

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

2025 年 3 月 28 日

大阪ガス株式会社

大阪ガスマーケティング株式会社

大阪ガス株式会社（代表取締役社長：藤原正隆）は、100%子会社である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、以下「大阪ガスマーケティング」）の社員が、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）を行っていたことを確認いたしました。

ご提案させていただいたお客さまの信頼を裏切る行為で、ご迷惑とご心配をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

対象のお客さまへ、今後の対応について順次ご連絡のうえ、お詫びにお伺いする予定です。

なお、当該不適切行為は景品表示法違反の可能性があるとして認識し、消費者庁に報告いたしました。

本件における現時点での調査結果と、それに基づき取り組んでいる再発防止策は以下の通りです。

今後、コンプライアンス体制の一層の強化・充実と信頼回復に努めるとともに、消費者庁による調査に対し真摯に協力してまいります。

① 調査結果

- ・対象のお客さま数 919 件
- ・関与した従業員数 25 名

② 具体的な不適切行為の例

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の光熱費試算において、本来同じ年月のガス・電気料金単価で比較すべきところ、エネファームの光熱費低減メリットが大きくなるよう、異なる年月の単価を設定

③ 再発防止策

- ・大阪ガスマーケティング社内で当該不適切行為禁止の徹底
- ・光熱費試算をお客さまに提出する際の上司決裁の厳格化
- ・試算結果の編集不可、任意のガス・電気料金単価の選択不可とするシステム改修

また、本件について、お客さまからのお問合せ用電話を設けています。

エネファームご購入時の説明についてご心配がございましたら、以下の窓口までご連絡ください。

大阪ガス株式会社（専用ダイヤル）： 0120-256-711（平日・土曜 9 時～19 時、日・祝 9 時～17 時）

本件により、多くのお客さま、および関係者の皆さまにご迷惑とご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

以上