

「電力の小売営業に関する指針」の改定について (スイッチング期間における取戻し営業行為に関するルールの改定)

平成30年10月29日(月)



電力・ガス取引監視等委員会
Electricity and Gas Market Surveillance Commission

改定案作成に至る議論の経緯

第28回制度設計専門会合資料
(平成30年3月29日)に基づき、
一部修正

- 需要者が新事業者に申込を行い、スイッチング期間中のスイッチング申込以降の手続き処理開始以降の近接した時期に現小売電気事業者（以下、「現事業者」とする）による営業行為「取戻し営業」が開始されるとの指摘があった。具体的には、従来よりも、安い料金プランの提示が現事業者との契約に基づく違約金請求の予告と併せて行われる結果、需要家はスイッチングを撤回することが多いとの事例が報告されている。（現事業者が需要家のスイッチングに関する情報を取得し、違約金が発生する旨を需要家へ伝える機会を利用して取戻し営業を行っているのではないかとの指摘があった。）
- スwitching期間における取戻し営業行為に関するルールの在り方については、第28回（平成30年3月29日）、第32回（平成30年7月20日）及び第33回（平成30年9月20日）の制度設計専門会合においてご議論いただき、これらの議論に基づき作成された同指針の改定案については第34回（平成30年10月23日）の同会合において了承いただいた。

専門会合における議論及びそれに基づく改定案での対応

- 制度設計専門会合における議論の論点の概要は以下のとおり。

論点		概要				
論点 1-1	ルール化の対象	<ul style="list-style-type: none"> 営業の主体を全ての小売電気事業者として、客体を全ての需要家としてはどうか。 				
論点 1-2	スイッチング期間の定義	<ul style="list-style-type: none"> 需要家が新小売電気事業者(以下、新事業者) に対してスイッチング申込をしてから、電気の供給者が現小売電気事業者(以下、現事業者) から新事業者に変更となるスイッチング完了までの間としてはどうか。 				
論点 1-3	スイッチング情報の定義	<ul style="list-style-type: none"> 需要家が現小売電気事業者から新小売電気事業者へスイッチング申込をした旨の情報としてはどうか。 				
論点 1-4	スイッチング 情報を用いて 実施することが 許容される 行為の範囲	<table border="1"> <tr> <td>実施 可能</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 現事業者による需要家の同一性の確認。 現事業者が全需要家に対して実施する一般的な違約金説明。 現事業者が需要家の離脱を踏まえて実施する同時同量の準備。 </td> </tr> <tr> <td>実施 不可</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> スイッチング期間中に、スイッチング情報を用いて、当該需要家が既に意思決定したスイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為 (ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。) </td> </tr> </table>	実施 可能	<ul style="list-style-type: none"> 現事業者による需要家の同一性の確認。 現事業者が全需要家に対して実施する一般的な違約金説明。 現事業者が需要家の離脱を踏まえて実施する同時同量の準備。 	実施 不可	<ul style="list-style-type: none"> スイッチング期間中に、スイッチング情報を用いて、当該需要家が既に意思決定したスイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為 (ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。)
	実施 可能	<ul style="list-style-type: none"> 現事業者による需要家の同一性の確認。 現事業者が全需要家に対して実施する一般的な違約金説明。 現事業者が需要家の離脱を踏まえて実施する同時同量の準備。 				
実施 不可	<ul style="list-style-type: none"> スイッチング期間中に、スイッチング情報を用いて、当該需要家が既に意思決定したスイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為 (ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。) 					
論点 1-5	スイッチング情報の 営業利用を防止する ための体制整備について	<ul style="list-style-type: none"> 需要家の廃止取次情報や廃止申込情報を適切に取り扱うための社内の情報管理体制や、スイッチング情報の営業活動への利用の問題の周知徹底の体制等、本ルール遵守のための社内管理体制を構築することを望ましい行為として位置づけることとしてはどうか。 				

スイッチング情報の営業利用に関する検討の方向性

- 現時点では、需要家が現事業者から新事業者にスイッチングする際に、当該需要家がスイッチングを行う旨の情報（以下「スイッチング情報」。具体的には、廃止申込情報やスイッチング支援システムを利用する場合における廃止取次情報等。次頁参照）を取得した現事業者が当該スイッチング情報を営業活動に利用すること自体について、電気事業法や同法に基づく各種のガイドラインにおいて特段の規律は存在しない※。（スイッチング支援システムを運用している広域機関の送配電等業務指針においても同様。）

※なお、現行の電力の小売営業に関する指針（以下「小売営業ガイドライン」）において、過度な引き留め営業や引き延ばし営業を問題となる行為として位置づけているが、その範囲は限定的。

- 他方、需要家がスイッチングの意思を表示している場合には、原則として、現事業者はその意思を尊重し、スイッチング完了に向けた対応のみを行うべきであり、スイッチングを促進し、競争を活性化する観点※からも需要家のスイッチングの意思は尊重すべきものと考えられる。こうした観点から、スイッチング情報を取得した現事業者が需要家のスイッチングの意思を尊重せず、当該スイッチングを取消させるために、当該情報を利用して営業活動を実施することは問題となる行為と考えられる。※※

※特に現行の電気事業においては、（大半のスイッチングで現事業者の立場となる）旧一般電気事業者の需要が大宗を占めていることや、電源アクセス等のイコールフットリングが実現していない中、新規需要獲得しやすさの点で一般に新電力が劣後する立場にあること等から、需要家のスイッチング意思を尊重することは競争活性化の観点から一層重要であると考えられる。

※※ただし、需要家自ら申込を撤回する可能性があることを前提に、需要家側から現事業者の新メニューの提案の依頼があった場合など、需要家の意思が更新されたものとみなせる場合には、必ずしも、取戻し営業自体は否定されるものではない。

- こうした観点から、現事業者がスイッチング期間中にスイッチング情報を利用して、需要家のスイッチング意思に反して営業活動を実施することを、電気事業法上、問題となる行為としてガイドライン上、位置づけることとしてはどうか。これを具体化するに当たっては、以下の論点について検討することが必要となる。

論点 1 - 1 : ルール化の対象

論点 1 - 2 : スwitchング期間の定義

論点 1 - 3 : スwitchング情報の定義

論点 1 - 4 : スwitchング情報の利用可能範囲

論点 1 - 5 : スwitchング情報の営業利用を防止するための体制整備について

論点1-1：ルール化の対象

- スイッチング情報の営業利用に係るルール化の対象については、需要家のスイッチングの意思が尊重されるべきである点については、小売電気事業者や需要家の性質（スイッチング支援システムの対象か否か等）によらないものと考えられることから、以下の通りとしてはどうか。
 - 営業の主体：現事業者である全ての小売電気事業者※
※なお、媒介・取次・代理業者による営業活動についても、小売電気事業者が適切に指導・監督を行うことが必要となる。
 - 営業の客体：全ての需要家

論点1-2：スイッチング期間の定義

- 「スイッチング期間」の定義については、需要家によるスイッチングの意思が実際に表示されてから、その意思が実現されるまでの間とし、具体的には、需要家が新事業者に対してスイッチング申込をしてから、電気の供給者が現事業者から新事業者に変更となるスイッチング完了までの間としてはどうか（具体的な期間は、次頁の参考1、2を参照のこと）。

論点1-3：スイッチング情報の定義

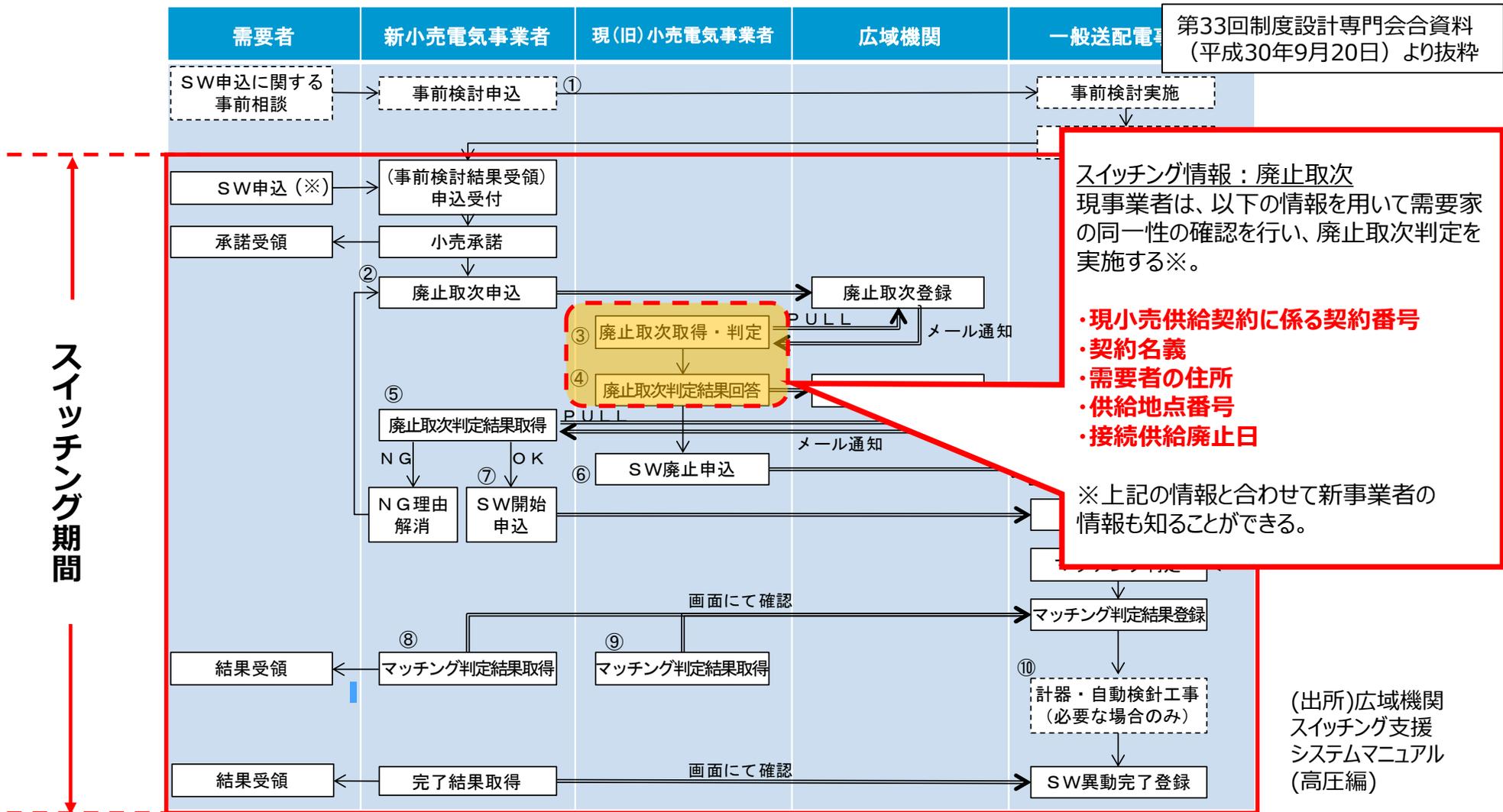
- 「スイッチング情報」の定義については、需要家のスイッチング意思の尊重という観点から、スイッチング支援システムの利用の有無など情報の取得手段に関わらず、「現事業者から離脱する需要家」を特定することが可能となる以下の情報を「スイッチング情報」としてはどうか。
 - 需要家が現事業者から新事業者へスイッチング申込をした旨の情報。

【具体例】

- ・スイッチング支援システムを用いる場合の、廃止取次情報又は廃止申込情報。
- ・スイッチング支援システムを用いない場合の、需要家から現事業者へ提供されるスイッチング廃止申込情報。
- ・現事業者が、需要家に対して定期、不定期的に訪問した際などに知った、当該需要家がスイッチング期間中である、という情報。

(参考 1) 高圧500kW未満のスイッチング支援システムを利用する場合のスイッチング期間および情報

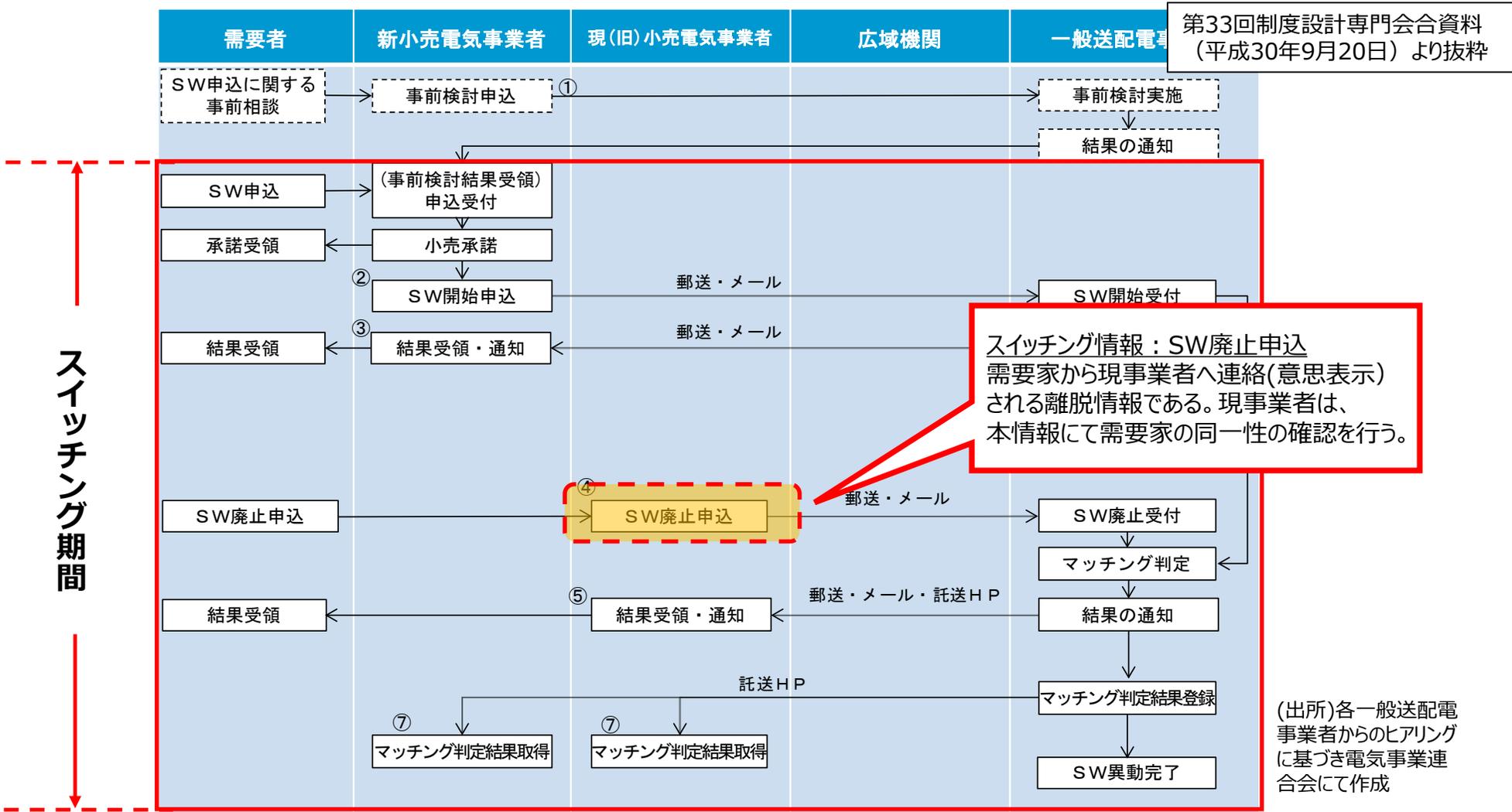
高圧500kW未満の需要家のスイッチング期間中に、現事業者が、スイッチング支援システムを経由して入手できるスイッチング情報は、廃止取次情報となる。



※送配電等業務指針第254条第1項において、小売事業者は、需要者が現小売事業者から電気の小売供給を受けている場合において、小売供給契約を締結したときは、スイッチング支援システムを通じて、一般送配電事業者に対し、速やかにスイッチング開始申込を行う旨規定されている。

(参考2) 高圧500kW以上のスイッチング支援システムを利用しない場合のスイッチング期間および情報

高圧500kW以上のスイッチング支援システムを利用しない需要家のスイッチング期間中に、現事業者が入手するスイッチング情報は、SW廃止申込情報となる。



論点1-4 スwitchング情報を用いて実施することが許容される行為の範囲

第34回制度設計専門会合資料
(平成30年10月23日)より抜粋

- 前回の制度設計専門会合の議論を受け、外形的判断を容易にする観点から、問題となる行為として整理される現事業者の「取戻し営業行為」を以下のように定義してはどうか。
 - 「取戻し営業行為」：スイッチング期間中に、スイッチング情報を知りながら、当該需要家が既に意思決定したスイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。）
- なお、スイッチング期間中に需要家の要請に基づき行われる現事業者の営業行為については、立証可能性の観点から、許容する必要がなく、問題となる行為に位置付けるべきではないかとの指摘もあったが、需要家自らが要請を行った場合についても営業行為を認めないことは、需要家の利益の観点から、相当性を欠くと考えられる。したがって、需要家からの要請があった旨について事業者側に裏付けを求めることを前提に、引き続きこれを認めることとしてはどうか。

スイッチング情報を用いて実施することが許容される行為の範囲（上記見直し後）

実施可能

・現事業者による需要家の同一性の確認

・現事業者が実施する違約金の説明※

※需要家に対して旧小売供給契約の解除に伴って発生する違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは問題とならないが、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、少なくとも違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為など、スイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為と認められる場合には、問題となることに留意する必要がある。

・需要家の離脱を踏まえて、現事業者が実施する同時同量の準備

実施不可

・スイッチング期間中に、スイッチング情報を知りながら、当該需要家が既に意思決定したスイッチングの申込みを撤回させることを目的とする行為※1、※2（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。）

※1 例えば、需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれる。

※2 この点は、事業者の主観的意図を問わず、その行為に基づき客観的に判断されるものと位置づける。

- スwitching情報の営業利用を防止する観点から、小売電気事業者がルール遵守のための適切な社内管理体制を構築することが有用と考えられる。このため、例えば、需要家の廃止取次情報や廃止申込情報（以下、併せて「廃止取次情報等」という。）を適切に取り扱うための社内の情報管理体制や、スwitching情報の営業活動への利用の問題の周知徹底の体制等、本ルール遵守のための社内管理体制を構築することを望ましい行為として位置づけることとしてはどうか。

本ルール遵守のための社内管理体制の例（イメージ）

情報管理体制

- ・営業担当者が需要家の廃止取次情報等にアクセスできないように、システムや人員配置上、情報遮断措置を講じる。
- ・営業担当者が廃止取次情報等を取得し得る場合には、情報管理規程や業務マニュアルにおいて、取得できる情報の範囲や目的を限定するとともに、取得者・取得日時等の記録を要する体制とする。
- ・情報管理規程により、廃止取次情報等の管理責任者を明確化し、情報管理の実態を定期的に確認させ、必要に応じて情報管理体制を見直すこととする。

その他

- ・営業活動に関わる従業員に定期的に社内教育を行い、スwitching情報の利用に関し問題となる行為等について周知徹底する。
- ・需要家に営業活動を行う際には、廃止取次情報にはアクセスしないことを前提に事前にスswitching期間中でないことを確実に確認する。

※小売電気事業者や部門ごとに営業活動を行う体制は異なると考えられることから、こうした体制構築について上に挙げた例の全ての遵守を一律に求めるものではないが、本ルールの趣旨や各社の営業活動の実態を踏まえ、合理的な遵守体制を構築することが望ましい。

「電力の小売営業に関する指針」の改定案

- 前頁までの論点についての検討を踏まえ、以下の通り、小売営業ガイドラインの改正※1, 2によって、スイッチング情報の営業利用を「問題となる行為」に、及びルール遵守体制を構築することを「望ましい行為」に位置づける旨の改正を早急に行うこととしてはどうか。

	改定項目	改定事項の概要
① 新規追加	5(1)ア iii) スイッチング期間において取戻し 営業行為を行うこと	<p>需要家が切替え後の小売電気事業者にスイッチングを申し込んでから、スイッチングが完了し、切替え後の小売電気事業者による小売供給が開始されるまでの間（以下「スイッチング期間」という。）に、切替え前の小売電気事業者が、当該需要家が切替え後の小売電気事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を知りながら、当該需要家が既に申し込んだスイッチングを撤回させることを目的とする行為（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。以下「取戻し営業行為」という。）を行うことは、これによりスイッチングを阻害し、電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあり、問題となる。</p> <p>なお、取戻し営業行為には、例えば、需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれ、切替え前の小売電気事業者が需要家に対して旧小売供給契約の解除に伴って発生する違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは問題とならないが、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為などは、取戻し営業行為として問題となる。</p>
② 新規追加	5(1)イ 望ましい行為	<p>小売電気事業者においては、取戻し営業行為を防止するため、スイッチング情報についての社内の情報管理体制の構築、営業活動に関わる役職員に対する社内教育、取戻し営業行為に関し問題となる行為等についての周知徹底など、取戻し営業行為の防止に関する適切な社内管理体制を構築することが望ましい。</p>