

小売供給契約の締結に係る説明義務違反について

(報告)

2020年 9月 30日

東京電力エナジーパートナー株式会社

## 勧告の内容

- 1 東京電力エナジーパートナー株式会社（以下「東電E P」という。）は、今後、電気事業法第2条の13第1項及びガス事業法第14条第1項の規定に違反することがないよう、法令違反の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築、需要家に対する説明方法の改善、電気及びガスの小売供給契約の締結に係る業務を委託する事業者（以下「業務委託先」という。）に対する監督方法の抜本的な改善等必要な措置を講ずること。
- 2 東電E Pは、前記1に基づいて講じた措置の内容を自社及び業務委託先の役員及び従業員に周知徹底すること。
- 3 東電E Pは、前記1に基づいて講じた措置及び前記2に基づいて実施した周知について、令和2年10月9日までに、当委員会に対し、文書で報告すること。

当社は、2018年12月から2020年1月の間、当社が業務委託をしていたりらいあコミュニケーションズ(株) (以下、「りらいあ社」という) によるお客さまへの対応において、一部不適切な営業行為があったことを確認いたしました。このたびは、お客さまをはじめ、広く社会の皆さまに、ご心配とご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

本事案に関連して、電気の小売供給契約(特定小売供給に係る契約を除く)及びガスの小売供給契約の契約締結時において、電気事業法第2条の13第1項及びガス事業法第14条第1項に定める供給条件の説明等(以下、「供給条件の説明」という)に違反がある旨、ご指摘いただきましたので、今後同様の事案が発生することのないよう、「小売供給契約の締結に係る説明義務違反について(業務改善勧告)」(令和2年9月9日付20200907電委第1号)により報告を求められた事項につきまして、以下の通り報告いたします。

1 東京電力エナジーパートナー株式会社(以下「東電EP」という。)は、今後、電気事業法第2条の13第1項及びガス事業法第14条第1項の規定に違反することがないよう、法令違反の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築、需要家に対する説明方法の改善、電気及びガスの小売供給契約の締結に係る業務を委託する事業者(以下「業務委託先」という。)に対する監督方法の抜本的な改善等必要な措置を講ずること。

- 当社は、「りらいあ社」が当社に対し、不適切な営業の実態を隠すため音声データを改ざんして報告するなどにより、適切な指導・監督が困難であったことを除いても、業務委託先の業務品質管理が不十分であったこと、また、発生した問題をお客さま目線ととらえ、適切な対応ができなかったことが本件の原因であると捉え、再発防止策を立案・実施していく。
- このたび業務改善勧告を受けたことを真摯に受け止め、今後このような事案が発生しないように、法令遵守と再発防止を全社的に弛まなく実施していくことを宣誓する。

#### 1. 業務委託先における不適切な営業行為を防ぐための対策

##### ◇ これまで実施してきた品質チェック

- ・ 契約に関して法令上問題があると思われる以下のような申し出があった場合について、社内システムに登録し、業務管理箇所に対応を実施するとともに、CS推進室にて運営・管理を行なっている一覧化した管理表に対応内容・業務委託先等への指導・改善内容を登録、同様の事例の再発防止を促している。

##### <システムに登録する申し出内容>

- ✓ 契約した覚えがない
- ✓ 名乗りをしなかった
- ✓ 勧誘の目的を告げられていない
- ✓ しつこい勧誘を受けた(断ったにも係わらず再度連絡してきた)
- ✓ 重要事項説明がなかった

- ✓ 申込書控えを受け取っていない
  - 品質管理担当は、法令違反の予兆把握に努めることを目的として、以下の両面のモニタリングを実施している。
    - ✓ 量的モニタリング：「電気・ガス」等の成約数、取消数、取消率を毎月確認し、異常値があれば業務管理箇所に照会・注意喚起を実施。
    - ✓ 質的モニタリング：B to C活動履歴と突合したお客さまからの申し出の週次チェックにより、上記の管理表への登録ならびに対応内容・業務委託先等への指導・改善内容について業務管理箇所への改善指導・支援を実施
  - お客さまからのお問い合わせに対して、当社から業務委託先にお客さま対応を実施するとともに経緯ならびに再発防止策を当社に報告する様、仕様書で規定している。
  - 業務委託先における品質チェックは、業務管理箇所が週次および月次の定例会議などで確認するとともに、電話勧誘時の音声データ確認および訪問販売時の同行確認により実施している。
- ◇ 本事案を受け実施する品質チェック
- ① 業務委託先における業務実施箇所と品質チェック箇所の分離（別紙1，2）
- 業務委託先における品質チェックは、業務実施箇所とは別の者が実施し、当社は報告会等で業務委託先がチェックした記録・書面のサンプルチェックを行う。
  - 業務委託先におけるライン外による品質管理機能を明確化し、当社は機能配置・実態について確認を行う。
  - 上記項目については、2020年8月18日に委託契約実施承認における営業品質管理担当による業務委託先の品質管理状況のチェック項目としてルール化した。
- ② 業務委託先の業務品質管理体制・能力の確認
- 業務管理箇所は、営業行為の業務委託にあたり、契約締結・更新の都度、業務委託先に営業品質を担保する管理体制・能力があることを確認・評価する。（別紙3，4，5）
    - ✓ 業務管理箇所は2020年8月31日までに、業務委託先における営業品質管理状況を「営業品質担保のためのガイドライン」による確認・評価を実施。
    - ✓ 上記を踏まえた改善指導・支援、取組みに関する業務委託先との協議・検討を2020年9月25日までに実施した。
    - ✓ 各契約の次回更新時において、契約書・仕様書等に上記改善の取組み内容を反映予定。
    - ✓ 業務委託先に不正を発生させない管理体制・能力を確認できない場合、それらが確認できるまで契約更新をしない運用とする。
  - 業務委託先に対する監督の仕組みの導入（別紙6，7，8，9）
    - ✓ 2020年9月17日に、「営業品質担保のためのガイドライン」に「定期的な実地監査」「定例報告会での品質チェック」に関する規定を追加。  
（実施方法）

- 実施者・実施手順:業務管理箇所が実施し、結果を営業品質管理担当へ報告。営業品質管理担当は、必要に応じて改善指導・支援を実施。
- 実施頻度:リスク度合いを勘案し、
  - a. 電話営業(委託契約)は、半期に1回+抜き打ち1回
  - b. 訪問営業(委託契約)と電話営業(代理店)は、年1回+抜き打ち1回
  - c. その他については、抜き打ちで年1回
- 確認・指導項目:「営業品質担保のためのガイドライン」(別紙9)の①から⑧の項目の実施状況を確認。
- ✓ 上記規定については、2020年10月以降に新規・更新手続きを開始する委託契約を対象に、契約実施承認に合わせて委託仕様書にも反映していく。
- ・ 業務委託先の営業担当者に対する教育・研修の仕組みの検討・導入(別紙6, 7, 8, 9)
  - ✓ 2020年9月17日に、「営業品質担保のための運用ガイドライン」に「当社からの講師派遣、導入研修資料・ケーススタディの提供等」に関する規定を追加。
- ・ 業務委託契約条項に、法令違反発生等に対するペナルティ導入の検討・実施(別紙6, 7, 8, 9)
  - ✓ 2020年10月以降に新規・更新手続きを開始する委託契約を対象に、法令違反発生等における営業停止規定の仕様書等への反映ならびに委託契約実施承認時における営業品質管理担当のチェックを実施予定。
- ③ 不適切な営業行為を自動的に検知できる仕組みの検討
  - ・ 大量の電話勧誘を管理する手法として、音声解析技術の活用等、不適切な対応を自動的に発見する仕組みの導入を検討する。
  - ・ 現在、2021年4月を完了目途として検討に着手している。
  - ・ 検討している「新しい業務イメージ」、「業務プロセス図」、「システム利用イメージ図」は「音声解析技術の活用」(別紙10)の通り。

## 2. 法令違反を発生させない方策

### ◇ これまで実施してきた方策

- ・ フロント営業全管理職および営業職員を対象に、3ヶ月に一度の頻度で、社外専門家・社内有識者を交えた営業活動全般に関する勉強会を実施している(9回)。
- ・ 当社の営業活動を実施する社員、業務委託先の社員などには、業務開始時および年1回程度の法令研修を実施している。
- ・ 業務委託先が実施する営業のトークスクリプトは、業務委託先が作成し、弊社の業務管理箇所が確認の上、営業活動を実施している。
- ・ 重大な法令違反が発生した場合には、当社リスク管理ラインへの報告を義務付けており、経営含め対応している。
- ・ 取締役会付議資料は全数法務部門が確認している。

### ◇ 本事案を受け実施する方策

- ① 法務部門の積極的な関与による法令遵守の強化
  - ・ 経営判断を伴う事案については、法令抵触リスクについて事前に必ず法務部門が確認する運用とする。
  - ・ 2020年9月16日以降、経営会議に上程される案件については、法務部門が全数確認している。(別紙11)
  - ・ 遵守すべき各種法令に関する最新の改正情報を反映した啓発資料を定期的に作成し、全社員による読み合わせを実施の上、その実施状況を確認する。
- ② 音声データ確認時のチェックリストの整備
  - ・ 業務品質管理における音声データ確認事項をチェックリスト化し、2020年10月から音声チェックリストを活用した運用を開始予定。
  - ・ 音声チェックリストは、S Vがオペレーターの会話を確認する時に使用する。さらにS Vのチェック能力が一定水準を担保できているかについて、業務委託先の品質管理者および当社カスタマーセンターの品質管理者がモニタリングする。
  - ・ このモニタリング、音声チェックおよび教育についての全体を管理する責任者をサービスソリューション事業部内に2020年10月1日に設置予定。
  - ・ 音声チェックリストの例(インバウンドの再点)については、「音声チェックリスト」(別紙12, 13)の通り。
- ③ 営業活動に関するトークスクリプトの精査
  - ・ 営業活動に関するトークスクリプトについては、その制定・改定にあたり、業務品質管理担当が法務部門と連携して精査する運用とする。運用にあたっては、実施手順やトークスクリプトの確認項目・チェックリストを作成予定(10月中目途)。
  - ・ 上記項目については、2020年8月18日に委託契約実施承認における、業務品質管理担当による業務委託先の品質管理状況のチェック項目としてルール化した。
  - ・ また、本事案において、当社が承認したものに起因する法令違反があったことを踏まえ、2021年3月末までに、既存のトークスクリプトの全数を確認する。
  - ・ なお、本勧告の第2勧告の理由1事実(2)イ(イ)において指摘を受けた「現在の電気料金から一律に年間1200円が割引されるかのような説明や、電気料金について年間1200円割引されると告げるのみで料金の額の算出方法に全く触れない説明」については、誤った説明が生じないように、2020年9月23日までに必要なトークスクリプトの修正を行った。
- ④ 業務委託先の業務品質確保・向上に資する支援・指導の徹底
  - ・ 業務委託先への研修(業務・キャンペーン開始時のほか、人の入れ替え時など時宜をとらえた講師派遣の実施、導入研修資料・ケーススタディの提供等)を実施する他、業務委託先での実施状況を確認する。
  - ・ 必要に応じて音声データを取り寄せチェックを行うとともに、訪問営業における業務委託先の同行チェックについて結果確認を行い、フィードバック・指導を行う。
  - ・ 上記項目については、2020年8月18日に委託契約実施承認における、業務品質管理担当による業務委託先の品質管理状況のチェック項目としてルール化した。(別

紙1, 2)

⑤ 本事案を取り入れたケーススタディの実施

- ・ 実際の不適切事案の通話内容を教材に、法令およびお客さま目線の観点で問題点を考えるケーススタディ(別紙14, 15)を作成。2020年8月17日までにイントラネットによる受講により当社社員全員が実施した。(別紙16)
- ・ お客さま目線の涵養やリスク感度向上に向けた企業倫理研修についても2020年度末までに実施予定。

⑥ 社長直轄の「営業品質管理担当」を設置(別紙17)

- ・ 横断的に営業品質の管理状況を確認・評価し、改善指導・支援を行うため、社長直轄の「営業品質管理担当」(2名)を2020年8月1日に設置。10月1日に増員し、4名体制とする予定。
- ・ 各所の営業活動について、法令遵守の観点から管理状況を確認・評価(年1回の業務点検)し、各拠点とも連携して改善指導・支援や好事例等を展開していく。また、法令違反の予兆把握(各営業部署のお客さま苦情等に対する対応状況・キャンセル率の推移確認)を実施する。
- ・ 各営業部署における法令違反の可能性のある事案について、速やかに報告を求め、対処方法等について支援する。報告については2020年8月31日リスク管理規程(別紙18)に反映済み。
- ・ 営業品質管理の現状・課題等について社長に隔週報告する。(2020年8月21日より実施(別紙19))

3. 法令違反およびお客さまに不利益を与える案件が、適切にリスクラインに報告される方策

◇ これまで実施してきた方策

- ・ リスク管理規程を制定し、当社の事業目的・経営目標の達成を阻害する要因や発生頻度・発生規模等によって経営や社会に損失を与える不確実性が顕在化した際には、発生箇所のリスク管理担当がその重大性を判断し、リスク管理委員会事務局へ報告することとしている。
- ・ 上記内容の詳細について、定期異動のタイミングで全社員に対し周知を実施している。また、当社に転入・新任管理職に対しては、上記内容に関する研修を実施している。

◇ 本事案を受け実施する方策

- ・ 事案を共有することで重大性の判断を複数の目で行うこと、また、担当役員及び経営メンバーによる監視体制を強化することを目的に、各部署が、重大判断にかかわらず「法令違反の可能性のある事案」「内部通報に係る事案」「改ざん・ねつ造・隠ぺいといった不適切事案」「お客さまに不利益を与える事案」について、担当役員、リスク管理委員会事務局および営業品質管理担当へ報告することをルール化した。
- ・ また、当該情報についてリスク管理委員会事務局がリスク管理委員会メンバーへ

共有することをルール化した。

- ・ 上記2点について、2020年8月31日リスク管理規程（別紙18）に反映し、全社員へ周知（別紙20, 21, 22, 23, 24）を実施。

#### 4. 上記再発防止策の有効性を評価する仕組み

営業品質管理にかかる役員の判断を補佐する会議体を2020年9月28日設置した。当該会議体の中で再発防止策の実施状況等を半期毎に報告し、各業務委託先の営業に関する各種データ（苦情・取消し件数等）に基づいて各施策の有効性の分析・評価を実施する。その結果、各施策に修正の必要性がある場合、又は更なる向上策がある場合には速やかに該当する施策を見直す。

##### ■「営業品質管理委員会」（別紙25）について

###### ○報告・審議事項

- ・ 業務委託先の営業品質状況（苦情、取消し件数等）報告
- ・ 契約所管箇所の営業品質管理状況に関する横断的な確認・評価
- ・ 上記評価に基づく改善策に関する方針
- ・ 電事法・ガス事法・特商法といった関係法令等に関する教育・研修に関する方針

###### ○構成

委員長：社長

副委員長：販売本部長、オペレーション本部長

メンバー：法人営業部長

お客さま営業部長

サービスソリューション事業部長

CS推進室長

内部監査室長

業務統括室長

生産性向上・カイゼン推進室長

事務局：営業品質管理担当

オブザーバー：監査役、シティユーワ法律事務所 島田弁護士

###### ○運営

- ・ 委員長は必要に応じて本委員会を開催する。
- ・ 事務局は半期に1回、営業品質管理状況について委員会へ報告する。



2 東電EPは、前記1に基づいて講じた措置の内容を自社及び業務委託先の役員及び従業員に周知徹底すること。

- 措置の内容の詳細については、周知用資料により、当社（別紙26）及び業務委託先（別紙27）の役員及び従業員に対し、2020年9月29日までに周知・徹底を行った。（別紙28, 29）
- 本報告書については、取締役会に付議し、その内容について全取締役の賛成のもと提出しており、全取締役が再発防止策の完遂を誓っているところである。
- 従業員に対しては、8月21日開催の営業品質管理関係者会議において社長、営業品質管理担当が、委託業務主管GM・実務担当者に対し、りらいあ事案の発生原因および再発防止策、営業品質管理に関する基本的な考え方等を周知徹底した。さらに、2020年8月29日および本業務改善勧告受領当日にイントラネット上で社長より、再発防止の徹底を図っていく旨の意思を表明、あらためて「お客さまと誠実に向き合う」ことの重要性について説諭した。

以 上

※「別紙」には、社内限りの資料等が含まれている為、公表は控えさせていただきます。