

2015年3月6日

電気料金審査専門小委員会
委員長 安念 潤司 様

3月3日の公聴会とその後の関西電力の対応を踏まえた申し入れ

意見陳述人 長沢啓行

意見陳述人 久保良夫

3月3日に開かれた「関西電力株式会社による電気料金値上げ認可申請に係る公聴会」では、私たちの意見陳述をお聴き下さり、有り難うございました。意見陳述の際、私たちが関西電力に公開質問状を提出し回答と説明を求めている件につき、八木誠関西電力社長は、「お客様からお求めに応じているんなご質問、ご意見がございます。基本的にはご意見に対してしっかりとお伺いをし、必要の都度、お客様とご相談しながら、丁寧にご説明をさせて頂く機会を得ているところでございます。とくに、個別に何かルールがあつてですね、差別をしているとか、そういうことでは全くございませんで、お客様とご相談させて頂きながら対応させて頂いているところでございます。」「公開質問状の件に関しましては、当社広報室から色々対応させて頂いておりますけれども、一度、社内、各状況の確認を再度致しまして、できるだけご要望にお応えできる形で対応させて頂きたいと思います。」と直接約束されました。

しかし、関西電力原子力広報室は3月5日、「当社としてはお客様からの求めに応じ、都度説明や意見交換をさせて頂くよう努めているところではあるが、若狭連帯行動ネットワークに対しては、過去の面談における経緯等をふまえ、再度インターネット中継等がおこなわれるリスクがないと判断できる状況となるまで説明や意見交換の前提となる面談をお断りさせて頂くつもりである。」「当社では、これまでからお客様からの求めに応じて面談を実施しているものであり、当社主催の面談は実施していない。」と電話で一方向的に通告し、「できるだけご要望にお応えできる形で対応させて頂きたい」との八木社長回答とは全く異なるものでした。「インターネット中継」問題は、広報室が面談場所である関西電力本社の会議室で、参加者に直接注意し対応すれば済む話であり、自分たちの責任を公開質問状の連絡先であり参加者にすぎない私たちに転嫁するのは筋違いです。また、これは「消費者の声を直接聴き真摯に対応すべき公聴会」における社長の約束回答に反するものであり、「消費者とコミュニケーションを十分取るべき」との電気料金審査専門小委員会委員のご発言にも反するものです。関西電力社長の公聴会における回答や約束は、かくも軽いものなのでしょうか。これでは公聴会で陳述した私たちの意見も、この程度に軽いものとしてしか受けとめられていないのではないかとの疑念を抱かざるを得ません。

私たちは、美浜2号蒸気発生器細管破断事故、MOX燃料品質欠陥事件、美浜3号復水配管破断・死傷事故など関西電力の原発における事故・事件のたびに公開質問状を提出して説明会(面談)を重ね、関西電力主催の公開討論会を何度か開催させ、今日に至っていますが、面談を拒否されたのは今回が初めてです。関西電力は、事故・事件の直後こそ平身低頭の姿勢で説明していますが、時間と共に横柄な姿勢への逆戻りを繰り返しています。今回の対応は未だかつてない傲慢極まりない姿勢です。経営責任を棚上げにして、経営危機だから電気料金を一方的に値上げして消費者の犠牲で自社の赤字を解消しようという、それを邪魔する者とは面談しないし質問にも回答しないという姿勢はあまりにも独善的です。これほど消費者を見下し馬鹿にした対応はないでしょう。私たち規制分野の消費者は電力会社を選べないのですから。

そこで、貴職には、電気料金審査専門小委員会において、「電気料金値上げに関する関西電力の顧客対応能力と顧客満足への取り組みの妥当性」について評価し査定に反映させて頂きたく、強く要請いたします。

以上