

## 4 . お客さまへの情報提供

## 4.1 電源構成

### I 当社ホームページで電源構成を公開

#### 当社の電源構成

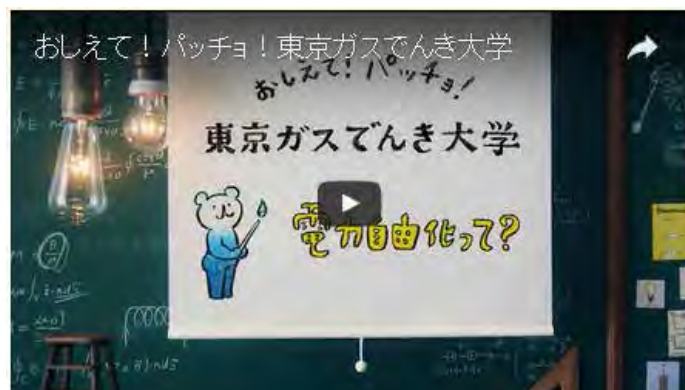


- 2016年4月1日～2017年3月31日の計画値  
（当社は新電力としての前年度の実績値がないため、当年度の計画値としています。）
- 電源構成には1%未満のFIT電気（風力）※を含みます。
- 上記は計画値であり、インバランス供給、卸電力取引所、常時バックアップからの電源調達の可能性があるため、実績値には水力、火力、原子力、FIT電気、再生可能エネルギーなどが含まれる可能性があります。

※当社がこの電気を調達する費用の一部は、当社のお客さま以外の方も含め、電気をご利用の全ての皆様から集めた賦課金により賄われており、この電気のCO2排出量については、火力発電なども含めた全国平均の電気のCO2排出量を持った電気として扱われます。

## 4.2 電力小売全面自由化の情報提供

- 1 東京ガスホームページ内で動画やイラストで電力小売全面自由化について分かり易くご紹介。  
よくあるご質問についてもF A Qでご紹介。



### <よくあるご質問>

- Q 東京ガスの電気の契約に切り替えるときに必要なものはあるの?
- Q 東京ガスの電気に変えると、停電になりやすくなったりしないの?
- Q 東京ガスの電気には切り替えるのに工事や費用は発生するの?
- Q いつから東京ガスの電気には切り替わるの?
- Q 各種サービスはいつから始まるの?

### 電気の品質・信頼性は変わりません



東京ガスの発電所で作られた電気は、一般送配電事業者（東京電力パワーグリッド株式会社）の送配電設備を使ってお客さまに届けられます。電気の品質や信頼性はまったく変わりません。

もちろん、お客さまで現在お使いの電化製品も、そのままご使用になれます。

電源について >

よくある質問 >

### スマートメーターへの交換

#### 機械式メーター



#### スマートメーター



スマートメーターが設置されていないお客さまは、スマートメーターへの交換が必要です。

東京ガスへのお申し込み後、電力会社から交換作業の日程調整のための連絡が入ります。

電気メーター交換は原則として無料です。停電することはありません。やむを得ず停電工事になる場合は、事前に一般送配電事業者（東京電力パワーグリッド株式会社）から連絡があります。その場合、停電時間は5分程度になります。

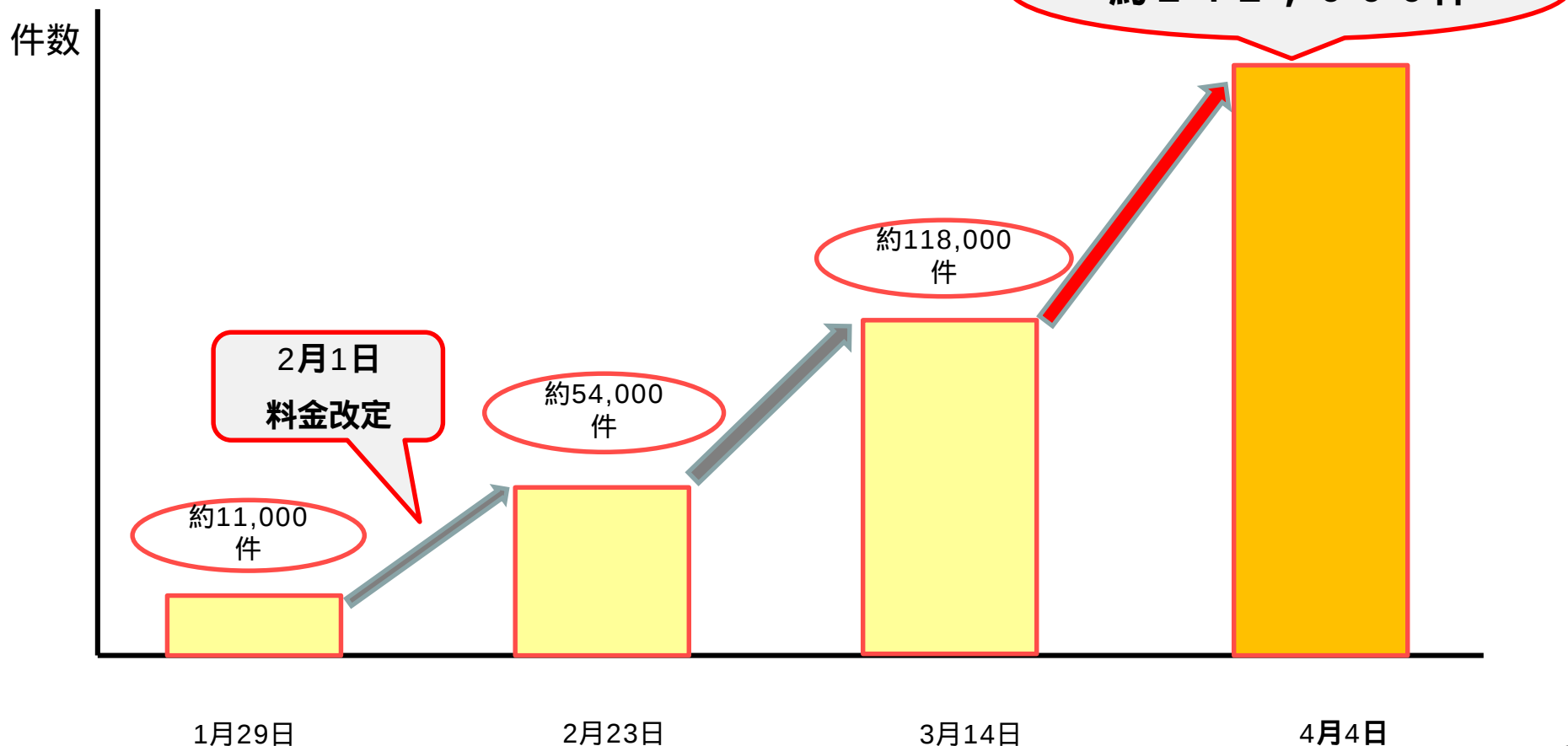
※低圧電力用メーター交換の場合は、原則として停電工事となります。停電時間は約15分程度となり、事前に一般送配電事業者（東京電力パワーグリッド株式会社）から連絡があります。

## 5．お客さまの満足度向上策

## 5.1 電力小売申込み件数状況

東京ガスは1月4日から先行受付を開始し、4月1日より電気の供給を開始いたしました。  
3月に入り、インターネット・電話によるお申し込みを含め大幅に増加し、  
4月4日時点で、お申し込み件数は約242,000件\*となりました。

\* 当社への切替をお申し込みいただいたお客さま件数(4月4日現在)



## 5.2 お客様の声を公開（プレスリリース）

### プレスリリースさせていただいたお客様の声

#### お得

- ・他社よりも低価格
  - ・電気料金メリットがでる  
使用量の幅が広がった
  - ・クックパッドのサービスが  
使える
  - ・インターネット代まで安く  
なる
  - ・電気料金連動ポイントで毎月ポ  
イントがたまる 他
- 
- ・他社とのメリット比較がわかり  
にくい
  - ・ポイント交換メニューを早く知  
りたい
  - ・各種サービスの利用開始は  
いつか
  - ・先行受付ポイントはいつもらえ  
るのか 他

#### 安心

- ・水まわりのトラブルに対応し  
てくれるサービスがある
  - ・解約金がかからない 他
- 
- ・料金のシミュレーション結果  
の妥当性を確認したい
  - ・説明が不十分なままで契約し  
てしまった
  - ・契約の意思の確認が不十分で  
はないか
  - ・供給開始日はいつか、予定通  
り開始できるのか
  - ・スマートメーターの交換が遅  
れているようだが、いつから  
供給されるか 他

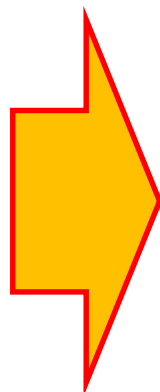
#### 簡単・便利

- ・インターネットで調べられ  
ないが、ライフバルが訪問  
して説明してくれる
  - ・ガスと電気の請求が一本  
化できる 他
- 
- ・電話での申し込みは時間が  
かる。
  - ・インターネット環境がなく、  
myTOKYOGASのサービス  
が受けられない
  - ・新しいmyTOKYOGASに  
上手くログインできない
  - ・myTOKYOGASは  
何が新しくなったのか 他

## 5.3 お客様の疑問に対する回答を公開（プレスリリース）

### プレスリリースでお客様の疑問に対しての回答を公開

| 多く寄せられたご意見・ご要望                        |
|---------------------------------------|
| 供給開始日はいつか？                            |
| 予定通り供給開始できるか？                         |
| スマートメーターの交換が遅れているようだが、いつから供給されるか？     |
| 各種サービスの利用開始はいつか？                      |
| 先行受付キャンペーンのポイントはいつもらえるか？              |
| 新しいmyTOKYOGASに上手くログインできないが、どうすればよいのか？ |



| 回答                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>原則、所定の手続きが完了した後に到来する最初の電気の検針日が供給開始日となります。</b>                                              |
| <b>切替の際に必要なお客様名義が電力会社と一致しない場合などには、供給が遅れることとなります。速やかに対応しておりますが、予定より開始が遅れる場合はその旨個別に通知いたします。</b> |
| <b>スマートメーターの交換が遅れた場合でも、切替手続きが完了していれば所定の検針日より供給開始となります。</b>                                    |
| 供給開始と同時にサービスの利用が開始となる場合が多いですが、詳しくは当社ホームページをご確認ください。                                           |
| <b>3月末までに電気のお申し込みをいただき、5月末までにmyTOKYOGASの登録を済ませていただければ、6月下旬頃付与させていただきます。</b>                   |
| <b>お客様の安全性を確保するため、これまでよりもお手続きが複雑になっております。詳しくはmyTOKYOGASのサポートページのログイン方法の流れをご確認ください。</b>        |

## 5.4 お客様の声に対する業務改善策を公開（プレスリリース）

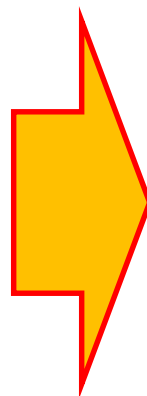
お客様からのご指摘（特にご不満点）は、一括した情報集約体制を構築し**改善策**も含めた適時の公表と共に、当社グループ内への再徹底など真摯かつ迅速に対応。

### お客様からのご指摘内容例

契約内容や重要事項の説明がわかりにくい、もしくは不十分ではないか（お客様が内容を十分に理解しないまま契約してしまった等）

契約の意思をきちんと確認しているのか（お客様の同意が得られたと思い署名を代筆したり、ご家族不在のとき高齢の方と契約してしまう等）

解約金がないのは東京ガスだけと聞いたが本当なのか？



### 改善策

販売教育を通して徹底しておりますが、説明終了後必ずお客様にご理解いただけたかどうかを確認するなど、これまで以上に十分ご理解いただけるよう、よりきめ細かい対応をいたします。

契約締結時には再度お客様の意思（場合によってはご家族の意思）を確認させていただき、また署名は必ずご自身でしていただくよう、一層徹底いたします。

当社以外にも解約金を設けていない会社もあります。当社だけが解約金がないという誤解を生じることがないように正しくご説明いたします。

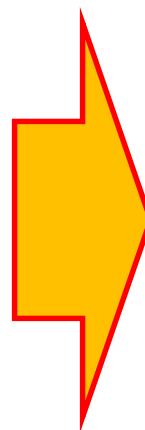
## 5.5 お客様の声に対する業務改善策を公開（プレスリリース）

### お客さまからのご指摘内容例

他社の料金メニューとの比較は正しいのか（当社をよくみせているのではないか）

インターネットの申し込みにおいて、一部重要説明事項に漏れがあるのではないか（電気需給開始予定日や小売電気事業者情報の洩れ等）

電話の申し込みにかかる時間がかりすぎる、少しでも短くならないのか



### 改善策

他社の料金メニューとの比較を求められた場合には、試算条件を明確にし、お客さまにご理解いただけるよう算定内容をわかりやすくご説明いたします。

発覚直後に対策を講じ、適正化を図るとともに、説明不足の状態でご契約いただいたお客さま（73件）に対して個別に架電によるご説明をさせていただいております。

重要事項説明など省略できないため長くなっていますが、少しでも短縮できるよう引き続き検討するとともに、お客さまのご都合を確認した上で、当社よりコールバックを申し出るなどの改善を行っております。

## 6 . ご参考

## 6.1 東京ガスグループの電源調達状況



## 6.2 myTOKYOGAS

- 2016年4月にWEB会員サイト「myTOKYOGAS」がリニューアル。サービスが拡充されました。

### 暮らしに役立つ記事の掲載



### パッチョポイント交換メニューの閲覧



### 電気使用量の見える化\*



### クックパッドの人気順検索\*



\* 電気の供給開始後にサービスのご利用が可能となります

### 小売電気事業者に対する改善指導等について③（確認中・自主公表の事案）

- 前ページの指導事例に加え、以下のような事例について事実関係の確認を行っているところ。
- また、事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在する。

#### 【調査事例】不適切な営業活動

コールセンター等に寄せられた苦情等から、不適切な営業活動が行われている可能性が疑われる以下の事例について調査を行っている。

事実関係の確認中

- ① 家内設備の点検という名目で訪問を受けたが、点検はすぐ終わり、電気の営業活動を受けた。そして、十分な説明もないまま、契約を締結したとされた。
- ② 居住している賃貸住宅の管理会社から、電気の供給者の変更を迫るしつこい営業活動を受けている。

#### 【改善策の自主公表事例】

事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在。

##### 指摘事項

： 契約の意思をきちんと確認せず、顧客の同意が得られたと思い署名を代筆したり、顧客の家族が不在の時に高齢者と契約してしまっているのではないか。

##### 改善策

： 契約締結時に再度顧客の意思（場合によっては顧客の家族の意思）を確認し、また、署名は必ず本人にしてもらうよう徹底する。

あなたとずっと、今日よりもっと。

