

都市ガス警報器リース契約における不正行為について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、ガス漏れや火災等を感知する都市ガス警報器を、弊社の販売店である東京ガスライフバル等を通じて販売、設置しております。都市ガス警報器は、お客さまのご要望により買取りあるいはリース契約^{※1}で提供しており、リース料金のお支払いにあたっては、毎月の検針の際にお配りする「ご使用量のお知らせ」に当該リース料金をガス料金等とともに「請求予定金額」として表示しお知らせしております。

このたび、東京ガスライフバル豊島（法人名：東京ガスSTコミュニティ㈱、住所：東京都新宿区高田馬場3-3-7、社長：中島 典夫）が、平成29年11月6日から平成30年3月20日にリース契約した117件のお客さまに対し、お客さまの承諾を得ないまま当該リース契約書を作成し、都市ガス警報器を設置せずに当該リース料金を請求していたことが明らかになりました。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを極めて重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。

対象のお客さまには個別に連絡の上、すみやかに返金手続きを進めております。お客さまには手続きにあたりご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。

※1「都市ガス警報器のリース契約」・・・都市ガス警報器をお貸しする制度で、3年間あるいは5年間毎月リース料金をガス料金と一緒に支払いただくものです（36回あるいは60回）。契約満了時にはダイレクトメールでお知らせいたします。

このたび、弊社は、本年3月23日および3月26日に、東京ガスライフバル豊島が担当する2件のお客さまから、警報器リース料金を請求されているが、都市ガス警報器が見当たらない旨の連絡を受けました。3月24日ならびに3月28日に、当該のライフバルがお客さま宅を確認したところ、都市ガス警報器が設置されていないことが判明しました。当該お客さまの契約内容を確認したところ、担当した社員が同一人物であったため、ただちに当該社員がこれまでにリース契約を締結した220件のお客さまについても調査した結果、4月23日時点で、ご不在等の理由で確認できていない18件のお客さまを除いた117件のお客さまについて同様の事象が発生していることを確認しました。加えて、本年2月24日に当該社員が担当したお客さまにおいて、同様の事象が発生していたものの、お申し出いただいたお客さまのみの事象と捉え、限定的な対応に留まり、根本的な解決策を取っていなかったことも判明いたしました。

弊社では、このたびの事象を受け、東京ガスライフバル全店の都市ガス警報器のリース契約を締結した担当者に対し、個別にヒアリング調査を行うとともに、念のため過去1ヶ月以内にリース契約を締結したお客さまのうち約4,400件のお客さまに聞き取り調査を行い、他に同様の事象が発生していないことを確認しております。

弊社といたしましては、今後、同様の事態を繰り返さないよう、下記のとおり、再発の防止に取り組んでまいります。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 対象となるお客さま

- (1) お客さま件数：東京都豊島区内の117件
- (2) 返金対象のお客さま：116件
- (3) 返金総額：82,324円（1件あたり最大1,440円（4か月分）、最小360円（1か月分））

※なお、ご不在等の理由で18件のお客さまについては確認中であり、同様の事象が発生した場合には、返金総額が最大で104,248円に増加する可能性があります。

2. お客さまへの対応について

返金対象となるお客さまにつきましては、既にこのたびの事情を説明のうえ、お詫びし、ガス料金との相殺あるいはお客さまご指定口座への振込にて返金手続きを終了しております。

なお、誤った取扱いながらも請求に至っていなかった1件のお客さまにつきましては、データ修正を終了しており、今後請求に至らないことを確認しております。

3. 事象の内容と発生の原因について

(1) 事象の内容について

弊社は、全ての必要事項が記載された「警報器リース契約書」および「ご愛用者登録カード^{※2}」に基づきリース契約手続き^{※3}を進めましたが、実際には当該のお客さまの承諾はなく、かつお客さま宅に警報器本体が設置されていないという事象が発生しました。

※2 「ご愛用者登録カード」・・・都市ガス警報器の型番や製造番号が予め印字された書類で、製品保証書と2枚組になっており、担当者が設置年月日およびお客さま情報（氏名、ご住所、連絡先）を記載した上で、弊社が保管するもの。

※3 「リース契約手続き」・・・警報器リース契約を開始するにあたっては、①東京ガスライフバルが販売システムに契約内容を入力するとともに、お客さまと取り交わした「警報器リース契約書」と「ご愛用者登録カード」および「製品保証書」を弊社に送付し、②弊社がそれらの内容を確認した上で、その翌月からリース料金を請求させていただく仕組みとなっています。

(2) 発生の原因について

都市ガス警報器販売業務において、コンプライアンス意識の欠如や管理者のマネジメント不足、さらには問題となり得る営業行為等の教育の徹底がなされていなかったためと考えております。

4. 再発の防止について

(1) 当該のライフバルの経営幹部、管理者を含めた社員に対する再教育の実施

経営幹部・管理者向けにコンプライアンス遵守に向けた研修を実施するとともに、危機管理を含めたマネジメント力向上に向けた研修を実施いたします。

社員に対し、コンプライアンス意識の醸成およびマニュアル遵守等を再徹底するとともに、警報器販売において問題となる行為などに関する教育を実施します。

(2) 警報器リース契約内容を再確認する仕組みの構築

2018年5月から、新たにリース契約を締結したお客さまに対して契約内容をお知らせするために、後日「契約のお知らせ」のダイレクトメールを送付いたします。