

ガス小売自由化に伴い、ガスの契約先の変更を勧誘していた電話勧誘販売事業者に業務改善を指示

本日、東京都は特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に基づき、ガスの自由化について知識の不足している高齢者等に対し、ガス小売事業者から委託を受けてガスの契約先の変更を勧誘していた電話勧誘販売事業者に「顧客の知識、経験に照らして不相当と認められる勧誘を行わないこと。」などの業務改善を指示しました。 ※詳細は別添のとおり。

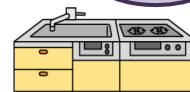
事業者の概要

- 事業者名 株式会社Free Connect（代表取締役 吉田 亘希）
- 所在地 東京都豊島区南池袋三丁目13番17号
- 設立 平成26年12月3日
- 業務内容 ガス供給等の営業・コールセンター業（電話勧誘販売）
- 売上高 約1億4701万円（平成28年6月～平成29年5月）

ガス自由化です。
ガス代がお安くなりますよ。



よく分からないけど、
何かのお知らせかしら？



事業者に関する都内の相談の概要（平成30年1月31日現在）

平均年齢 約77.0歳 (30歳～92歳)	相談件数		
	28年度	29年度	合計
	21件	72件	93件

消費者の方へ

- ガスの契約先の変更を検討する場合は、まず、現在の契約内容を確認し、切替えによりどの程度割引になるか、また割引の条件はどのようなものかなどをよく調べましょう。今後のガスの使用量などによっては、結果的に負担が増えることもありますので注意してください。
- 訪問販売や電話勧誘販売でガス契約の申込みをした場合、法定書面を受け取った日から起算して8日以内であればクーリング・オフができます。

《東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」では、同種のトラブルについて注意を呼び掛けています。》

- 電気・ガスの料金が安くなるって本当？契約切替えは慎重に！平成29年6月23日

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/170623.html>

- 少しでも不審に思ったり、同様のトラブルでお困りの方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

☎東京都消費生活総合センター 03-3235-1155（相談専用番号）

【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課

（電話）03-5388-3074

特定商取引に関する法律第22条に基づく指示

1 事業者の概要

事業者名 株式会社Free Connect (フリーコネクト)
代表者名 吉田 亘希
所在地 東京都豊島区南池袋三丁目13番17号
設立 平成26年12月3日
資本金 300万円
業務内容 ガス供給等の営業・コールセンター業 (電話勧誘販売)
売上高 約1億4701万円 (平成28年6月~平成29年5月) (注1)
従業員数 31名 (アルバイト等を含む) (注1)
(注1) 事業者からの報告による。

2 勧誘行為等の特徴

- (1) 当該事業者は、消費者宅に電話をかけて、ガスの契約先変更の勧誘である旨を明確に告げないまま勧誘を始めるなど、勧誘に先立ってその電話が都市ガスの供給役務提供契約の締結について勧誘するためのものであることを告げない。
- (2) 当該事業者の勧誘員は、消費者にガスの検針票を手元に準備させて、その内容を電話で確認する。
- (3) ガス自由化に関する知識や経験の不足している高齢者等に対し、契約プランの詳細な説明や、契約変更時に発生する契約元とのデメリットについての説明などを詳細にせず、高齢者が適切に切り替えの判断ができない状態のまま申込みを受け付ける。
- (4) 後日、申込み内容が記載された書面が消費者宅に届く。

3 指示の内容

電話勧誘販売に関する業務のうち、次の事項を順守すること。

- (1) 電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、その電話が売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げること。
- (2) 顧客の知識、経験に照らして不相当と認められる勧誘を行わないこと。

4 指示の対象となる主な不適正取引行為

不適正な取引行為	特定商取引法の条項
電話勧誘販売をするに際し、ガス小売事業者の契約変更の勧誘である旨を明確に告げないまま勧誘を始めており、その勧誘に先立って、その電話が都市ガスの供給役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げていなかった。	第16条 勧誘目的不明示
都市ガスの供給役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、ガスの自由化について知識、経験の不足している高齢者等に対し、契約先の変更に伴うデメリット等の説明を十分に行わないまま申込みを受け付けるなど、消費者の知識、経験の状況に照らして不相当とみられる勧誘を行っていた。	第22条第1項第5号 省令第23条第3号 適合性原則違反

5 今後の対応等

- (1) 指示の内容に対する業務改善措置について、平成30年2月15日までに都知事あてに報告させる。
- (2) 指示に従わない場合は、特定商取引法第23条の規定に基づき、業務停止命令を行う。また、同法第71条及び第74条の規定に基づき、行為者に対して6月以下の懲役又は100万円以下の罰金又はこれを併科する手続きを、法人に対して100万円以下の罰金を科する手続きを行う。

事例1

平成29年春頃、甲の自宅の電話が鳴った。甲が電話にでたところ、当該事業者の営業員Aからの電話だった。Aから最初にガスの契約についての勧誘であることは言われなかった。この電話で甲は、契約中のガス会社の名前が変更になると思った。また、料金プランの説明などは一切言われなかった。

電話のあった数日後、甲は娘から、「自宅にガス会社の作業員が来ているがどういうことか。」と尋ねられた。その時甲は、以前、△△ガスが〇〇ガスになるという電話を受けたことを思い出し、娘にその話をした。その後、甲宅に契約書のようなものが送られてきた。甲は、〇〇ガスにガス契約の変更を申し込んだ覚えはないのに、契約書類のようなものが送られてきたことが迷惑だった。

翌月、〇〇ガスからガス使用量のお知らせハガキが甲宅に届いた。結局、甲はガスの自由化ということについてよく分からないまま、勝手に〇〇ガスに契約を変更させられてしまった。甲の娘が元のガス会社に契約を戻そうとしたところ元のガス会社から「元々加入していたプランには再加入できません。」などと言われとても苦労した。

事例2

平成29年春頃、乙の自宅の電話が鳴った。乙が電話にでたところ、当該事業者の営業員Bから「ガス代が安くなります。」などというようなことを言われた。

乙は、営業員Bが会社名や名前を名乗ったか忘れてしまったが、その時の電話では、ガス料金のことについて何かお知らせがあるという程度の理解しかできず、まさかガスの契約変更の勧誘電話だったとは思わなかった。また、料金プランの説明などは一切言われなかった。

乙は、この時の電話で「申し込みをします。」とか「契約を切り替えます。」などと言って承諾をした覚えはない。

電話のあった数日後、乙の自宅に書類が届いた。書類は、「現在契約している〇〇ガスから〇〇ガスへの変更を申し込んでいただき、ありがとうございます。」という内容のものだった。また、ガス契約変更にかかる申込内容書面が入っていたが、供給開始時期や毎月のガス料金の支払い方法は記載されていなかった。

数日後、今度は乙の自宅に〇〇ガスから契約書が届いた。乙は、〇〇ガスにガス契約の変更を申し込んだ覚えはないのに、申込書や契約書が送られてきたことがとても迷惑だった。

翌月、〇〇ガスからガス使用量のお知らせハガキが乙に届いた。結局、乙はガスの自由化ということについてよく分からないまま、勝手に〇〇ガスに契約を変更させられてしまった。