

2020年7月7日

東京電力エナジーパートナー株式会社  
代表取締役 秋本 展秀 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法  
代表理事 佐々木 幸孝  
消費者機構日本

## 問い合わせ

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは、同封の資料をご覧ください。

さて、当機構に消費者から、「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」に係る情報提供がありました。

当該情報をふまえて当機構では、下記事項につき問い合わせますので貴社の文書による回答を2020年8月5日(水)までに当機構にお寄せください。

本件につきましては、一定の結論が出た段階で問い合わせの内容、貴行からの回答の有無、回答の内容等を公表する場合があります。

なお、回答書には貴行の本件の担当者のお名前、部署、電話番号、FAX、e-mailを記載ください。どうぞ、よろしく願いいたします。

## 記

### 【問い合わせの趣旨】

- 「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」の第20条2項にて、情報の正確性について免責している理由を教えてください。

### 【問い合わせの理由】

1. 貴社は、「でんき家計簿サービス」および「くらしTEPCO web サービス」（以下、両サービスをあわせて「本サービス」という）の利用者に対して、「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」を適用させています。当該利用規約を確認したところ、第20条2項には、次の条項がありました。

#### 第20条 免責

2. 当社は、本サービスにおいて、情報の正確性・有用性についていかなる保証も行わないものとします。

2. 貴社には、本サービスの利用者に正確な情報を伝える責務があります。

下表のとおり、本サービスの内容には、「Web検針票」「使用量と料金をグラフで見る」「電気使用量・金額確定お知らせメール」が明記されており、これらのサービスは、何よりも情報の正確性・有用性が確保されなければならない性格を有しています。

例えば、本サービスのひとつの「電気の使用量・金額確定のお知らせメール」ですが、利用者のなかには、本お知らせメールを見てから、引き落とし口座に金員を入金する人もいることと思います。

貴社からの金額確定の情報（引き落とされる月額電気利用料金）が、実際に引き落とされる金額より低額であった場合には、口座の残額不足により引き落としがされず、信用情報が低下したり、未払い電気利用料金に遅延損害金が増算されるなど、利用者が不利益を被ることがあります。

貴社が本サービスで提供する情報には正確性等が必須であるところ、当該利用規約第20条2項で、情報の正確性につき免責している理由をおしえてください。

【表】 貴社ホームページの「料金プランごとのご利用可能サービス」ページからの抜粋

サービス内容	くらしTEPCO	でんき家計簿
家電アシスト※1	①	-
Web検針票	①	②
使用量と料金をグラフで見る	①	②
毎月貯まるポイント※2	①	-
電気料金にポイントを使う※3	①	-
契約情報追加	-	②
各種手続き※4 ・電気のお引越し ・ご契約名義の変更 ・ご契約メニュー変更 ・ご契約アンペア変更 ・お届け先住所の変更 ・検針票お届け先の変更 ・カード払いの申込み※5 ・口座振替の申込み ・口座振替日の変更	-	②
使用量をみんなと比べる	①	-
電気の使用量・金額確定お知らせメール	①	②
安心なりフォーム会社紹介サービス	①	-

以上

**<本件の問い合わせ先>**

担当：磯辺、吉備

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6階

TEL：03-5212-3066、FAX：03-5216-6077

e-mail：[isobe@coj.gr.jp](mailto:isobe@coj.gr.jp)、[kibi@coj.gr.jp](mailto:kibi@coj.gr.jp)