

令和2年7月31日

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者機構日本

代表理事 佐々木 幸孝 様

東京電力エナジーパートナー株式会社

代表取締役社長 秋本 展秀

ご回答書

貴機構よりいただきました令和2年7月7日付「問い合わせ」につきまして、下記の通りご回答いたします。

記

1. お問い合わせ内容

「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」の第20条第2項にて、情報の正確性について免責している理由

2. ご回答

当社は、電力小売全面自由化前の2012年1月25日に、お客さまの毎月の電気使用量や電気料金等（以下「電気使用量等」といいます。）をお知らせするためのインターネット会員サイトとして「でんき家計簿」をリリースいたしました。当時は、紙面の検針票を全戸に配布することを通じて電気使用量等の通知を行っていたため、でんき家計簿の会員のみなさまへのお知らせは、あくまで検針票を補完するサービスとして位置づけておりました。そのため、「でんき家計簿」における情報の正確性に関する不保証規定として、ご指摘いただいた第20条第2項と同じ文言の規定を設けました。

こうしたなか、電力小売全面自由化への移行に合わせて、2016年4月1日、自由化に対応する新たな料金プランにご加入いただいたお客さま向けのインターネット会員サイトとして、「でんき家計簿」の機能と近似する「くらしTEPCO web」をリリースいたしました。一方、自由化後もなお一部の規制料金（経過措置料金プラン）が存続することとなったため、これらの料金プランに引き続き加入いただいているお客さま向けには、従来と同様に「でんき家計簿」を通じたサービスを継続させていただくことといたしました。

他方で、これらの利用規約につきましては、両会員サイトのサービス内容が近似していることから、「くらしTEPCO web」のリリースに合わせて双方に共通する内容（「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」）に一本化いたしました。その際、情報の正確性に関する規定について、誤って従前の「でんき家計簿」の規定をそのまま維持しておりました。

当社といたしましては、自由化前も自由化後も変わらず、お客さまに対して電気使用量等を正確に通知するよう努め、また、誤りが生じた場合には可能な限り速やかに訂正・精算等を行ってきておりますが、自由化後は原則として、お客さまの電気使用量等の通知を紙面の検針票ではなくインターネットを通じて行う運用としているため、本来は、遅くとも自由化移行と同時に当該規定の内容を変更すべきでした。

以上より、当社は、速やかに両会員サイトを通じて会員のみなさまにお詫びさせていただくとともに、後述3.のとおり利用規約第20条第2項および同条第4項の内容を変更いたします。

なお、「でんき家計簿」および「くらしTEPCO web」には、電気使用量等のお知らせ以外にも、お客さまに有用であると当社が考える情報発信や記事コンテンツの掲載等を行っておりますが、これらにつきましては、発信・掲載時からの時間の経過により実際の内容と一致しなくなる場合があることなどから、引き続き不保証規定を維持させていただきたく存じます。

3. 利用規約の変更

「でんき家計簿・くらしTEPCO web サービス利用規約」第20条第2項および同条第4項の規定を以下のとおり変更いたします（変更後の第20条第3項は新設）。

① 変更内容

変更前：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。
4. 会員による本サービスの利用、本サービスを利用してなされた一切の行為（第8条第6項により、会員本人による利用または行為とみなされる場合を含みます）により、会員または第三者に損害が発生した場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

変更後：第20条 免責

2. 当社は、本サービスにおいて、会員の電気・ガスのご契約にかかる料金、ご使用量およびポイントに関するお知らせを除き、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。
3. 前項にかかわらず、システム上の不具合などにより、万が一、電気・ガスのご契約にかかる料金、ご使用量またはポイントに関するお知らせに誤りが生じた場合には、当社は速やかにそれらを訂正する等必要な措置を講じます。
5. 本条第3項に定める場合を除き、会員による本サービスの利用、本サービスを利用してなされた一切の行為（第8条第6項により、会員本人による利用または行為とみなされる場合を含みます）により、会員または第三者に損害が発生した場合でも、当社は一切の責任を負わないものとします。

② 変更日

2020年7月31日

以上