

	<p>1 被告東京瓦斯（東京ガス）株式会社は、原告に対して、次の金員を支払え。</p> <p style="text-align: center;">金 35,550円</p> <p> <input type="checkbox"/>上記金額に対する <input type="checkbox"/>上記金額の内金 円に対する </p> <p> <input type="checkbox"/>平成 年 月 日から <input type="checkbox"/>平成 年 月 日まで <input type="checkbox"/>令和 <input type="checkbox"/>令和 </p> <p style="text-align: center;">の割合による金員</p> <p> <input type="checkbox"/>上記金額に対する <input type="checkbox"/>上記金額の内金 円に対する </p> <p> <input type="checkbox"/>平成 <input type="checkbox"/>令和 年 月 日 } から支払い済みまで <input type="checkbox"/>訴状送達の日翌日 </p> <p style="text-align: center;">の割合による金員</p> <p>2 訴訟費用は、被告東京瓦斯の負担とする。</p> <p>との判決（<input type="checkbox"/>及び仮執行の宣言）を求めます。</p>
--	--

紛争の要点（請求の原因）

1. 事件の概要

2017年9月6日、原告は自宅にて被告子会社である東京ガスライフバル南多摩株式会社の点検員の訪問による「ガス・電気セット割」の契約の勧誘を受け、「毎月の基本料金が270円安くなる」との説明により「ずっとも電気1」を契約した。【甲第1号証】

契約から1年以上経過後、この契約は元契約していた東京電力とは従量料金体系が違い、電気使用量によっては従量料金が最大20%近く割高になる事が判明した。【甲第6号証】

契約種別を東京電力と同等のものに変更するまでの1年6ヶ月で2,242円割高になった。【甲第5号証】

契約時に料金（従量料金の違い）の説明や、却って割高になる場合がある事の説明が無かった点が違法な契約である事が明らかであるが、原告以外にも多くの同様の不適切な契約が行われた可能性があり、東京ガス関係者が三度に渡って来訪した際に、再三に渡って是正や補償を行うよう求めたが、多数の被害者がいる事を否定される事が無かったにも係らず、もみ消しの姿勢が改められる事が無かった。損害金額は微々たるものではあるが、被告と契約して逆に割高になっていると見られる全ての被害者（推定10万件以上）の救済を目的として、本訴訟を起こすに至った。

2. 請求の根拠

違法な訪問契約により、被告より受けた損害額、及び、契約時の説明通りであれば得られたはずの割引金額を計算したものを【甲第5号証】に示す。

契約期間は2017年9月27日から2019年3月22日までの1年6ヶ月となり、この間に以前契約していた東京電力に比べ、2,242円の割高となった。契約時の説明通り月270円安くなるのであれば、この間に4,860円割安になるはずであった。これらの合計、7,102円を直接的な被害金額として算出した。

これに、本事件の訴訟第一号としての訴訟に至るまでの手間暇を加味し、35,550円の金員を被告に請求する。

料金の比較に関しては、従量料金の違い、被告の「セット割」割引・月270円、東京電力の口座振替割引54円が比較の対象となる。基本料金は30A契約で842.4円で同じ金額である。燃料相場により変動する「燃料費調整額」、および「再エネ発電賦課金」は同一であり、他に差異は無い。

3. 事件の経緯

(1) 契約のきっかけ

2017年9月6日、被告子会社、東京ガスライフバル南多摩株式会社の点検員・菊池昂大の訪問による「ガス・電気セット割」の契約の勧誘を受け、「ずっとも電気1」の申込書を記入。11月25日戻りの契約書原本控え【甲第1号証】あり。

契約した動機は、基本料金が270円安くなるという事で、年間3,000円以上電気代が下がるのならという事で、契約に同意した。その際、「従量料金が変わる」「却って高くなる場合がある」といった説明は全く無かった。また、仮に従量料金が安くなる事はあっても、高くなるケースがあるとは全く思っていなかった。現在も契約している公共性の高いガス会社の最大手であり、その点を疑う余地は無かった。契約書には従量料金の単価はどこにも書かれておらず、別途従量料金を比較説明した書面も無かった。

(2) 発覚の経緯

2019年3月に前年の税務処理を行うため光熱費を集計した所、電気代が安くなっている感じがしなかったため、3月20日に電気使用量を集計し、従量料金を両社のホームページで確認し【甲第3・4号証】、エクセルに入力して比較集計した所、1年余りで逆に1,000円以上

割高になっている事が判明した。

請求明細には東京電力も同様であるが従量料金単価の記載は無い。この時、東京電力とほぼ同じ従量料金である「ずっとも電気1S」があったため、ネットから「ずっとも電気1S」に切り替える処理を実行した。契約当時は「ずっとも電気1S」は存在しておらず、ネットの情報から、契約時点から半年程度後の2018年4月に追加されたものである事が分かった。

「ずっとも電気1」での契約期間は1年6ヶ月となり、直接の被害額として1,270円割高になった事が判明した。この時点の金額には、東京電力の口座振替割引54円が含まれておらず、最終的にこれ(18ヶ月分で972円)を加味した被害額は2,242円となる。【甲第5号証】

(3) 苦情処理1

3月28日に東京ガスの相談窓口(井上・小川)に電話し、詐欺的契約に対する苦情を伝えたが、その後、謝罪や賠償に関する連絡は一切なし。

(4) 損害賠償請求

「ずっとも電気1S」への契約切り替えが終了し、損害金額が確定したので、5月24日付にて損害金税込み1,270円と、基本料金の割引分月270円×18ヶ月、合計6,130円。これに手数料等に該当する賠償を加算した18,390円を請求する書簡を東京ガス本社に送付【甲7号証】。

本年6月末時点で被告の支払いは無いが、この請求は、本訴訟の提起をもって取り下げとする。

(5) 苦情処理2

5月28日、当月の請求明細を見た所、セット割の金額が270円から21円になっている事が判明。翌日東京ガス相談窓口(井上・小川)に電話した所、「ずっとも電気1S」のセット割の金額が従量料金の0.5%になっている事が判明した。余りに少ない割引率が客を馬鹿にしているという件、3月に電話した件が未だに放置されている件を被告相談窓口(カサイ、サタケ、モリモト)に伝える。

(6) 東京ガスの苦情対応・1回目

5月30日に東京ガスライフバル南多摩株式会社お客さまサービス部お客さまサービスグループマネージャー・入谷啓司より電話があり、同部長・羽賀光雄と共に菓子折持参で来宅(10:50頃~11:23)。契約手続き上の問題を認めたため、同様の不適切契約が他にもあるはずで、纏めて対処をして欲しい旨を伝える。具体的には、「安くなる」と言って契約させておいて、逆に高くなっている場合は最低でも高くなった分を全額補償をする事。お得金額が月270円に満たないケースでは、その旨を顧客に個別に伝えるなどの対処を検討して欲しいと伝える。

(7) 東京ガスの苦情対応・2回目

6月12日は、上の2名に加え、東京ガス株式会社リビングサービス部リビング企画部・末吉博之の3名で来宅（10：50頃～11：14）。特に進展無し。前回と同じ話の繰り返し。

(8) 東京ガスの苦情対応・3回目

7月1日、同じ3名でクオカード3,000円分を封筒に入れて持参（10：57～11：15）。これをもって終了（和解）という意思表示をされたため、受け取りを拒否。前回と同じ話の繰り返し。もみ消しに来ただけなのは明白と感じた。

(9) 東京ガスからの回答

7月12日、封書による回答あり【甲第8号証】。意見を今後の料金設定やサービス等に反映するといった内容。被害者への対応という件には全く触れていないため、これにて交渉終了という事が確定。被告はもみ消しで押し通す姿勢が明らか。

2019年10月より消費税増税による料金改定があったが、2020年7月18日時点で、料金の逆転現象を是正するなどの改定は行われていない。

4. 事件後の対応

かんぽ生命保険の不正な営業が問題になっているが、本件も本質的には同様な、むしろ嘘が含まれている事を考えれば、却って悪質な事件とも取れる事から、是正させるためにあらゆる手段を行使する事にした。

現在は不正な契約が行われている可能性は低いので、その点については問題にせず、あくまで過去の不正な契約に対する補償を求めるものである。

(1) 消費生活センターへの相談

2019年7月16日、10：10～消費生活センター日野（上田）に相談。資源エネルギー庁に相談するようアドバイスを受ける。

同日11：34～13：31資源エネルギー庁（池田・金子）に相談。違法な契約を放置しているのは問題と主張したが、個別案件には対応出来ないの当事者間で話し合ってくれの一辺倒。

同日13：40消費生活センター日野（上田）に上の結果を報告。

同日15：33消費生活センター日野（上田）から電話があり、電力・ガス取引監視等委員会に相談するようアドバイスを受ける。

(2) 電力・ガス取引監視等委員会への相談

7月18日に電力・ガス取引監視等委員会に対してメール（dentorii@meti.go.jp）にて苦情相談を行い、追って料金体系の問題を示す資料（【甲第5・6号証】に相当）も送り、契約上の問題点を通知した。

委員会の回答としては、問題契約を行わないように是正指導は行すが、被害実態の究明や救済を指導する事までは出来ないという事で終わっている。「トラブルは、当事者同士で解決してください」というスタンスでしかない。（10月4日が最後の返信。事務局・長窪）

(3) 日野警察署への相談

本年3月30日に本件を詐欺事件として日野警察署宛に被害届を出すに至ったが、詐欺事件とは判断しないとの処置で、不受理となった。

(4) 東京電力への相談

本年5月18日に東京電力株式会社の代表電話（総務部受け付け）に問い合わせし、燃料費調整額について、事業者間での差は無いという事を確認した。これにより、正確な料金の差額が比較出来るようになった。

5. 本事件に対する総括

(a)

経済産業省（電力・ガス取引監視等委員会）が作成している『電力の小売営業に関する指針』（最終更新2018年12月27日）には、「問題となる行為」として、

- i) 料金請求の根拠を示さないこと
- ii) 需要家の誤解を招く情報提供

が上げられている。

本事件の被告との契約において、「料金請求の根拠」となる従量料金の説明や契約書への記載は無く、従量料金が違う（割高となる場合がある）という情報を説明せずに、一律に安くなると思わせる説明は、「需要家の誤解を招く情報提供」に該当する。

その結果生じた損害については、被告に弁明の余地は無い。

(b)

消費者庁（経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会）が本年7月8日に発行している『電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！No. 15』にある相談事例を以下に示す。

【事例②：「料金が安くなる」と電話で勧誘を受け契約した事例】

ひとり暮らしの父が電話勧誘をきっかけに電気とガスのセット契約をしていることが分かった。父に確認すると、勧誘電話がしつこかったので契約してしまったようだ。電話では「電気とガスをセットにすれば料金が安くなる」と勧誘されたようだが、請求額を確認すると、以前の電気料金とガス料金の合計金額より高額になっている。父は騙されて契約したのではないかと心配している。どうしたらよいか。（令和2年5月受付）

本件とは電話か訪問かの違いだけで、ほぼ同じケースと言えるが、対処方法は「契約内容を良く確認してから契約する」とされており、全く被害者救済の方向に向いていない。

経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会は、特定商取引に関する法律に基づいて、電力・ガス事業者の契約を監視しているが、仮に虚偽の説明や、説明不足による契約により契約者に損害が発生している事が発覚しても、現在も問題のある契約を行っている事業者を指導するのみで、過去の違法行為については責任を問わず、事業者に対して被害者の救済を指示する事はない。機能不全も甚だしい。

(c)

東京ガスのテレビCMは、広瀬すずの「霜降り牛」「タラバガニ」、被告に本事件を追求して以後の2019年夏には深田恭子の「意外とお得だっちゃ」といくつかのパターンがあるが、いずれも「電気使用量によっては割高になる場合があります」といった記載は無く、「とにかく安いよ」といったイメージ路線に終始しており、「需要家の誤解を招く情報提供」に該当する問題行為である。裏で契約トラブルをもみ消しながら、堂々と宣伝を続けていた事になる。その間、着々と東京電力より顧客を奪い続けていた訳で、CMを見る度に厚顔無恥ぶりに怒りを覚える。2020年に入ってから、その謳い文句を取り下げ、「3ヶ月基本料金無料」といった内容だけに留めている。売電量が限界に達したのか、現在は安さを出さずに家庭愛路線のCMがネットで見られるが、テレビCMではまだ見たことがない。原発事故処理の負担に苦しみ、シェアを奪われた東京電力とは対比的に、コロナ禍の影響もなく業績は良いそうだ。

(d)

本来であるなら、後から参入する事業者は、寡占事業者の料金設定よりも1円でも安く設定するのが常識と言える。そこを実績と信用がある事業者だからと顧客が信じて疑わない事を逆手に取って、料金が逆転する利用条件を残しているのがそもそもの問題である。

東京電力も同様であるが、従量料金単価が請求明細に記載が無く、単純に比較が出来ないという点で、極めて被害が発覚しにくい事案である。安くなりますよと言って契約させ、誤って損失を与えてしまった場合、詐欺案件になる可能性があるため、東京電力より割高になる料金体系にはしないのが普通であると考えますが、客は料金計算が出来ないので発覚しないという前提で、安くなるイメージ広告で押し切り、最初から騙す目的でそのような料金設定にした可能性も否定出

来ない。

(e)

被告は当初から本件のようなトラブルが発生するであろう事は予測していたはずであるが、2018年4月より「ずっとも電気1S」という料金コースを新しく作り、従量料金だけで比べると東京電力と全く同じとなるよう設定している。ずっとも電気1Sでは、セット割が270円固定ではなく、従量料金の僅か0.5%となり、東京電力の口座振替割引にも満たないため、顧客に価格メリットは何も無い。顧客にずっとも電気1の割高を見抜かれた時のトラブル対応だけのために追加したのは明白である。

現在は全て料金シミュレーションをした上で契約しているものと見られるが、詐欺的料金設定が残っている以上、電気使用料の減少などで、新たな被害者が発生していないと断言する事は出来ない。

(f)

東京ガスの首都圏での一般家庭の電気契約件数は、2018年時点で既に100万軒を越えるレベルになっており（関東圏の2018年9月時点での新電力への切り替え率は約18%で、その半分以上が東京ガスである）、仮にその2～3割が不適切契約（月270円以上安くならない）で、その半分が逆に割高になったまま現在も継続しているとなると、10万軒単位の被害者が存在する事になる。本事件は、かんぽ生命保険の不正契約（法令違反に該当するのは1,400件）を遥かに越える重大事案である。

(g)

被告の対応・不正契約のもみ消しについては、被告の会社としての方針であり、対応に当たった3名に決定権は一切無く、責任は無いと思われる。個人的恨みもない。

(h)

請求金額については、事件の発覚に関して詳細な検証を必要とし、被告の不正行為の立証や訴状等の文書作成には多大な労力がかかっており、被告が適切な是正措置を行わない限り、本訴訟が今後多発するであろう同様訴訟の先進事例となる重要な訴訟である事を考慮し、また、被告の対応の悪質性を考慮し、請求満額の判決を求める。

添付書類

- | | |
|------------------------|-----|
| 1 証拠説明書（甲1号証～甲9号証各号写し） | 各1通 |
| 2 被告側「履歴事項全部証明書」原本 | 1通 |