

1 当社料金プランの概要について

2 セット販売、付帯サービスについて

3 販売体制、問合せ対応について

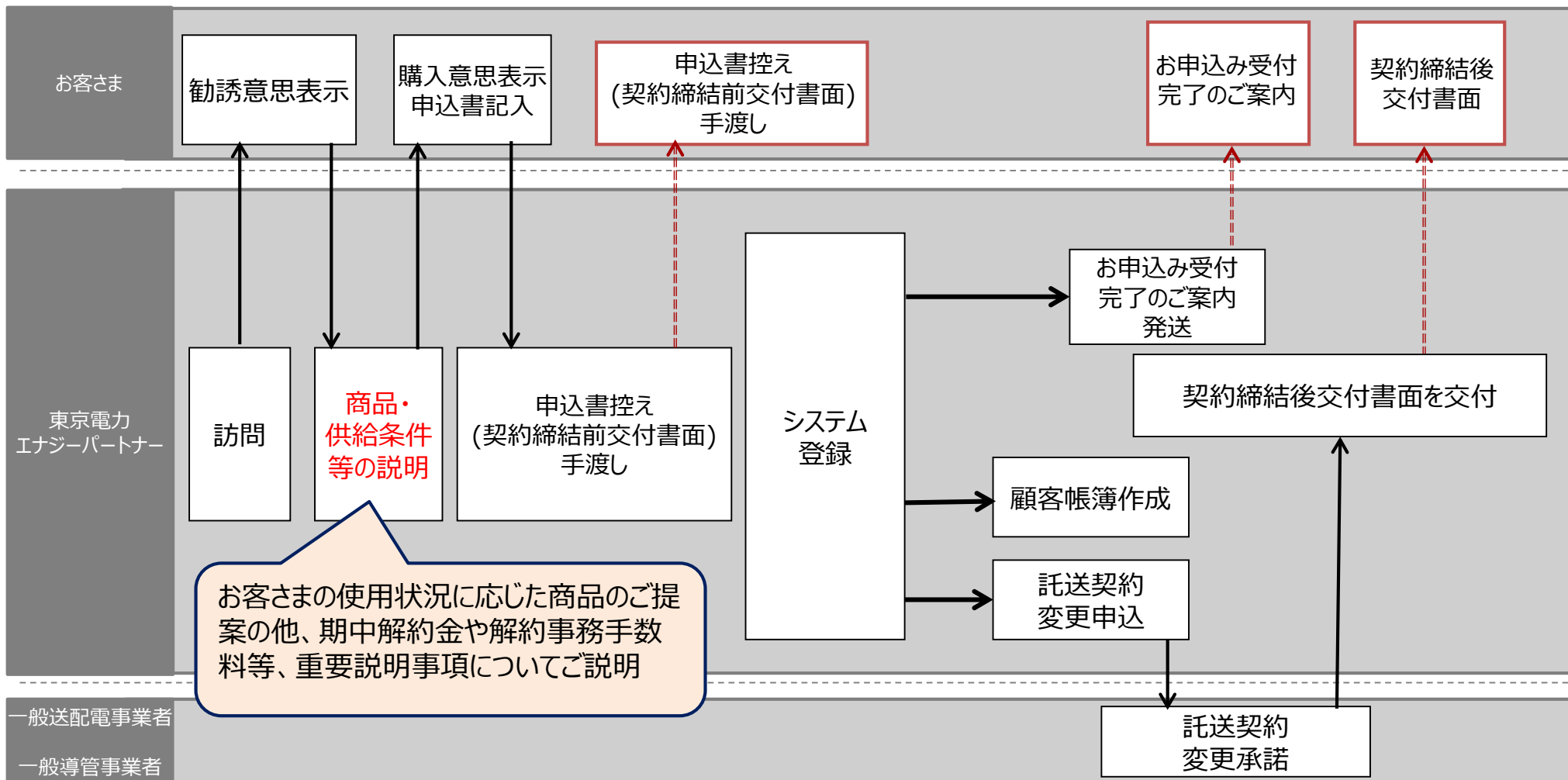
4 スイッチングの状況について

5 電力比較サイトへの情報提供・連携等の対応について

6 その他(都市ガスプラットフォーム、域外進出について)

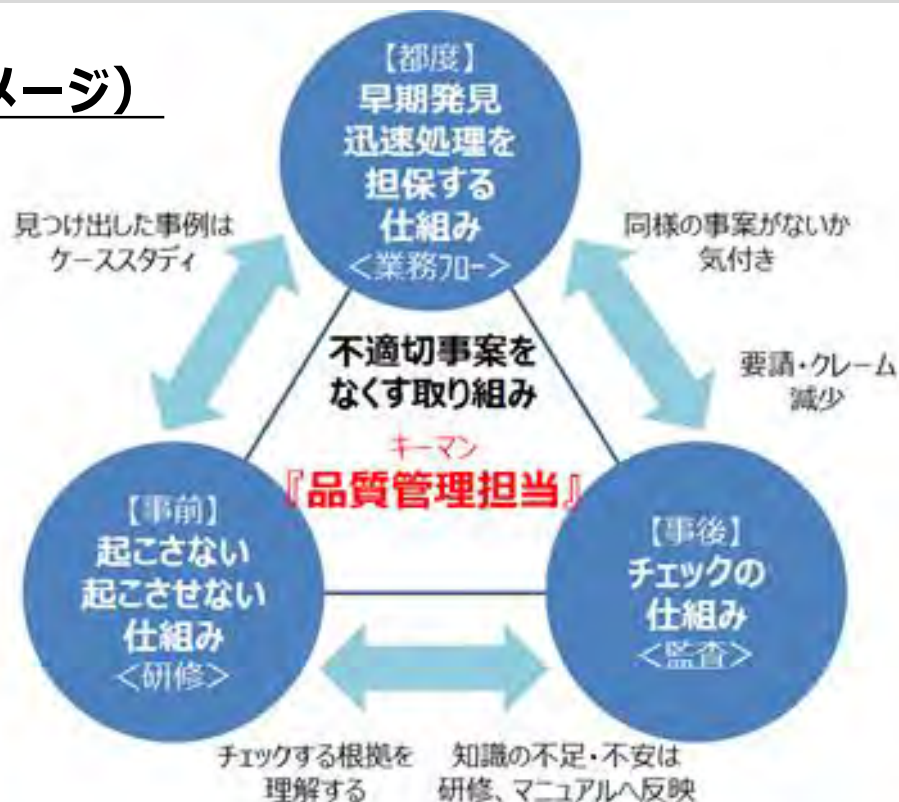
3.(1)申込受付フロー、重要事項説明について（例：訪問）

- お客さまへの勧奨に際し、お客さまの使用状況に応じた商品のご提案の他、期中解約金や解約事務手数料等、重要説明事項についてご説明。



- 各営業拠点において、直営社員による営業を実施。
- 「不適切事案をなくす取り組み」を導入し法規範に照らした行動を定着させる。
 - ・起こさない、起こさせない仕組み（研修）
 - ・早期発見、迅速処理を担保する仕組み（業務フロー）
 - ・事後チェックの仕組み（監査）

「不適切事案をなくす取り組み」（イメージ）



- 電気・ガスの営業活動において、お客さまへの交付書面の取扱いに関わる不適切な事案があり業務改善勧告を受領した。
- 訪問による販売の一部においては、申込書面等をその場でお客さまへお渡しせず、後日郵送で当該書類を送付していた。
- 電話による販売の一部では、契約内容を明らかにした書面等の送付が遅滞なく行えていなかった。

原因

- ①マニュアル整備不十分による法規範と実務との関係に対する知識不足
- ②申込書記載項目の負担大
- ③本社の管理、チェック機能の脆弱さ

(基本スタンス)

… 経営陣のリーダーシップの下、営業拠点等との双方向のコミュニケーションを活性化しつつ、管理強化ではなく、無理なく、自律的にコンプライアンスが達成される仕組みを構築

再発防止策の概要

- (1) 全従業員が法規範を容易に遵守出来る環境整備
- (2) 不祥事の芽を早期に摘み取る仕組み
- (3) グループ会社、協力企業とのコンプライアンス連携強化

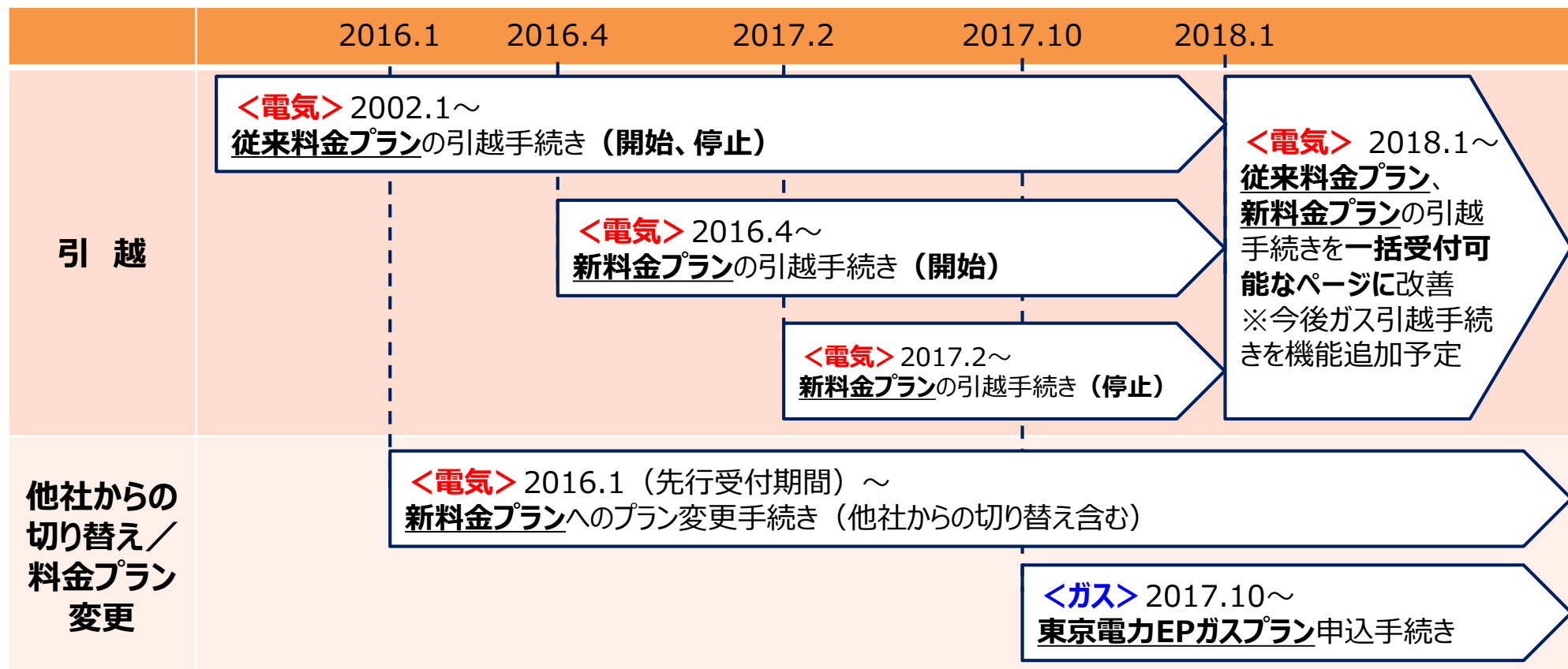
■ 委託事業者5社・代理店50社超の体制で営業活動を実施

委託事業者および代理店の販売管理体制

| | 販売対象 | 販売体制 | 管理・研修 |
|-------|--|---------------------------|---|
| 代理店 | <p><電気> 域内外の電気料金 プラン契約獲得活動</p> | <p>訪問・電話勧誘 ・店舗営業等</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・販売代理業務基礎研修や、定例訪問、商品説明会の実施。 ・上記を通じて、重要事項説明等の必須実施事項の実践徹底を指導。 ・代理店担当者と連携してマネジメントと法令順守の担保。 |
| 委託事業者 | <p><電気+ガス> 域内外の電気・ガスの 契約獲得活動</p> | <p>訪問・電話勧誘</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・商品説明会・営業研修や定例ミーティングの実施。 ・上記を通じて、重要事項説明等の必須実施事項の実践徹底を指導。 ・課題、進捗共有を行い、委託先の品質確認を実施。 |

- 2016年4月の自由化にともなう受電体制や業務取扱いの変更等の影響により、応答率が54%まで低迷したものの(2016年5月)、ブース増設等による体制強化やWEB利便性向上によるWEB申込率の向上により、2017年4月以降は毎月85%以上まで回復。

Web申込受付ページの機能拡張



お引越し

お引越しのお客さま



他社から切り替え

ガスと電気同時切り替え



ガス切り替え



電気切り替え



※当社とガスのご契約をいただくには対象となる**電気料金プラン**とセットでのご契約が必要となります。

東京電力とのご契約お手続き

電気料金プラン変更



アンペア変更/お支払い方法の変更



※電気プラン変更+ガスの切り替えの場合、上の「ガスと電気同時切り替え」を選択してください。

出典：東京電力エナジーパートナーホームページ（抜粋）

- 使用実績や新商品等のご案内を契約更改前のタイミングに合わせてDMを送付し情報提供を行なう
- 当社新料金プランにご加入いただいたお客さまへ、お客さまごとの年間のご利用状況・ポイント残高・最適プランの案内を契約満了前にDMでお知らせ

《年間ご利用状況》

お客さまの直近1年間の電気使用量は、**00,000kWh** でした。

現在の料金プランと、
直近1年間にご利用いただいた電気料金は以下のとおりです。

| 現在の料金プラン | 1年間のご利用料金 |
|-----------------|--------------------|
| プレミアムプラン | 00,000,000円 |

プレミアムプランの特長

月々のご利用量が400kWhまでは定額、それを超えた場合はご使用量に応じた料金となります。30分ごとのご使用量にもとづき、過去1年間のピーク電力から基本料金を決定する従前です。消費電力の多い電化製品を同時に使用されるとご契約電力が大きくなる可能性があります。一方、電気の使い方の工夫で、ご契約電力を下げることもできます。

くらしTEPCOポイント残高

(XXXX年XX月XX日時点) **00,000** ポイント

※前年度12月31日のお客さまの電気使用量および直近の契約電圧、契約容量または契約電力をもとに計算しており、実際の支払金額とは異なる場合がございます。

※ご利用料金は、前年度前払分を含み、再生可能エネルギー発電促進賦課金、燃料費調整額を含みません。また、くらしTEPCOポイント制当額、各種優待および加算特典のポイント・商品券などは含まれません。なお、100円未満の端切りによる料金を表示しています。

《お客さまに最適なプランのご提案》

お客さまの直近1年間のご使用実績にもとづくと、現在の料金プランのご継続が最適です。
現在の料金プラン：**プレミアムプラン** ※更新のお手続きは不要です。

| 各料金プランの目安 | | |
|-----------|----------------------|-----------------|
| 料金プラン | 月々の電気使用量 | |
| | ～299kWh程度 | 300kWh～599kWh程度 |
| スタンダード | 標準からファミリーまでピーク電圧プラン | |
| プレミアム | 大家族やペットがいるなど多使用向けプラン | |

2018年4月以降、電気かけつけサービスがグレードアップしたプレミアムプラン、プレミアムSにご加入の方限定で、電気にかえ、水取り、カチ、窓ガラスのトラブルにもかけつける生活かけつけサービスがお申込み不要(無料)で付いてきます！

さらにガス(都市ガス)もまとめておトク！

1 東京ガスの一般料金より

約3%おトク!

2 スタート割でさらに

5%割引!

※ガス機器が対象
プラン適用期間中は
適用できません。

3 ガスセット割で電気代が

年間1,200円割引!

ガスプランご加入でもれなく！**ガス機器修理サービスがついてくるので安心!**

※エコポイントやガス機器修理など、お使いのガス対象機器が既設した際、無料で修理が受けられるサービスです。

もしものトラブルに **無料**で対応！ ● 新品設置から16年以内の機器が対象 ● 何台でも、何回でも修理OK!
● 最大50万円(税込)まで自己負担なし! ● 24時間365日修理受付!

くらしTEPCOポイントのご利用方法

貯まったポイントは1ポイント(=1円相当)から上記の提携先でご利用いただけます。また、電気料金のお支払いにも使えます。くらしTEPCO(当社Web会員サイト)にログインのうえ、ご選択ください。

くらしTEPCO **検索**

●まだログインをされていない方は、後日1か月程度を目安に新たなID・パスワードを記載したハガキ(ご契約更新のご案内)を送付致しますのでご確認ください。

●電気料金のお支払いにポイントを利用される場合は、お申込書でも戻っております。ご希望の方は裏面のお問い合わせ先までご連絡ください。

お申込み方法

Webサイトの場合

STEP1

東電ガス **検索**

STEP2

お申込書完了!

手続きページにアクセスしてお申込み

お申込書の場合

申込書に必要事項を記入の上、封筒の成形封筒へ封入
ポストへ投函