



販売代理店における不適切な電話営業について (概要)

2020年10月23日

中部電力ミライズ株式会社

- 2020年9月下旬に、当社の販売代理店である中部テレコミュニケーション株式会社（以下「ctc」）に、お客さまより「申し込みした覚えがないのにガス契約が他社から中部電力ミライズに切り替わっている」とのお申し出がありました。
- 10月7日に、ctcから当社に対して当該事案の報告があり、当社にて調査したところ、ctcがお客さまに電話営業を行った際に、**意思確認が不十分なまま契約の切り替え手続きを行っていたことを確認した**ため、お客さまに対し深くお詫びを申しあげるとともに、契約キャンセルの手続きを行いました。
- 本事案を踏まえて、ctcの電話営業によるガス契約のお申し込みをいただいたお客さまのうち、初回料金のご請求に至っていないお客さま（1,884件）に対して、当社から電話にてご契約の意思を確認した結果、**10月22日時点で同様の事案を16件確認いたしました**。
- 上記の対応において未だにご連絡の取れないお客さま（379件）には、書面によりご契約意思を確認させていただくとともに、当社に本事案に関するお問い合わせ窓口を設置いたします。
- 今回問題のあったctcの電話営業活動を10月8日に停止するとともに、今後、全ての販売代理店に対して、コンプライアンスを遵守した営業活動の徹底を周知、指導いたします。

活動開始時期： 2017年4月より実施

販売活動エリア： 東邦ガスエリア（愛知県・三重県・岐阜県の一部）

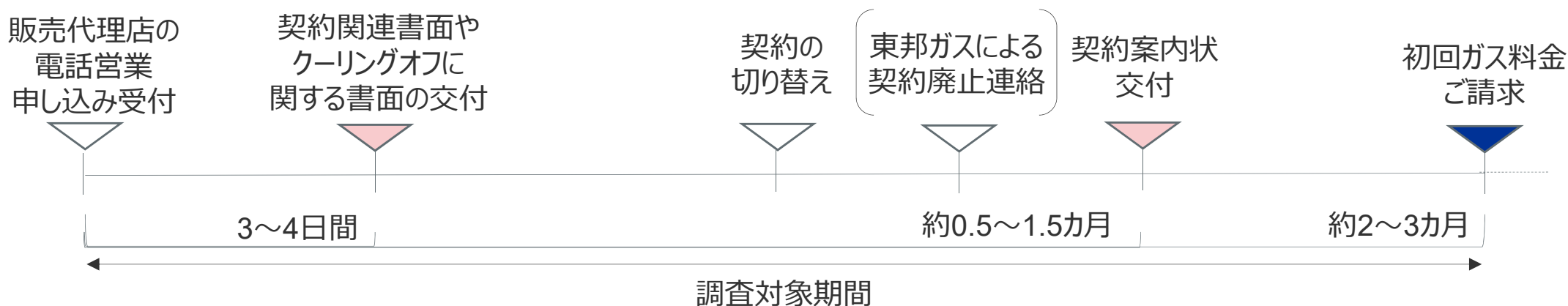
販売活動対象： ctcのサービスをご利用されているお客さま

営業方法： 電話営業およびctcサイトでのweb申し込み受付

お客さまへの確認結果など

(1) 初回ガス料金のご請求に至っていないお客さま

調査対象	ctcの電話営業にてガス契約のお申し込みをいただいたお客さまのうち、初回ガス料金のご請求まで至っていないお客さま（1,884件）
調査方法	電話にてご契約の意思を確認 10月22日時点で1,505件について確認済み
調査結果	16件（うち10件はお客さまからのお申し出によりキャンセル・クーリングオフ済み）の意思確認が不十分なまま契約手続きをしていた事案を確認



※その他の販売代理店による電話営業については、同様の事案は確認されておりません。

(2) 上記(1)以外のお客さま

本事案に関するお問い合わせ窓口（中部電力ミライズカスタマーセンター 0120-983-676）を設置

【発生原因】

- お客さまの契約意思を確認する旨が明確に記載されていないマニュアルに基づき、電話営業が行われていました。

【発生原因の背景】

- 当社は、ctcにおいてガス契約の電話営業を行う際に必要となるマニュアルの作成を、ctcに一任しており、マニュアルの確認が不十分でした。
- 当社は、これまで2019年9月の書面不交付事案や、他社による通話ログ改ざん事象等を踏まえて、販売代理店への指導を強化してきました。
- その中で、ctcのマニュアルについて分かりにくい表現があったため、継続的に見直しを求めたものの、見直し内容の確認が不十分であり、当社として運用面への関与が不足しておりました。

【マニュアルの標準化および販売代理店への再教育】

- 電話営業に用いる標準的なマニュアルを当社にて作成するとともに、申し込みの意思確認を行う等の特に重要なポイントについて、電話営業を行う全ての販売代理店へ再教育、指導を徹底してまいります。

【第三者による業務品質および管理体制のチェックを踏まえた業務運用の継続的な見直し】

- 当社はこれまで、弁護士による業務品質や販売代理店の管理体制のチェックを通じて、マニュアルの見直しや販売代理店管理方法の改善を実施してまいりました。今後もこれらの取り組みを継続し、販売代理店営業全般の業務品質向上に努めてまいります。

【業務品質管理専門部署の設置】

- 業務構築や法令への知見を有するメンバーからなる業務品質管理部署を設立し、業務構築時のチェック、代理店等の管理体制の維持、規程類・マニュアル等の整備、社内教育体制の維持等を一元管理いたします。