021年2月24日付及び同年9月21日付照会書において照会しましたが、貴社のご回答では十分な説明がなされていないものと判断しております。詳細は以下のとおりです。

2 変更の必要性に関する貴社のご主張

貴社のご回答(2021年3月23日付)によれば、貴社が本件について変更の必要性があるとされる主な理由は、以下の2点であると判断されます。

①契約者の公平性

新規適用停止後に割引を受けずにエコキュートを使用されるお客様が相当程度拡大してきており、そうしたお客様との公平性(同じ使用機器・形態でありながら料金水準が異なるケースがあること)の確保が必要

②環境負荷軽減のためのヒートポンプ機器導入(移行)の推進

深夜機器割引対象者(の多く)が使用している電気ヒーター式の機器は、安い夜間の電気使用を前提とした機器であり使用電力量(やCO₂排出量)が多い。これを省エネで効率的なヒートポンプ機器への切り替えを推進するため、深夜電力割引を廃止する必要がある

3 環境負荷軽減という効果について説明が不十分であること

貴社は、中でも②の環境への配慮を中心的な理由とされていると判断されましたので、当団体は、②について定型約款変更要件(必要性・合理性)を検討するため、以下の点を照会しましたが、いずれについても実質的な回答が得られませんでした。

ア 深夜料金割引の適用を受けている契約者の数、使用電力料金総額、これらが全契約世帯の数・料金に占める割合、2014年4月以降の契約者減少の推移等(当団体の2021年9月21日付再照会書「第1、2」、貴社の同年11月19日付ご回答書「2 ご照会事項1の2について」)

イ 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の程度（推計・予測等）及び環境負荷軽減効果が得られるとする根拠・理由（当団体の2021年2月24日照会書「第1、6」及び同年9月21日付再照会書「第1、5」、貴社の2021年3月23日付ご回答書「6 ご照会事項1の6について」及び同年11月19日付けご回答書「5 ご照会事項1の5について」）

上記イの環境負荷軽減効果が得られる根拠・理由について、貴社は、電気温水器（ヒーター機器）とエコキュート（ヒートポンプ機器）の省エネ性能の比較から、「電気ヒーター機器から省エネ性能の高いヒートポンプ機器へお取替え頂くことで、消費電力の低減や使用電力量の低減につながることとなり、これによりCO₂削減による環境負荷改善効果が得られるものと考えております。」という一般的・抽象的な説明しかされていません。

ヒートポンプ機器が環境保護に優れていることはそのとおりですが、このような一般的・抽象的な説明だけでは、本件における約款変更の必要性（その程度）を確認することができないものと判断致します。

4 環境負荷軽減という理由についてきちんと説明がなされるべきこと

「環境負荷軽減」が約款変更の主な必要性というのであれば、環境負荷の原因となっている深夜割引対象契約者（主に問題となるのは、ヒーター機器利用者ということになるのでしょうか）がどの位いるのか（現状における環境負荷が大きいこと）、深夜電力割引廃止という方法をとることによって、どの程度ヒートポンプ機器の普及が進むことが期待され、それによってどの程度環境負荷の改善効果があり得るのかなど、環境負荷軽減の必要性や効果の有無程度が、契約者・消費者にも理解できるような説明がなされるべきであると考えます。

よって、要請事項1のとおり要請します。

【要請事項2の理由】

- 1 照会に対する回答によれば、検針結果お知らせ書面郵送の有料化は、自由契約プランは対象となるが、規制プラン契約者は対象にならないとのこと。検針結果お知らせ方法のペーパーレス化及び書面有料化については、インターネット上で告知されており、その記載の中にも有料化対象ではない契約があることについて、下記のように記載されています。

記

なお、以下の「特定小売り供給約款」の料金プランでご契約のお客様も検針結果お知らせ方法のペーパーレス化の対象となりますが、供給条件の変更及び書面発行手数料の申受けはいたしません。

切替時期については、お客様ごとに異なりますので、切替えの2ヶ月前を目途にダイレクトメールによりお知らせ致します。

- 2 お客様に知らせるダイレクトメールとして送付された書面が「検針結果お知らせ方法のペーパーレス化およびログイン情報のご案内」（以下、「ご案内」という）であると判断されます。

このご案内には、検針結果のお知らせをインターネットによりお知らせする方法にすること、通知郵送を希望する場合は電話又はwebサイトにて申し込むよう記載されていますが、契約の種類によって書面送付の有料・無料が異なることも、通知対象契約者の契約がどちらなのかがわかるような説明も何ら記載されていません。

このようなご案内だけでは、契約者が、自分が通知無料の対象者の可能性があることに気付かないまま、費用負担を気にして郵送申し込みができない方がでてくることが予想されます。インターネット上のご案内には対象となる契約について記載はありますが、契約者、特に高齢の契約者が、それ自体を見られていない、気付かなかつたり記憶していない可能性は大きいと考えられます。

インターネット環境を利用できない高齢契約者が、書面を希望した場合の費用負担に困っているとの報道もあります。高齢者の契約は古くからある規制プラン（従量電灯B等）であることも多いのではないかと考えられますので、高齢者の不安・負担を軽減する意味でも、個別通知において有料化対象について明記することが相当であると考えます。

また、当団体の照会に対する回答により、自由プランから規制プランに変更することも可能だということが分かりましたが、その点も告知・説明されることが相当であると考えます。プラン変更には不利益もあり得ることですので、契約者から契約プランを変更した場合の料金等契約条件の変動についての問い合わせにも誠実に応じて頂きたいと存じます。

消費者の選択判断において重要な事項（有料になる・ならない）を明記しないまま通知の郵送希望の判断を求めることは、消費者の誤認を招く恐れが大であって消費者の利益を害するものと判断されることから、要請の趣旨のとおり要請するものです。

- 3 なお、当団体としても、紙のお知らせ有料化全てが不適切とは考えておらず、インターネットを利用できる環境にない者が多数いること想定される高齢者について配慮が必要だという認識です。

請求明細のペーパーレス化や預金通帳の発行について有料化他の企業の例においても、高齢者（75歳以上）に対する例外措置を講じることが報道されています。インターネット環境を有しない高齢者が相当数いると予想されることが、本件契約は電気というライフラインであることから、高齢者に例外措置を

講じることが適切であると考えますので、改めてご検討頂くよう要望致します。

【照会事項の理由】

1 契約者の公平性、割引適用契約者の受ける不利益について

貴社は、約款変更の必要性について、前記のとおり顧客間の「公平性（同じ使用機器・形態でありながら料金水準が異なるケースがあること）の確保」を理由とし、変更後の約款の内容の相当性についても「深夜機器割引を受けていないお客様と同等の供給条件となる」から相当である等と述べています。しかし、料金水準が異なる状態になったのは、直接的には、貴社が、昼夜間格差の是正、夜間使用への誘導を目的として、ある時期の契約者に深夜機器割引を導入し、後にそれを変更したことによって生じたものであり、契約条件を同じにするのだから内容の相当性があると、直ちには言えないものと思われます。

2 ただ、「公平性」の点については、以下のような理由から、上記照会事項に回答を頂いた上で、改めて検討致したいと存じます。

当団体は、2021年9月21日付再照会書の照会事項1で述べたように、「割引の適用を受けられるのは、2014年3月31日以前に割引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と3月31日以前に当該機器を買い替えた場合は含まれるが、2014年4月1日以降に機器を買い替えた場合は割引対象とならない」ものと予想していました（そうだとすると、2014年3月までに買い替えた割引対象機器について、少なくとも7年間割引を受けている）。しかし、貴社のご回答により、「2014年4月1日以降に対象機器を買い替えた場合であっても、当該機器が買い替え前と同じ深夜機器割引の適用となる機器であれば、引き続き割引の適用対象となる」ことが分かりました。

ご説明のような契約だとすると、深夜割引契約者は、割引対象となる機器に買い替えを続ければ2014年以降もずっと継続して割引が受けられることになりますが、そのようなことが、当初の割引契約上当然に予定されていたかは疑問がないわけではありません。一方で、2014年以降に買い替えた機器も対象となるとすると、深夜機器割引が受けられることを前提に近年において高額な機器の買い替えをした契約者にとっては、その期待に大きく反する事態となります。

貴社のおっしゃる「公平性」という理由については、さらに検討するに当たり、以下の理由により照会事項のとおり照会するものです。

1については、割引対象機器の「5時間通電機器、8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器」には、電気ヒーター式の機器及びヒートポンプ式の機器（

エコキュート等)の両方があるという理解ですが、割引対象契約者が、2014年3月31日以前に導入した機器を、割引を維持しつついつまで買い替えが可能であったのかを確認致したくお尋ねいたします。

2は、2021年11月19日付ご回答書によると、「5時間通電機器、8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器」を、回答書記載の機器に買替えた場合は引き続き割引の対象となるということですが、買い替え前が電気ヒーター式の「5時間通電機器(8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器)」であったものを、ヒートポンプ式の「5時間通電機器(8時間通電機器、通電制御夜間蓄熱式機器)」に買い替えた場合も割引対象となるのかをお聞きするものです。

3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される」契約者との公平性が問題だと考えている具体例(考えられる例としては2014年3月31日以前にヒーター式機器を設置し同年4月1日以降にヒーター式機器を買い替えあるいはヒーター式機器をヒートポンプ機器に買い替えて割引を受け続けている者、2014年3月31日以前にヒートポンプ機器を設置し同年4月1日以降にヒートポンプ機器に買い替えて割引を受け続けている者などでしょうか)についてお伺いするものです。

以 上