

# 第3回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～電力の小売営業に関する指針（案）の概要について～

平成27年12月4日（金）



電力取引監視等委員会  
Electricity Market Surveillance Commission

# 電力の小売営業に関する指針（案）で整備する項目の目次

## 1. 需要家への適切な情報提供

- (1) 一般的な情報提供
- (2) 契約に先だって行う説明や書面交付
- (3) 電源構成等の適切な開示の方法

## 2. 営業・契約形態の適正化

- (1) 電事法上問題となる営業・契約形態
- (2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理
- (3) 高圧一括受電や需要家代理モデル
- (4) 小売電気事業者による業務委託

## 3. 契約内容の適正化

- (1) 不明確な電気料金の算出方法
- (2) 小売供給契約の解除
- (3) 競合相手を市場から退出させる目的での不当に安い価格での小売供給

## 4. 苦情・問合せへの対応の適正化

- (1) 苦情・問合せへの対応
- (2) 停電に関する問合せ対応

## 5. 契約の解除手続の適正化

- (1) 需要家からの契約解除時の手続
- (2) 小売電気事業者からの契約解除時の手続

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

# 1. 需要家への適切な情報提供

## (1) 一般的な情報提供

項目	規定の概要
ア. 望ましい行為 i) 標準メニューの公表 (4頁)	<b>低圧需要家向けの「標準メニュー」を公表</b> することを「望ましい行為」と位置付ける。なお、期間限定の割引料金を適用するなど、公表されている料金メニュー以外の供給条件で契約を締結することを否定するものではない。
ii) 平均的な月額料金例の公表 (4頁)	<b>平均的な電力使用量における月額料金を例示</b> することを「望ましい行為」と位置付ける。
iii) 価格比較サイト等における小売電気事業者等以外の者による情報提供 (4頁)	小売電気事業者等以外の第三者が小売供給に関する情報提供を価格比較サイトなどで行う際、需要家の誤解を招くなど問題になり得る情報提供が行われていることを小売電気事業者が把握した場合には、速やかに <b>当該情報の訂正を働きかけること</b> を「望ましい行為」とし、 <b>かかる状態を不当に放置すること</b> を「問題となる行為」と位置付ける。
イ. 問題となる行為 i) 料金請求の根拠を示さないこと (5頁)	料金請求の根拠となる <b>使用電力量等の情報</b> を、請求書への記載やウェブサイトでの閲覧を可能とすることなどの方法により需要家に示さないことを「問題となる行為」と位置付ける。
ii) 需要家の誤解を招く情報提供 (5頁)	「当社の電気は停電しにくい」など、 <b>誤解を招く情報提供で自己のサービスに誘導しようとする</b> ことを「問題となる行為」と位置付ける。

# 1. 需要家への適切な情報提供

## (2) 契約に先だって行う説明や書面交付①

項目	規定の概要
ア. 問題となる行為 i) 供給条件の説明義務、書面交付義務の不遵守 (5頁)	第2弾改正電事法下における供給条件の説明義務・書面交付義務を遵守しないことが「問題となる行為」となる旨規定する。
ii) セット販売時の必要な説明・書面記載の欠如 (6頁)	電気と他の商品のセット販売を行う場合の料金、割引条件等の説明の在り方について規定する。
イ. 望ましい行為等 i) 需要家が新たな需要場所に入居する際の契約申込み対応 (7頁)	小売電気事業者が需要家と契約する際、契約開始日以前に当該需要場所で電気を使用していた場合には当該電力使用は無契約での電力使用となるため、その解消には遡及しての契約等が必要になる旨説明等することを、「望ましい行為」として位置付ける。なお、小売電気事業者が、需要家の虚偽申告を助長するような行為を行うことは「問題となる行為」として位置付ける。

# 1. 需要家への適切な情報提供

## (2) 契約に先だって行う説明や書面交付②

項目	規定の概要
イ. 望ましい行為等（続き） ii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する解除及び違約金等の説明 （8頁）	需要家がスイッチングをする際、切替え先の小売電気事業者が、旧小売供給契約の解除が必要となること及び旧小売供給契約上の解除条件によっては、需要家が解除することにより違約金の発生等、需要家の負担が生じる可能性があることを説明することを、「望ましい行為」として位置付ける。
iii) 高圧一括受電や需要家代理モデルにおける説明等（8頁）	電事法上許容されている高圧一括受電や需要家代理モデルについて、一括受電事業者やアグリゲーター等が、供給条件の説明等を適切に行うべきことを「望ましい行為」と位置づける。
iv) セット販売における解除条件の説明等（9頁）	<ul style="list-style-type: none"><li>・セット販売を新規に行う場合、各契約の契約期間を同じに設定することや、各契約のうち最も長期の契約期間の満了時にはセット販売に係る複数の契約を違約金等の負担なく同時に解除できるようにすることを「望ましい行為」と位置づける。</li><li>・セット販売において、複数契約の契約更新時期が重なり合わない事例において、複数契約を同時に解除する場合には常に違約金等が発生することを適切に説明することを「望ましい行為」と位置づける。</li></ul>

# 1. 需要家への適切な情報提供

## (3) 電源構成等の適切な開示の方法

項目	規定の概要
ア. 電源構成等の開示に関する考え方 イ. 望ましい行為及び算定・開示を行う場合の具体例 (10頁)	・供給側が電源構成等の情報を開示し、需要家が小売電気事業者の選択を通じて積極的に電気の選択を行うことには一定の意義があることを踏まえ、 <b>電源構成の開示を「望ましい行為」と位置付け</b> 。 ・望ましい／問題となる算定や開示の方法を踏まえ、電源構成等の適切な開示方法の具体例を提示する。
ウ. 問題となる行為 i) 一般的に問題となるもの (13頁)	制度設計専門会合における整理を踏まえ、一般的に問題となる電源構成等の算定・開示方法について規定する。
ii) 電源構成等を供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの (17頁)	電源別メニューなど、電源構成等を供給する電気の特性とする場合に問題となる説明方法について、制度設計WGや制度設計専門会合における整理を踏まえ規定する。
iii) FIT電気を販売しようとする場合においてのみ問題となるもの (18頁)	制度設計WGや制度設計専門会合における整理を踏まえ、FIT電気を販売しようとする場合において問題となる電源構成等の算定・開示方法について規定する。
iv) 「地産地消」等を供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの (19頁)	「地産地消」を供給の特性とする場合の例示、その場合に説明すべき事項 (対象とする地域及び、どのような点で地産地消であるか) 等を規定する。

## 2. 営業・契約形態の適正化

### (1) 電気事業法上問題となる営業・契約形態

項目	規定の概要
ア. 問題となる営業・契約形態 (21頁)	実際の電気の使用者でない者が需要家に代わり当該者の名義で、あるいは需要家の契約名義を当該者に書き替え、小売電気事業者と小売供給契約を締結することなどが、電事法上許容されない営業・契約形態であることを確認的に記載する。
イ. 既に締結されている問題となる契約への配慮 (22頁)	制度設計専門会合における整理を踏まえ、既に締結されている電事法上問題となる契約について、需要家への影響を抑えつつ、速やかに是正がなされるよう、 <u>既存契約の契約期間が満了するとき（契約期間が長期間残っている場合は、契約満了を待たず3年以内程度）</u> に契約関係の是正をすべきことを記載する。
ウ. 例外的に許容される一定の特別な関係 (22頁)	制度設計専門会合における整理を踏まえ、例外的に名義変更が許容される「一定の特別な関係」の考え方を規定するとともに、「一定の特別な関係」が明らかに認められない場合を例示する。

## 2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

### (2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理

項目	規定の概要
ア. 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理の電事法上の位置づけ (23頁)	小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理が電事法上許容されていることについて確認的に記載する。
イ. 問題となる行為 i) 代理業者等を利用する場合の営業活動の在り方 (24頁)	小売電気事業者が、媒介・取次ぎ・代理業者に対し、需要家への説明義務等を果たすなど適切な営業活動を行うよう指示・監督しなかった結果として、媒介・取次ぎ・代理業者が説明義務等に違反した場合を「問題となる行為」と位置づける。
ii) 代理業者等の営業活動の在り方 (25頁)	媒介・取次ぎ・代理業者によるテレビCM、WEB広告、チラシ等の記載等において、代理店等が「自社の電気を供給している」旨の虚偽の表示等を行うことを「問題となる行為」と位置付ける。
iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項 (26頁)	取次ぎを行う場合において小売電気事業者や取次業者が以下の事項を遵守していないことを「問題となる行為」と位置付ける。 <ul style="list-style-type: none"><li>・託送供給契約の締結</li><li>・取次業者の説明義務・書面交付義務</li><li>・小売電気事業者の供給力確保義務、苦情等処理義務</li><li>・順次取次ぎ及び需要家側の取次ぎの禁止</li><li>・小売電気事業者が措置すべき需要家保護策</li></ul>



## 2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

### (3) 高圧一括受電や需要家代理モデル

### (4) 小売電気事業者による業務委託

項目	規定の概要
(3) 高圧一括受電や需要家代理モデル (26頁)	マンションやオフィスビル等における高圧一括受電及び需要家代理モデルにおいて、事業者が小売電気事業者と同等の各種需要家保護策をとることを「望ましい行為」として位置付ける。
(4) 小売電気事業者による業務委託 (27頁)	供給力の確保や需要家からの苦情・問合せ対応、計画値同時同量制度への対応など、小売電気事業者が行うべき業務について、当該小売電気事業者の責任において他の事業者へ業務委託をすることが認められることを規定するとともに、業務委託をする場合であっても、需要家に対する電気の供給や託送契約の締結は小売電気事業者自らが行う必要があり、これらを遵守しないことを「問題となる行為」と位置付ける。

### 3. 契約内容の適正化①

項目	規定の概要
(1) 不明確な電気料金の算出方法 (30頁)	需要家が料金水準の適切性を判断しやすいよう、電気料金の <b>算出方法を明確に定めないこと</b> （「当社が毎月末に請求する額」や「時価」とするなど）を「問題となる行為」と位置付ける。
(2) 小売供給契約の解除 ア. 問題となる行為 (30頁)	以下の行為を「問題となる行為」と位置づける。 i) 解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること （例）①解除を一切許容しない期間を設定すること ②不当に高額の違約金等を設定すること ③自動更新付き契約において、更新を拒否できる期間を極めて短い期間に設定するなどによって、需要家が更新を不要と考えた場合に、容易に更新を拒否することができないような契約条項を設けること ii) 解除を著しく制約する行為をすること （例）①解除の申出や、自動更新を拒否する申出に応じないこと（コールセンターに電話しても担当者につながらないなど速やかに対応しないことを含む。） ②解除手続や更新を拒否する手続の方法を明示しないこと

### 3. 契約内容の適正化②

項目	規定の概要
(2) 小売供給契約の解除 (続き) イ. 望ましい行為 (31頁)	解除に伴い発生する違約金等について、 <b>転居先が解除申出時点において当該小売電気事業者と小売供給契約を締結できない場所である場合に、違約金等を負担することなく解約できるよう措置することを「望ましい行為」と位置付ける。</b>
(3) 競合相手を市場から退出させる目的での不当に安い価格での小売供給 (31頁)	<b>競合相手を市場から退出させる目的での不当に安い価格での小売供給</b> は、全ての小売電気事業者にとって「問題となる行為」と位置付ける。 ※「不当に安い価格」の具体的水準については、個別に判断されるものと整理。

## 4. 苦情・問合せへの対応の適正化

項目	規定の概要
(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為 (32頁)	第2弾改正電事法下において、小売電気事業者は、需要家からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理しなければならないとされていることを記載する。苦情・問合せの連絡先は、契約時の説明のほか、ホームページ等でも確認できるようにすることが求められる旨も記載する。
(2) 停電に関する問合せ対応 ア. 問題となる行為 ・原因が不明な停電への不適切な対応 (32頁)	原因が不明な停電への対応について、 <b><u>小売電気事業者が問合せに応じないこと（需要家の相談に乗らない、送配電事業者の連絡先を需要家に伝えないなど）</u></b> を「問題となる行為」と位置付ける。
イ. 望ましい行為 i) 送配電要因であることが明らかな停電への対応 (32頁)	送電線の切断など、送配電要因で停電していることが明らかな場合には、 <b><u>送配電事業者がホームページ等を通じて提供する情報を用いて、小売電気事業者が需要家への問い合わせに対応すること</u></b> を、「望ましい行為」と位置付ける。 また、送配電事業者が小売電気事業者に対して停電情報をホームページ等を通じて適時に提供することを、「望ましい行為」と位置付ける。
ii) 原因が不明な停電への適切な対応 (32頁)	原因が不明な停電への対応について、 <b><u>小売電気事業者が停電の状況に応じて適切な助言を行う</u></b> とともに（ブレーカーの操作方法の案内等）、それでも解決しない場合に原因を特定するには送配電事業者や電気工事店に対して連絡を取る必要があることから、 <b><u>適切な連絡先を紹介すること</u></b> などを、「望ましい行為」と位置付ける。

## 5. 契約の解除手続の適正化

### (1) 需要家からの契約解除時の手続

項目	規定の概要
i) 本人確認を行わないこと (34頁)	小売電気事業者が契約解除の申込を受けた際には、これが <b>小売供給契約の相手方からの申込であることを適切な方法により本人確認すべき</b> であり、これを怠った結果、需要家本人の意に沿わない解除手続を行うことを、全ての小売電気事業者にとって電気事業法上「問題となる行為」と位置づける。
ii) 解除に速やかに対応しないこと (34頁)	需要家の意に反した過度な「引き留め営業」が行われないよう、契約解除の申込を受けた小売電気事業者が解除に正当な理由なく速やかに応じないことを「問題となる行為」と位置づける。

## 5. 契約の解除手続の適正化

### (2) 小売電気事業者からの契約解除時の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為 (35頁)	<p>i) 小売供給契約の解除について、<b><u>解除予告通知を行うことや最終保障供給・特定小売供給を申し込む方法があることを説明することなどの適切な対応を怠ることを</u></b>、全ての小売電気事業者にとって「問題となる行為」と位置付ける。</p> <p>ii) i)の場合に、<b><u>一般送配電事業者が、無契約を理由とする供給停止をする前に、供給停止の予告通知を行うことや最終保障供給・特定小売供給を申し込む方法があることを説明することなどの適切な対応を怠ることを</u></b>「問題となる行為」と位置付ける。</p> <p>※ (小売供給契約がクーリング・オフの対象とされた場合を想定) 需要家からクーリング・オフがされた場合に小売電気事業者が託送契約を解除する際、<b><u>小売電気事業者が一般送配電事業者に対し、クーリング・オフを理由とする託送契約の解除であることを通知しないことを</u></b>「問題となる行為」と位置付ける。 また、この場合に、<b><u>一般送配電事業者が、ii)と同様の需要家保護措置を取らないことを</u></b>「問題となる行為」と位置付ける。</p>

## 【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

項目	規定の概要
1 供給条件の説明（37頁）	供給条件の説明義務に関して、説明の方法や説明すべき事項（原則的事項／一部省略が認められる場合）等について法令の規定を解説する。
2 契約締結前の書面交付義務（41頁）	契約締結前の交付書面において記載すべき事項、交付義務の例外、電磁的方法を利用する方法等について法令の規定を解説する。
3 契約締結後の書面交付義務（44頁）	契約締結後の交付書面において記載すべき事項、交付義務の例外、電磁的方法を利用する方法等について法令の規定を解説する。