

令和8年1月29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、標題の令和7年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

【ご 回 答】

本件につきましては、令和 7 年 3 月、大阪ガス株式会社（以下、「大阪ガス」）および大阪ガスマーケティング株式会社（以下、「大阪ガスマーケティング」）から消費者庁に対し、景品表示法第 9 条に基づく自主報告を行い、同年 12 月、大阪ガスは同庁から行政指導を受けました。

令和 7 年 6 月 30 日付ご回答のとおり、消費者庁の調査が終了いたしましたので、以下のとおりご報告申し上げます。

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行為発覚の経緯

本件は、大阪ガスマーケティングの従業員※が、給湯機器の購入を検討されているお客さまに、エネファームを設置いただいた場合の光熱費試算と、エネファーム以外の給湯機器を設置いただいた場合の光熱費試算の比較による光熱費低減メリットの試算金額をお示しする際において、光熱費低減メリットの金額を誤認させるような資料提示（以下、「不適切行為」）を行っていたものです。

※2020年4月の業務移管前に同行為を行った大阪ガスの従業員を含みます。以下同様です。

本件は、大阪ガスコンプライアンスデスクへの内部通報があり、通報を受けて社内調査（以下、「調査」）を行った結果、不適切行為があったことが判明したものです。

②行為の期間と地域

調査の結果、2020年3月から2024年10月までの期間（以下、「当該期間」）について不適切行為があったことを確認いたしました。

また、本件によってエネファームを販売した地域は近畿2府4県であり、特定の地域への偏りはありません。

③行為の実施部署とその所在地

本件は、大阪ガスマーケティングの近畿地方の各営業拠点における新築住宅営業・住宅リフォーム営業を担当する営業部署において行われておりました。

④行為にかかわらずエネファームの契約に至らなかった件数

把握しておりません。

⑤行為対象者と④の合計件数が、②の期間中のエネファーム勧誘全体に占める割合

把握しておりません。

[参考：エネファーム販売台数 10万台（2020～2024年度累計）]

⑥行為に関与した従業員の②の期間中の当該業務従事者全体に占める割合

当該期間において光熱費試算を実行した従業員の約 2割が関与しておりました。

⑦プレスリリースで例示した以外の不適切行為の有無・内容

本不適切行為においては、エネファームとエネファーム以外の給湯機器を設置した場合にエネファームの光熱費低減メリットが大きくなるような不適切な編集行為が行われておりました。また、その際に光熱費試算の前提とした諸条件を削除し、提示していませんでした。

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

本件を踏まえ、下記3②(iii)記載のとおり、景品表示法上の表示に関する全社点検を行いました。本件以外の不適切行為は認められませんでした。

⑨サービ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

本件は、大阪ガスマーケティングの従業員が、お客さまへの提案資料である光熱費試算の実施に際して不適切な行為を行っていたものであり、大阪ガスサービスショップに対する調査は実施しておりません。

2. 原因・責任の所在

①行為の原因・背景

光熱費試算結果を担当者が編集可能であったことに加え、資料提出時に上長のチェックを受ける業務フローの運用が徹底されていなかったことが主な原因と考えております。

長期間にわたり不適切行為が継続しており、かつその事実を把握できていなかったことから、不適切行為に気づいた社員が周囲に相談しやすい雰囲気不足であったことも、問題であったのではないかと考えております。

②役員、管理者の関与と責任の有無・内容

調査の結果、管理者が不適切行為を指示・認容していた事実は認められませんでした。一方で、上記①のとおり組織運営上の課題はあったものと認識しております。

本件により失った信頼の回復に努めること、再発防止を徹底することで、二度とこのような事案を発生させないことが、最大の責任と考えております。

3. 再発防止

①再発防止の取組理念・内容

お客さまをはじめ、株主さま、取引先等、ステークホルダーの皆さまに対して、信頼を損なう行為をしたことにつき大変申し訳なく考えております。

真摯に事案を受け止め、再発防止を徹底して参ります（具体的な内容については、下記②をご参照ください）。

②プレスリリースに示した再発防止策の詳細

本件を深く反省し、今後このような事案を起こさぬよう、プレスリリースに記載した再発防止策を含め、以下の対策を行っております。

i) コンプライアンス遵守の徹底、研修等の実施

- ・Daigas グループ全体に対し、ESG 推進統括・リスク管理統括等から、コンプライアンス遵守の徹底等に関するメッセージの発出
- ・コンプライアンス研修の実施
- ・景品表示法研修会の実施
- ・企業行動基準の確認・意見交換実施

ii) 同様の行為を防止するための措置

- ・シミュレーションシステムプログラムの改修（結果出力後の編集ロック機能等の追加）
- ・光熱費試算作成時の決裁・運用フローの見直し（上長による顧客提示前の事前決裁の運用厳格化等）
- ・光熱費試算結果の事後モニタリングの仕組みの整備・導入
- ・光熱費試算作成作業の外部委託化

iii) その他の再発防止策

- ・景品表示法に関する全社点検の実施
- ・内部監査の実施
- ・大阪ガスマーケティングにおける内部通報窓口の相談方法の拡充

4. 対象契約者への対応内容

本件においてご迷惑をおかけしたお客さまには、個別にご連絡のうえ、本件のご説明とともにお詫びを行い、補償に関するご説明を行いました。ほぼ全てのお客さまにご理解をいただき、補償を完了しております。

以上