

2011年（平成23年）10月31日

関西電力株式会社

代表取締役社長 八木 誠 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 清水 巖

〒650-0022

神戸市中央区元町通6丁目7番10号

元町関西ビル3階

かげやま司法書士事務所内

TEL : 078 - 361 - 7201

FAX : 078 - 361 - 7228

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 弁護士法人笈法律事務所

弁護士 宮本 由季

TEL : 078 - 917 - 5585

FAX : 078 - 917 - 6031



質 問 書

当法人が2011年5月11日付「申入書」により、貴社に対し、電気供給約款「Ⅲ 契約種別および料金」の「15 料金」の規定を消費者契約法9条2号に適合するように改定されること、すなわち、早収期間経過後74日目までの早収料金と遅収料金との差額について、早収料金に対する年利14.6パーセント以内に改定されることを求めた件につきまして、平成23年6月3日付「申入書（平成23年5月11日付）に対する回答」（以下、「回答書1」という。）をいただきましたので、当法人は2011年8月11日付「質問書」（以下、「質問書1」という。）をお送りしました。

これに対し、貴社から、平成23年9月8日付「質問書（平成23年8月10日付）に対する回答」（以下、「回答書2」という。）を拝受しました。

さっそく、ご回答、ご教示くださり、ありがとうございました。

さて、「回答書2」は、概括的なお答えをいただきましたので、具体的な事項につきまして、下記のとおり、質問いたします。再度、ご教示くださいますようお願い申し上げます。

ご回答は、本書面到達後1ヶ月以内に文書にていただきますよう、お願いいたします。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容については公表させていただきますので、この旨申し添えます。

記

質問事項 1

貴社は、「回答書 2」の 1 及び 4 において、早収料金と遅収料金の差額である遅収加算額 3 パーセントについて、「電気料金の徴収にかかる振込用紙や人件費などの当社のコスト」を理由とされています。

そこで、料金支払方法別のコストについてお尋ねします。

- (1) 「回答書 2」の 9 によれば、電気料金を振込払いしている顧客が約 20 パーセントおられますが、この振込手数料は貴社が負担しておられます。1 回の振込払いにつき、貴社が負担している振込手数料は何円何銭か、ご教示ください。振込金額により手数料に差がある場合、または銀行・コンビニなど振込取扱店により手数料に差がある場合は、分けてお示しください。
- (2) 振込払いでは、上記 (1) の振込手数料（料金徴収にかかるコスト）を貴社が負担して、顧客に転嫁していません。その理由をご教示ください。
- (3) 電気料金を口座振替払い（口座引落とし払い）をしている顧客が約 72 パーセントおられますが、この口座振替手数料は貴社が負担しておられます。1 回の口座振替払いにつき、貴社が負担している口座振替手数料は何円何銭か、ご教示ください。振替金額により手数料に差がある場合、振替を複数回試みると手数料に差が出る場合は、分けてお示しください。
- (4) 口座振替払いを行っている顧客に対して、貴社は電気料金から毎月 52 円 50 銭の口座振替割引額を差し引いておられます。上記 (3) の口座振替手数料（料金徴収にかかるコスト）を貴社が負担する理由、そのうえ口座振替割引を行っている理由をご教示ください。
- (5) 電気料金をクレジットカード払いしている顧客が約 8 パーセントおられますが、クレジットカード会社から貴社に立替え金が入金するのは、メーター検針日から何日目ですか。顧客のクレジットカード会社によって検針日から入金日までの日数に差がある場合は、最短日数、平均日数、最長日数をご教示ください。
- (6) クレジットカード払いの顧客について、クレジットカード加盟店手数料は貴社が負担しておられます。1 回のクレジットカード払いにつき、貴社が負担しているクレジットカード加盟店手数料は電気料金の何パーセントに相当するか、ご教示ください。顧客のクレジットカード会社により手数料に差がある場合は、分けてお示しください。
- (7) クレジットカード払いでは、上記 (6) のクレジットカード加盟店手数料は顧客一人あたり毎月数十円から数百円にのぼると推測されますが、この手数料（料金徴収にかかるコスト）は貴社が負担して、顧客に転嫁していません。その理由をご教示ください。

質問事項 2

貴社は、「回答書 2」の 1 及び 4 において、早収料金と遅収料金の差の 3 パーセントについて、「電気料金の徴収にかかる振込用紙や人件費などの当社のコスト」を理

由とされています。

そこで、遅収料金が適用される期間に貴社に発生するコストについてお尋ねします。

早収期限（メーター検針日の翌日から20日目）が経過した後、支払期限（メーター検針日の翌日から50日目）までの間において、貴社が実際に行っている料金徴収行為は、①メーター検針日から約30日経過したころ（すなわち早収期限を約10日経過したころ）に「当月分電気料金と翌月分電気料金の2枚の振込用紙を作成して、『電気料金のご請求とお支払いのお願い』の文書とともに封筒に入れて郵送する」こと、②メーター検針日から約40日経過したころ（早収期限を約20日経過したころ）に「圧着式の葉書の『電気料金お支払いのお願い』を郵送する」こと、の2回です。貴社は、支払期限までは、これ以外の電話、訪問、郵送による督促行為は行っておられません。

- （1）メーター検針日の翌日から20日目から約30日目までの間は、貴社は何の料金徴収行為も行っておられません、遅収料金を適用して3パーセントを割増しておられます。この期間に料金を支払った顧客については、どんなコストがかかっているのでしょうか。ご教示ください。
- （2）メーター検針日の翌日から約30日目以降は、上記①②の郵送を行っておられますので、コストが発生していることは否定いたしません。そこで、①、②のコストはそれぞれ1回あたり何円何銭かかっているのか、ご教示ください。
- （3）しかし、上記①②のコストは、定額のコストであって、定率のコストではありません。たとえば、電気料金が10万円の顧客（遅収加算額は3000円）の場合と、電気料金が5000円の顧客（遅収加算額は150円）の場合で、上記①②のコストは異ならないと考えますが、それにもかかわらず、定率に3パーセントを割増しされる理由をご教示ください。
- （4）貴社の遅収加算額は以前は5パーセントでしたが、昭和63年1月に3パーセントに引き下げられました。昭和63年を境に「電気料金の徴収にかかる振込用紙や人件費などの当社のコスト」は5分の3に下がったのでしょうか。このときの遅収加算額引下げの理由と、引下げに際しての積算根拠をご教示ください。
- （5）質問事項1でお尋ねしたように、振込払い、口座振替払い、クレジットカード払いの料金徴収コストは貴社が負担しておられます。にもかかわらず、上記①②のコストのみを、遅収加算額として顧客に転嫁される理由をご教示ください。

質問事項3

遅収加算額と、貴社の料金徴収コストの関連についてお尋ねします。

「回答書2」の8によれば、貴社と電灯契約をしている顧客のうち、平成22年度では、遅収料金が適用されている顧客が約7パーセントおられます。

- （1）遅収料金が適用されている顧客の契約口数をご教示ください。
- （2）貴社がこれらの顧客から徴収している遅収加算額の合計金額をご教示ください。平成22年度の1ヶ月あたりの金額でお願いします。
- （3）遅収加算額は、顧客1人あたり、1ヶ月あたりの平均金額を出すと、いくらになりますか。ご教示ください。

- (4) 貴社が遅収加算額を徴収する顧客全体について、質問事項2の①②の料金徴収行為を行うコストは、いくらかかっていますか。顧客1人あたり1回あたりの金額は質問事項2(2)でお尋ねしたところですので、ここでは、遅収料金が適用される顧客全体に対する、1カ月あたりのコストの合計金額をお尋ねします。

質問事項4

当法人は、「質問書1」の質問事項3において、「原価主義によって算出された電気料金の料金率は、早収料金、遅収料金のどちらですか」とお尋ねしました。

貴社は「回答書2」の3において、早収料金も遅収料金も、原価主義に「適合した」料金です、と述べられ、同4において、遅収加算額の3パーセントは、電気料金の徴収にかかる振込用紙や人件費などのコストを「考慮して」算出したと述べられています。

このご回答から、遅収料金は原価主義によって算出された料金率ではない、と受け止められます。

電気料金の算定は、総原価を算定し、個別原価計算による需要種別ごとに原価を配分し、料金制の検討を経て契約種別ごとの料金率が設定されます。これが原価主義と呼ばれます。原価主義に基づき経済産業大臣に認可申請された積算根拠があるはずです。

貴社が電気供給約款に表示している料金率（たとえば17従量電灯(1)従量電灯Aニ早収料金）には、早収料金の料金率が示されているので、早収料金は原価主義で積算されたものと推測いたします。では、遅収料金は何に基づくのでしょうか。

そこで、遅収料金はどのような積算根拠から算出されたものか、再度お尋ねします。計算式を示して、ご教示ください。

質問事項5

貴社は、「回答書2」の5で、顧客が「早収料金と遅収料金のいずれで支払うかは、お客さまが、同約款に基づき、毎月の電気料金を支払うにあたって、その都度選択していただくもの」と述べられています。

(1) 貴社は、顧客のどのような意思表示をどのような手段で受けた結果、早収料金または遅収料金を適用されているのか、ご教示ください。

(2) 現在、口座振替払い、またはクレジットカード払いで電気料金を支払っている顧客には、早収料金が適用されています。この顧客が遅収料金を選択する意思表示をした場合、それに応じておられますか、ご教示ください。

質問事項6

貴社はメーター検針日に、「電気ご使用量のお知らせ」という料金請求伝票を顧客に交付しておられます。ここには、「早収期限」が表示されていますが、「支払期限」は表示されていません。また、振込払いの顧客に交付する振込用紙にも、「早収期限」は表示されていますが、「支払期限」は表示されていません。

貴社は、「回答書 1」の 2 など、「支払期限」が支払期日であると述べられていますが、そうであるならば、取引上重要な、支払期日である「支払期限」を、顧客に示さずに、電気料金を請求する理由をご教示ください。

質問事項 7

「回答書 2」の 1 及び 4 において、早収料金と遅収料金の差額である 3 パーセントの遅収加算額について、「電気料金の徴収にかかる振込用紙や人件費などの当社のコスト」に相当する旨を述べられています。

一方で、「回答書 2」の 7 において、3 パーセントの遅収加算額は、「形式的にも実質的にも損害賠償にはあたらない」と述べられています。

コストが余分にかかるため、その分を割増して後で支払ってもらうことが、損害賠償にあたらないと主張されるのは理解に苦しみます。このコストは、料金徴収のための費用であり、貴社に余分にかかった費用で、それは法律的には損害です。

貴社が、3 パーセントの遅収加算額は損害賠償の性質を持たないと主張されるのであれば、どのような性質の金額と考えておられるのでしょうか。ご教示ください。

質問事項 8

当法人は、「質問書 1」の質問事項 2 において、現在の早収料金・遅収料金制度ではなく、日割計算制度を採用された方が適切ではないか、と提案しました。

貴社は、「回答書 2」の 2 において、早収料金・遅収料金制度は「お客様間の公平と早期支払を促すという観点から適切な制度である」と述べておられます。

では、日割計算制度が適切でない理由を、ご教示ください。

質問事項 9

「回答書 2」の 10 において、貴社は、早収料金・遅収料金制度に関する全ての苦情件数は把握しておられないと回答されました。では、把握されている限りで結構ですので、次の事項をご教示ください。

(1) 顧客から貴社に寄せられた、早収料金・遅収料金制度に関する苦情には、どのような類型や例があるか。

(2) 貴社は、苦情を申し出た顧客に対してどのように対応されたのか。

なお、当法人では、貴社に苦情を申し出たが、貴社の説明を聞いても納得できないとの苦情も把握しております。