

電力の小売営業に関する指針について

(趣旨)

本年4月からの小売全面自由化に向け、電気の需要家の保護の充実等を図るため、小売電気事業者による需要家への適切な情報提供の方法や営業・契約形態の適正化などについて定めた「電力の小売営業に関する指針」について、その内容を検討いただく。また、本指針案を経済産業大臣に建議することについて御検討いただく。

主なポイント

1. 指針案の検討の背景

平成28年4月1日、第2弾の改正電気事業法が施行され、従来は特別高圧・高圧部門のみ自由化されていた電気の小売業への参入が、低圧部門を含めて全面自由化される。

小売の全面自由化に伴い様々な事業者が電気事業に参入する中であって、電気の需要家の保護の充実を図り、需要家が安心して電気の供給を受けられるようにするとともに、電気事業の健全な発達を図るためには、小売電気事業者等が電気事業法及びその関係法令を遵守するよう促すとともに、関係事業者による自主的な取組を促すための指針を定めることが有効である。

このため、昨年9月1日の第1回委員会において、電力取引監視等委員会で小売営業のガイドラインの案を審議することとし、その具体的な検討については制度設計専門会合において行うこととしていたところである。

2. 指針案の検討と経済産業大臣への建議

これを受け、制度設計専門会合では、昨年10月以降3回にわたって、小売電気事業者による需要家への適切な情報提供の方法、営業・契約形態の適正化など、指針で定めるべき内容について審議を行うとともに、消費者団体からのヒアリングを行った。更に、広く国民の皆様から御意見をいただくため、昨年12月4日から本年1月8日にかけてパブリックコメントの募集を行い、291通の意見をいただいた。

本日、パブリックコメントの結果を踏まえて修正した指針案（資料3-1の別添）について、本指針案の内容を委員会で審議いただく（本指針案は専門会合でも議論いただいているもの）。また、その内容を資料3-1により経済産業大臣に建議することに関し、対応を御検討いただく。

3. 指針の主な内容

(1) 需要家への適切な情報提供

①望ましい行為

- ・ 一般家庭を始め低圧需要家向けの「標準メニュー」を公表すること。
- ・ 平均的な電力使用量における月額料金を例示すること。
- ・ 他社からの切替えの際、既存契約の解除に係る違約金等の発生の可能性を

需要家に説明すること。

- ・ 自社のホームページやパンフレット、チラシ等で電源構成を開示すること。併せて、二酸化炭素排出係数（調整後排出係数）を記載すること。

②問題となる行為

- ・ 請求書に記載しないなど、料金請求の根拠となる使用電力量等の情報を需要家に示さないこと。
- ・ 「当社の電気は停電しにくい」など、需要家の誤解を招く情報提供で自社のサービスに誘導しようとする事。
- ・ 電源構成を訴求した営業行為を行う場合、電源の割合の計画を示さないことや実績値を事後的に説明しないこと。
- ・ 地産地消を訴求した営業行為を行う場合、発電所の立地場所や電気の供給地域について十分に説明しないこと。

（２）契約内容の適正化

○問題となる行為

- ・ 不当に高額な違約金等を設定するなど、解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること。
- ・ 解除手続や更新を拒否する手続の方法を明示しないなど、解除を著しく制約する行為をすること。

（３）苦情・問合せへの対応の適正化

①望ましい行為

- ・ 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、小売電気事業者が消費者からの相談や問合せに応ずること。
- ・ 原因不明な停電発生時に、ブレーカーの操作方法など消費者に対し適切な助言を行うこと。

②問題となる行為

- ・ 原因不明な停電に対し、消費者からの問合せに不当に応じないこと。

（４）契約の解除手続の適正化

○問題となる行為

- ・ 契約解除の申入れが、契約者（需要家）本人からのものであるか、適切な方法で本人確認をしないこと。
- ・ 需要家の意に反した過度な引き留め営業など、解除の申込みに速やかに応じないこと。
- ・ 契約解除について、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。