

Q.ENESTでんき株式会社と電気需給契約のお申し込みをされる際は、「電気供給契約に関する重要事項説明書」と「クーリング・オフについて」および別紙にて交付の「料金プラン」の内容をご確認いただき、ご理解と承諾の上、お申し込みください。

この重要事項説明書は、電気事業法第2条の13第1項に基づき、当社との電気需給契約の内容をお客さまにわかりやすく説明するものです。これに関するサービスや電気料金に関する詳細な情報は、当社ウェブサイトに掲載していますので、本書面と合わせて必ずご確認ください。

1.お申し込み方法

- (1) 当社の「電気需給約款」等の供給条件を承諾のうえ、当社所定の様式(申込書、当社ウェブサイト等)によってお申し込みをしていただきます。
- (2) お申し出いただいた事項に加えて、後日必要な情報の提供をお願いすることがあります。

2.電気需給契約の成立および契約期間

- (1) 電気需給契約はお客さまからのお申し込みに対して当社が承諾したときに成立いたします。
- (2) お客さまと当社との間で契約が成立した場合、本約款等その他当該契約に関する供給条件を記載した書面については、当社ウェブサイト上及びお客さま専用ウェブサイト(マイページ)に掲載する方法、その他当社が適切と考える方法によりお客さまに交付するものとし、お客さまはこの点についてあらかじめ承諾していただきます。
- (3) 契約期間は、料金プランによって異なります。詳しくは料金プランをご覧ください。

3.他の小売電気事業者(現在の電力会社等)からの当社への切替え

従前の小売電気事業者との契約を解除することにより、ご利用されていたサービス(特典およびポイントサービス)等が失効またはご利用停止になる、解約に伴う違約金が発生するなどの不利益を被る可能性があります。詳しくは従前の小売電気事業者にご確認ください。

4.供給電圧・周波数

- (1) 供給電圧は、100ボルトおよび200ボルトといたします。
- (2) 周波数は以下の通りといたします。
 - 北海道電力エリア、東北電力エリア、東京電力パワーグリッドエリア:標準周波数50ヘルツ(一部60ヘルツの地域有)
 - 中部電力エリア、関西電力エリア、北陸電力エリア、四国電力エリア、中国電力エリア、九州電力エリア:標準周波数60ヘルツ(一部50ヘルツの地域有)

5.ご契約の内容

契約種別については電気需給約款に定めるもののうち、従前の小売電気事業者との間で適用されていた契約種別等に対応するものを適用します。

また、契約電流・容量・電力は従前の小売電気事業者との間で適用されているものと同等のものとします。詳細は、料金プランをご覧ください。

6.需給の開始

当社は、所定の手続きを経たのち、需給開始日より電気を供給いたします。この場合の需給開始日とは以下のとおりとし、当社よりお客さまに通知いたします。

- (1) 他の小売電気事業者からの切り替えにより需給を開始する場合は、原則として、所定の手続きを完了した後に到来する検針日とします。
- (2) 引越し等の理由で新たに需給を開始する場合は、原則としてお客さまの希望する日とします。ただし、いずれの事業者とも契約関係が無い状態で当該需要場所にて需給を開始し、後に当社との需給契約が成立した場合には、需給を開始した日とします。

7. 電力使用量、料金の算定方法

- (1) 料金は、料金プランに記載の電気料金単価表、算定方法にもとづいて計算されます。料金プランには適用条件、供給電気方式、供給電圧および周波数、契約電力等を定めます。なお、料金は、原則として需給開始日から適用いたします。各料金単価、算定方法および算定期間の詳細については、料金表をご確認ください。
- (2) 電力使用量は、原則として一般送配電事業者の設置する計量器により計量され、各月ごとに一般送配電事業者から当社に通知(ただし、需給契約が終了する場合で、特別の事情があるときは、終了日の前日を含む計量期間等の始期から終了日までの期間といたします。)された値とします。
- (3) 電力使用量および請求金額は、お客さま専用ウェブサイト(マイページ)にてご確認ください。マイページのIDおよび初期パスワードは、原則として供給開始前にお知らせいたします。

8. 工事費等の負担

- (1) 一般送配電事業者から、託送供給等約款にもとづき、お客さまへの電気の供給にともなう工事等に係る工事費負担金、費用の実費または実費相当額等の請求を受けた場合は、当社は、請求を受けた金額に相当する金額を工事費負担金等相当額として、原則として工事着手前に申し受けます。
- (2) 託送供給等約款にもとづき当社の負担で施設し、または取り付けることとされている設備等については、原則としてお客さまの負担で施設し、または取り付けていただきます。

9. 料金の支払義務、支払方法、支払期日および支払期限

- (1) 料金の支払義務が発生する日は、検針日以降で当社にて請求が可能となった日といたします。ただし、需給契約を解約した場合は、解約日といたします。料金の支払期日は、原則として支払義務発生日の翌日から起算して20日目といたします。
- (2) 料金については毎月、工事費負担金その他についてはそのつど、当社が指定した金融機関等を通じて支払っていただきます。ただし、振り込みによりより支払っていただく場合の手数料その他お客さまの支払いに伴う手数料はお客さまにご負担いただきます。
- (3) 支払期日までにお客様による料金の支払いが確認できない場合、当社は、お客様の登録住所宛てにコンビニエンスストアで支払いができる払込票を送付いたします。この場合、払込票発行手数料はおお客様にご負担いただきます(翌月以降の請求においてこれを精算させていただきます)。
- (4) お客さまが料金支払期日を経過してなお支払いにならない場合には、当社は、支払期日の翌日からお支払いの日までの期間の日数に応じて延滞利息を申し受けます。なお、延滞利息は、その算定の対象となる料金から消費税等相当額等を差し引いた金額に年10パーセントの割合(閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合といたします。)を乗じて算定して得た金額といたします。

10. 契約内容の変更、解約

- (1) お客さまが需給契約の変更を希望される場合は、当社所定の様式によってお申し込みをしていただきます。
- (2) 引越し等の事由によりお客さまが需給契約を解約しようとする場合には、あらかじめ解約希望日を定めて、当社所定の方法によって3営業日前までに通知していただきます。需給契約は、原則として、お客さまから通知された解約希望日に解約いたします。
- (3) お客さまが、料金を支払期日を経過してなお支払われない場合など、電気需給約款に定める所定の解除条件に該当する場合には、当社は、そのお客さまについて需給契約を解除することがございます。

11.解約金

供給開始後の需給契約の変更または解約に伴う料金の精算解約金の定めのある契約については、契約変更または解約に対し、解約金を申し受けます。

ただし、引っ越しによる解約の場合は解約金を申し受けません。

12.違約金等

- (1)お客さまが、電気工作物の改変等によって不正に電気を使用され、あるいは契約負荷設備以外の負荷設備によって電気を使用され、そのために料金の全部または一部の支払いを免れた場合には、その免れた全額の3倍に相当する金額を、違約金としてお客さまより申し受けます。
- (2)お客さまが故意または過失によって、その需要場所内の一般送配電事業者の電気工作物、電気機器その他の設備を損傷し、または亡失したことにより、当社が一般送配電事業者から賠償の請求を受けた場合は、当社は、その賠償に要する金額をお客さまに支払っていただきます。

13.需要場所への立入りや保安の協力

当社の電気需給約款および一般送配電事業者の定める託送供給等約款に基づき、お客さまには、需要場所への立ち入りを承諾していただきます。また、同約款に基づき保安のため、お客さまのご負担で、必要な調整装置、保護装置または供給設備の需要場所への施設や、必要な用地等の確保等の必要な措置を講じていただく場合があります。

14.電気需給約款の変更

- (1)当社は電気需給約款を変更することがあります。変更後の同約款は、当社ウェブサイトに掲示する方法その他当社が適切と考える方法によりお知らせいたします。
- (2)電気需給約款の変更等により当社またはお客さまが電気需給契約を変更(更新を含みます。)する場合、供給条件の説明、契約締結前の書面交付および契約締結後の書面交付をインターネット上での開示または電子メールの送信その他当社が適切と判断した方法により行い、当社の名称および住所、お客さまとの契約年月日ならびに供給地点特定番号のみを説明し、記載することについてあらかじめ承諾していただきます。

15.電源構成等について

【2025年度実績】

電源構成：電源構成：他社からの相対電源75%、JEPX25% ※1

非化石証書利用状況：100%非化石証書(再エネ指定あり) ※2

※1.この電気には、水力、火力、原子力、FIT電気、再生可能エネルギーなどが含まれます。

※2.非化石証書価値取引市場の状況によっては実質再生可能エネルギー100%にならない可能性があります。

16.その他

当社は、本重要事項説明書、電気需給約款および個人情報の取扱いについて当社ウェブサイトに掲載いたします。

17.小売電気事業者・問合せ先

小売電気事業者：Q.ENESTでんき株式会社（小売電気事業者登録番号：A0491）

代表取締役：星野 佑介 〒108-0014 東京都港区芝4-10-1 ハンファビル

問い合わせ先：Q.ENESTでんき株式会社 カスタマーケア

TEL：0120-500-431 受付時間：9時～17時（土日祝除く）

クーリング・オフについて

当契約が「特定商取引に関する法律」の適用を受ける場合で、お客さまがお申込みの撤回または契約の解除(以下「クーリング・オフ」といいます)を行おうとする場合には、下記内容を十分お読みください。

- ①お客さまが当社または当社の代理店(以下「当社等」といいます)の訪問販売を受けお申込みまたは契約された場合、本書面及び申込書控えを受け取った日から起算して8日を経過する日までの間は、理由の如何を問わず、書面または電磁的記録(電子メール等)によりクーリング・オフをすることができ、その効力は書面または電磁的記録による通知を発信したときに発生します。
- ②①に記載した事項にかかわらず、お客さまが、当社等がクーリング・オフに関して不実を告げたことにより誤認し、または威迫したことにより困惑したためにクーリング・オフを行わなかった場合には、お客さまは、当社等からクーリング・オフ妨害の解消のための書面を受領した日から起算して8日を経過するまでは、書面または電磁的記録によりクーリング・オフをすることができます。
- ③クーリング・オフがあった場合においては、当社等は、お客さまに対し、クーリング・オフに伴う損害賠償または違約金を請求することはありません。
- ④クーリング・オフがあった場合には、既に契約にもとづき電気が提供されたときにおいても、当社等は、お客さまに対し、当該電気に係る対価その他の金銭の支払を請求することはありません。
- ⑤クーリング・オフがあった場合において、契約に関連して金銭を受領しているときは、当社は、速やかにその全額を返還いたします。書面によりクーリング・オフを希望する場合、はがきに契約(申込)年月日、氏名、住所、電話番号、営業代理店名、およびクーリング・オフを希望する旨を記載した書面を郵送にて以下の住所宛てに送付ください。電磁的記録によるクーリング・オフについては、当社のホームページ(<https://www.qenest-denki.com/>)をご確認ください。

●郵便宛先:Q.ENESTでんき株式会社 カスタマーケア係
〒108-0014 東京都港区芝4-10-1 ハンファビル

- ⑥クーリング・オフがあった場合において、契約に関連する電気の提供に伴いお客さまの土地または建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当社に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができます。

【注意事項】 供給開始日以降にクーリング・オフをされますと、電気の供給が停止されるおそれがあります。クーリング・オフの申請にあたっては、あらかじめ他の小売電気事業者と電気の契約をしてください。

本重要事項説明書は令和8年4月1日より運用するものとします。

個人情報の取り扱い及び第三者提供について

Q.ENESTホールディングス株式会社及びその子会社(以下、これらを総じて「当社」といいます。)は、個人情報を適正に取り扱い、その保護を図ることが重要な社会的責務であると考え、この責務を果たすために、個人情報を以下の方針に従って適切に取り扱ってまいります。

1.個人情報保護に関する法令および規律の遵守

当社は、個人情報の取り扱いについて定められた法令、関係省庁のガイドライン、社内規程等を遵守し、個人情報を適正に取り扱います。

2.個人情報の取得および利用

個人情報の取得にあたっては、適法かつ公正な手段および手続によることとし、取得した個人情報は、当社の業務を適切かつ円滑に運営するために必要な範囲内において利用いたします。なお、電話での各種お問い合わせに際して、応対品質の向上のため、通話内容を録音させていただく場合があります。

3.個人情報の利用目的

当社が直接または業務委託先等を通じて、お客様から取得し保有するお客様の氏名、電子メールアドレス、郵便番号、住所、電話番号、年齢、誕生日、性別、職業、勤務先、家族構成に関する情報、契約内容、支払に関する情報、電気の利用状況、供給(受電)地点特定番号、お客さま番号、引込柱番号等の情報(以下「個人情報」といいます。)について、当社および当社の関係会社、ならびに当社が業務を委託する業務委託先または代理店等は、小売電気事業およびこれに附帯関連する事業(当社が営む他の事業や当社がお客様に紹介する提携先企業等の事業を含みます。)および電力買取事業において、契約の締結・履行、アフターサービス、設備等の設置・保守・保全、料金の計算・請求・回収、アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売、関係法令により必要とされている業務その他これらに付随する業務を行うために必要な範囲内で利用させていただきます。また、本人から同意を得た場合または法律等に基づく場合には、上記利用目的の範囲を超えて個人情報を利用することがあります。

4.個人情報の共同利用

当社は以下のとおり個人情報を共同して利用させていただくことがあります。

(1)小売電力事業に関する利用

① 共同利用する者の範囲

当社は、以下の者との間でお客さまの個人情報を共同で利用することがあります※1

- 小売電気事業者※2
- 一般送配電事業者※3
- 電力広域的運営推進機関※4
- 需要抑制契約者※5
- 配電事業者※5

② 共同利用の目的

当社は、上記①の「共同利用する者」との間で、以下の各号の目的でお客さまの個人情報を共同利用いたします。

- (イ) 託送供給契約または電力量調整供給契約(以下「託送供給等契約」といいます。)の締結、変更または解約のため
- (ロ) 小売供給契約(離島供給および最終保障供給に関する契約を含む。)または電気受給契約(以下「小売供給等契約」といいます。)の廃止取次※6のため
- (ハ) 供給(受電)地点に関する情報の確認のため

(二)電力量の検針、設備の保守・点検・交換、停電時・災害時等の設備の調査その他の託送供給等
契約に基づく一般送配電事業者および配電事業者の業務遂行のため

(ホ)ネガワット取引に関する業務遂行のため

③ 共同利用する情報項目

当社は、上記①「共同利用する者」との間に、以下の各号の情報を共同利用いたします。

(イ)基本情報:氏名、住所、電話番号および小売供給等契約の契約番号

(ロ)供給(受電)地点に関する情報:託送供給等契約を締結する一般送配電事業者および配電事業者の供給区域、離島供給約款対象、供給(受電)地点特定番号、託送契約高情報、電流上限値、接続送電サービスメニュー、力率、供給方式、託送契約決定方法、計器情報、引込柱番号、系統連系設備有無、託送契約異動年月日、検針日、契約状態、廃止措置方法

(ハ)ネガワット取引に関する情報:発電販売量、需要調達量、需要抑制量、ベースライン

④ 共同利用の管理責任者

共同利用するお客さまの個人情報の管理責任者は、以下のとおりです。

(イ)基本情報:小売供給等契約を締結している小売電気事業者(ただし、離島供給または最終保障供給を受けている需要者に関する基本情報については、一般送配電事業者)

(ロ)供給(受電)地点に関する情報:供給(受電)地点を供給区域とする一般送配電事業者および配電事業者

(ハ)ネガワット取引に関する情報:需要抑制契約者

(2)発電側課金精度に関する利用

① 共同利用する者の範囲

当社は、以下の者との間でお客さまの個人情報を共同で利用することがあります※1

○ 一般送配電事業者

○ 電力広域的運営推進機関

○ 発電契約者※7

○ 発電者※8

○ 発電事業者※9

○ 当社の関係会社※10

② 共同利用の目的

当社は、上記①の「共同利用する者」との間に、以下の各号の目的でお客さまの個人情報を共同利用いたします。

(イ)系統連系受電サービス料金(発電側課金)における算定情報の通知・請求のため

(ロ)アンケートの実施、商品・サービスの改善・開発、商品・サービスに関する広告・宣伝物の送付・勧誘・販売

③ 共同利用する情報項目

当社は、上記①「共同利用する者」との間に、以下の各号の情報を共同利用いたします。

(イ)発電側課金制度に関する基本情報:発電者名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、再エネ特措法に規定される調達・交付期間の開始年月および終了年月

(ロ)発電側課金制度の受電地点に関する情報:受電地点特定番号、託送契約高情報、請求金額、割引区分、検針日、契約変更有無、計器情報、受電電圧

(ハ)発電側課金制度の供給地点に関する情報:供給地点特定番号、託送契約高情報

④ 共同利用の管理責任者

共同利用するお客さまの個人情報の管理責任者は、以下のとおりです。

(イ)基本情報:発電者と電力購入契約を締結している発電契約者

(ロ)受電地点に関する情報:当社

(ハ)供給地点に関する情報:当社

- ※1. 当社は、共同利用の目的のために必要な範囲の事業者に限定してお客さまの個人情報を共同利用するものであり、必ずしも全ての小売電気事業者、一般送配電事業者、需要抑制契約者および配電事業者との間でお客さまの個人情報を共同利用するものではありません。
- ※2. 「小売電気事業者」とは、電気事業法(昭和39年7月11日法律第170号)第2条の5第1項に規定する登録拒否事由に該当せず、小売電気事業者として経済産業大臣の登録を受けた事業者(電気事業法等の一部を改正する法律(平成26年法律第72号)の附則により、小売電気事業者の登録を受けたとみなされた事業者を含みます。)をいいます(事業者の名称、所在地、代表者の氏名につきましては、資源エネルギー庁のホームページをご参照ください)。
- ※3. 「一般送配電事業者」とは、以下をいいます。北海道電力ネットワーク株式会社、東北電力ネットワーク株式会社、東京電力パワーグリッド株式会社、中部電力パワーグリッド株式会社、北陸電力送配電株式会社、関西電力送配電株式会社、中国電力ネットワーク株式会社、四国電力送配電株式会社、九州電力送配電株式会社および沖縄電力株式会社(事業者の名称、所在地、代表者の氏名については、各一般送配電事業者のホームページをご参照ください)
- ※4. 電力広域的運営推進機関の名称、所在地、代表者の氏名については、電力広域的運営推進機関のホームページをご参照ください。
- ※5. 「需要抑制契約者」とは、一般送配電事業者または配電事業者たる会員との間で需要抑制量調整供給契約を締結している事業者(契約締結前に事業者コードを取得している事業者を含みます)をいいます(事業者の名称、所在地等については、電力広域的運営推進機関のホームページをご参照ください)。
- ※6. 「小売供給等契約の廃止取次」とは、お客さまから新たに小売供給等契約のお申し込みを受けた事業者が、お客さまを代行して、既存の事業者に対して、小売供給等契約の解約のお申し込みを行うことをいいます。
- ※7. 「発電契約者」とは、一般送配電事業者と発電量調整供給契約を締結している小売電気事業者をいいます。
- ※8. 「発電者」とは、一般送配電事業者が定める託送供給等約款による発電者をさします。なお、発電者の共同利用の範囲は、発電場所と同一の需要場所における供給地点の情報に限ります。
- ※9. 「発電事業者」とは、電気事業法第2条1項15号に定めるものをいいます。
- ※10. 「関係会社」とは、財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則(昭和三十八年大蔵省令第五十九号)第8条8項に規定されるものをいいます。

5. 個人情報の第三者への開示および提供

当社は、「個人情報の利用目的」のために利用する場合、「個人情報の共同利用」のために利用する場合、および以下の各号のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示および提供いたしません。

① ご本人の同意がある場合

② 人の生命・身体または財産の保護のために必要な場合であって、緊急を要するなど、ご本人の同意を得ることが困難である場合

- ③ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- ④ 事業の承継に伴って個人情報を提供する場合
- ⑤ 利用目的の達成に必要な範囲内において、業務委託先に開示または提供する場合。なお、この場合は、個人情報の取扱いに関する契約の締結等により、当該業務委託先において個人情報の適切な取扱いが確保されるよう必要かつ適切な監督を行います。
- ⑥ その他法令等に基づき第三者に対する開示または提供が認められる場合

6. 個人情報の管理

当社は、個人情報の漏えい、滅失、き損または不正アクセス等を防止するために必要な措置を講じ、個人情報の適切な管理を行います。

また、利用目的の達成に必要な範囲内において、当社の保有する個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

7. 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去

個人情報について開示を希望される場合には、当社は、ご本人からのお申し出であることを確認したうえで、法令等に従って対応します。

詳しくは、以下の「個人情報開示請求等手続きについて」をご確認ください。

●個人情報開示請求等手続きについて: <https://www.group.qenest.com/privacy-guidance>

8. 個人情報の取扱いに関する変更

個人情報の保護に関する取り組みを継続的に見直し、改善・向上に努める過程で、必要に応じて本ポリシーを改定することがあります。当社が個人情報の取り扱いについて、本ポリシーの内容を改定する場合には、その内容を本サイトに掲載することによりします。

制定日 令和8年4月1日

各種問い合わせ:

Q.ENESTでんき株式会社カスタマーケア

0120-500-431 受付時間:9時～17時(土日祝除く)

<https://www.qenest-denki.com>

お客さまの個人情報に関する開示等の請求およびお問い合わせについては、当社ウェブサイトをご参照ください。

Q.ENESTでんき株式会社 小売電気事業者登録番号:A0491 〒108-0014 東京都港区芝4-10-1ハンファビル



販売代理店