

平成 24 年 3 月 27 日
東京電力株式会社

自由化部門のお客さまへの料金値上げ対応について

このたびの電気料金値上げのお願いに際しまして、お客さまに多大なご負担をおかけすることになり、心よりお詫び申し上げます。

また、ご契約期間と値上げ実施日についてのご説明が不親切であったため、お客さまの混乱とご不信を招いたことにつきまして深くお詫び申し上げます。

契約電力 500kW 未満のお客さまのご契約期間と値上げ実施日の関係につきましては、3 月 21 日にご説明し、ホームページ掲載等も実施しておりますが、その後のお客さまからのお問い合わせ内容から、十分お伝えしきれていないと思われる部分がありますので、改めてご案内させていただきます。

記

1. 4 月 1 日での一律値上げを「お願い」した背景

- 小売自由化以降実施いたしました過去 4 回にわたる料金引下げに際しましては、自由化部門のお客さまには、ご契約期間にかかわらず、一斉での料金改定をお願いしてまいりました。
- 今回値上げをお願いさせていただくにあたりましても、
 - ▶ 今回の値上げは、燃料費等の大幅な負担増に対応するものであり、ご負担はご利用いただいた電気に等しく反映されるものであること
 - ▶ 当社の収支は大変厳しく、できる限り早期にこれを改善しないと燃料調達に支障を来し、電気の安定供給に影響を及ぼしかねないという状況となっていること
 - ▶ お客さまにはなるべく公平にご負担いただけるようにすることなどから、同様に一律同じ日からの値上げをお願いさせていただきました。
- しかしながら、自由化部門では、お客さまとの相対での協議契約の下、個々にご契約期間を設定させていただいており、ご契約期間中でのお願いとなるお客さまにつきましては、ご了承をいただくことが前提となり、ご了承いただけない場合には、ご契約期間内は現行のご契約が契約上の効力として優先されることとなります。
- このため、当社といたしましても、お客さまへのご確認・ご理解を得られるよう努力してまいりましたが、お届けさせていただいた文書等において十分な説明ができておりませんでした。この点につきまして、改めて深くお詫び申し上げます。

2. 今回改めてお伝えしたい事項

- 自由化部門（契約電力 500kW 未満・以上に共通）の料金値上げについて当社の基本的な考え方を以下の通り改めて徹底いたします。
 - いずれのお客さまにも、まずは、燃料費等の大幅な増加による当社の深刻な経営状況を丁寧にご説明させていただき、4月1日からの値上げをお願いさせていただくこととしております。
 - ただし、値上げの実施日としてお願いした4月1日をご契約期間の途中である場合には、お客さまのご了承なく一方的に電気料金の値上げを行うことはありません。
 - お客さまのご了承を確認できない限りは、それぞれのご契約期間満了まで、現在のご契約内容（電気料金単価）を継続することといたします。
 - なお、当該ご契約期間満了後は、値上げにご理解賜りますようお願いいたします。
 - 既に4月1日からの値上げについてご了承いただいたお客さまにも、改めて確認をさせていただきます。

- 具体的な扱いは下記①～③（【図】の①～③各パターンに相当）の通りですが、特に①のお客さまに関する考え方につきまして、改めてお知らせいたします。

：ご契約期間が平成24年1月17日^(*)～平成24年3月30日に満了となる(なった)お客さま

上記期間にご契約期間が満了となるお客さまにつきましては、“同年3月31日までは現在の電気料金単価・4月1日からは値上げ後の単価”となる新しいご契約内容にご了承いただきたい旨を、500kW以上のお客さまには直接ご説明、500kW未満のお客さまには「お願い文書」（「新しい電気需給契約についてのお願い」）に記載してお送りしております。しかしながら、そのご了承について確認がとれない場合には、当該ご契約は1年間更新され、期間満了まで現在の電気料金単価が適用となります。

なお、当該ご契約期間満了後は、値上げにご理解賜りますようお願いいたします。

（*）当社が料金値上げの内容を公表させていただいた1月17日以降にご契約期間が満了となるお客さまを基本といたしますが、契約電力500kW未満で「お願い文書」をお送りしたお客さまの場合、当該文書が確実にお手元に届いたと想定される2月15日以降のご契約期間満了としております。

：ご契約期間が平成24年3月31日に満了となるお客さま

こちらのお客さまにつきましては、4月1日から値上げをさせていただきたく、ご理解賜りますようお願いいたします。

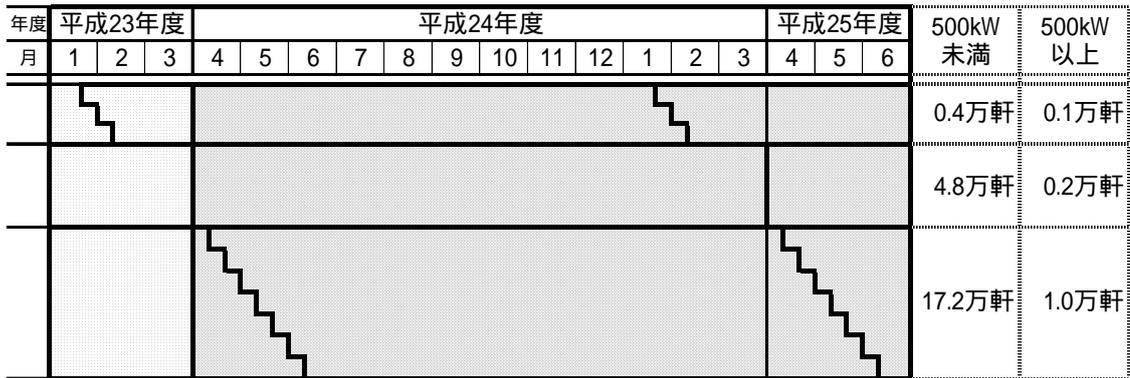
：ご契約期間が平成24年4月1日以降に満了となるお客さま

こちらのお客さまにつきましては、4月1日からの値上げをお願いさせていただいてありますが、ご了承の確認がとれない場合には、ご契約期間満了まで現在の電気料金単価が適用となります。

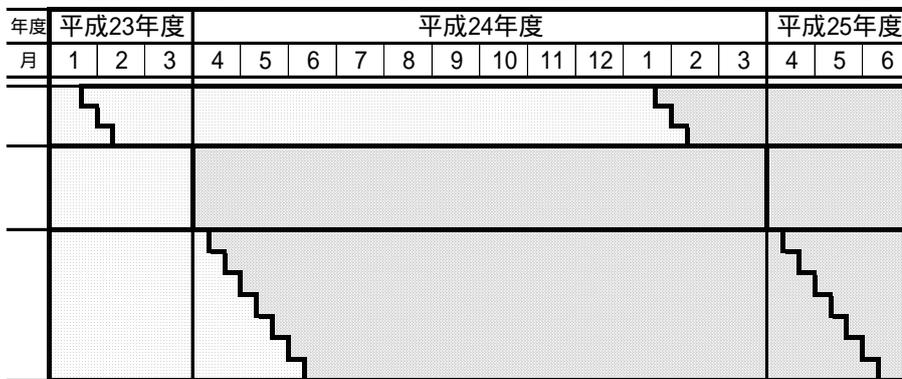
なお、当該ご契約期間満了後は、値上げにご理解賜りますようお願いいたします。

【図】

<当社が「お願い文書」でお伝えした値上げ実施日イメージ>



<ご契約期間満了まで現在のご契約内容を継続する場合の値上げ実施日イメージ>



□ 現在の電気料金

□ 値上げ後の電気料金

3. お客さまへのお願い事項

- 現在、契約電力 500kW 未満のお客さまからご契約期間と値上げ実施日に関するお問い合わせ・お申し出が集中しており、「高圧のお客さま専用お問い合わせダイヤル」（以下「専用ダイヤル」と略）が大変つながりにくくなっております。ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。
- 前述の通り、4月1日がご契約期間の途中となるお客さまにつきまして、ご了承をいただかないままに4月1日から値上げとなることはありません。
契約電力 500kW 未満の当該お客さまには、当社からお電話または郵送等により別途ご連絡させていただきますので、それまでお待ちくださいますようお願い申し上げます。

【ご参考】 契約電力 500kW 未満のお客さまの料金値上げに関する当社の対応経過について

(1) 「お願い文書」送付とご契約期間の記載について

- 自由化部門のお客さまのうち、契約電力 500kW 以上のお客さまは約 1.3 万軒いらっしゃいますが、こちらは電気のご使用形態が多様であることなども踏まえ、営業担当者が個々に契約書を締結させていただいておりますので、今回の値上げのお願いも、当該お客さまのご契約期間の提示と併せ個別に訪問してご説明させていただいております。
- 一方、契約電力 500kW 未満のお客さまは約 22 万軒にのぼり、短期間のうちに個々にご説明を差し上げていくには時間的制約から限界があります。
そこで、個別のご説明が難しい大部分のお客さまには、値上げのお願いとご契約内容等を記載した「お願い文書」（「新しい電気需給契約についてのお願い」または「電気需給契約の一部変更についてのお願い」）をお送りし、これにご異議やご質問のあるお客さまの声は「専用ダイヤル」にて承るという方法をとらせていただき、さらに、その際お客さまからのご要請があれば、当社から訪問させていただくこととしました。
- その際、お客さまごとにご契約期間があることをしっかりと提示しなければならないと考え、「お願い文書」へ表記するなど努めてまいりましたが、この「お願い文書」のご説明が不十分、手法が不親切とのお叱りにつきましては、真摯に受け止めており、深く反省しております。

(2) お客さまへの対応経過について

- 当該の「お願い文書」を 2 月初旬～中旬に発送させていただいた後、「専用ダイヤル」に頂戴したお電話は 2 月末時点でも 1 万軒分を下回っていたため、当社としてもお客さまがご認識されているかを懸念しておりました。
- そうした中、折しも中小のお客さまへの影響緩和対策として新メニューをご案内させていただくこととなったことから、その PR も兼ね、3 月上旬より、未だに当社と接触のないお客さまに対して当社からお電話を差し上げ、当該書面の送達状況やご意向の確認をさせていただき取り組みを開始しており、現在も実施中です。
- この確認活動を進めている中で、ご契約期間と値上げ実施日について十分お伝えできていないケースが見られたことから、3 月 21 日に当社としての考え方をお知らせさせていただき、当該内容を当社ホームページにも掲載しております。

以 上