

2025 年 6 月 2 日

大阪ガス株式会社
代表取締役社長 藤原正隆様

大阪ガスマーケティング株式会社
代表取締役社長 森崎健志様

エネファーム販売における不適切行為に係る申し入れ

関西消費者団体連絡懇談会

代表世話人 米田 覚

貴社は 3 月 28 日に「エネファーム販売における不適切行為についてのお詫びとご報告」のプレスリリースで、給湯機器の購入検討者にエネファームの光熱費低減メリットを実際よりも大きくみせる資料提示を行っていたことを公表されました。

これは、意図的に消費者を誤認させ、選択の自由を侵害する極めて悪質な行為であり、関西の消費者団体として看過できません。貴社と長年にわたり意見交換を行ってきた当会の貴社への期待に背く行為です。

大阪ガス株式会社及び大阪ガスマーケティング株式会社に対し、強く抗議するものです。

また、プレスリリースから 2 ヶ月が経過しましたが、事案の詳細、原因分析、それらに基づく再発防止策が、未だに消費者と社会に対して示されていないことは遺憾です。

ついては、下記の項目について、明らかにすることを求めます。

6 月末日までに文書をもってご回答ください。回答内容は広く公表させていただきます。

記

1. エネファーム販売における不適切行為に係る事実関係

- ①不適切行為発覚の経緯
- ②不適切行為が行われた期間と地域
- ③不適切行為が行われた部署名と所在地
- ④不適切行為が行われたがエネファームの契約に至らなかった件数
- ⑤不適切行為が行われた対象者（919 件）と④との合計件数が期間中の当該契約勧誘全体に占める割合

- ⑥関与した従業員（25 名）が期間中の当該業務従事者全体に占める割合
- ⑦3 月 28 日プレスリリースで例示された以外の不適切行為の有無・内容
- ⑧エネファーム販売以外での不適切行為調査の実施の有無・結果
- ⑨ガスショップに対するエネファーム販売その他における不適切行為調査の実施の有無・結果

2. 原因・責任の所在

- ①不適切行為が行われた原因・背景
- ②役員、部署長の関与と責任の有無・内容

3. 再発防止

- ①再発防止に取り組む理念・内容
- ②3 月 28 日プレスリリースに示された再発防止策の詳細

4. 対象契約者への対応内容

以上

令和7年6月30日

関西消費者団体連絡懇談会 殿

大阪ガスマーケティング株式会社

エネファーム販売における不適切行為に係る申し入れ
に対する回答書

謹啓

平素は弊社事業活動につきまして格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、標題の6月2日付申し入れの件につきまして、別添付の通り回答いたします。

ご査収くださいますよう、お願い申し上げます。

謹白

【お申し入れ事項】

1. エネファーム販売における不適切行為に係る事実関係

- ①不適切行為発覚の経緯
- ②不適切行為が行われた期間と地域
- ③不適切行為が行われた部署名と所在地
- ④不適切行為が行われたがエネファームの契約に至らなかった件数
- ⑤不適切行為が行われた対象者（919 件）と④との合計件数が期間中の当該契約勧誘全体に占める割合
- ⑥関与した従業員（25 名）が期間中の当該業務従事者全体に占める割合
- ⑦3 月 28 日プレスリリースで例示された以外の不適切行為の有無・内容
- ⑧エネファーム販売以外での不適切行為調査の実施の有無・結果
- ⑨ガスショップに対するエネファーム販売その他における不適切行為調査の実施の有無・結果

2. 原因・責任の所在

- ①不適切行為が行われた原因・背景
- ②役員、部署長の関与と責任の有無・内容

3. 再発防止

- ①再発防止に取り組む理念・内容
- ②3 月 28 日プレスリリースに示された再発防止策の詳細

4. 対象契約者への対応内容

【ご 回 答】

現在消費者庁による調査を受けておりますので、現時点では回答を差し控えさせていただきます。調査完了後に然るべき内容を報告させていただきます。

以上