

# 第 2 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（仮称）について～

平成 2 7 年 1 1 月 4 日（水）



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

## I. 各種ガイドラインの関係について

# 小売分野に関連する各ガイドラインの位置付け

- 適正取引ガイドラインは、①一般電気事業者が100%近い小売シェアを有していること、②新規参入者は一般電気事業者の託送を利用せざるを得ないこと、などの特徴を有する電力市場において、市場を競争的に機能させていくために定められているもの。小売全面自由化に当たって整備する事項のうち、市場競争の観点から定めるものについては、適正取引ガイドラインに位置付けることが適当。
- 他方、今般議論している項目のうち、需要家に対する説明の在り方や、ビジネスモデルについての考え方などは、上述の電力市場の特徴や市場競争の観点との関連性は低く、小売全面自由化を契機に多様な事業者が参入することを踏まえて需要家保護のために策定するもの。そのため、これらについては、適正取引ガイドラインとは別に、「電力の小売営業に関する指針（仮称）」として定めることが必要ではないか。

## 各ガイドラインで定める主な事項

電力の小売営業に関する指針(仮称)	適正取引ガイドライン(小売分野)
<ul style="list-style-type: none"><li>・料金請求時の根拠の明確化</li><li>・電源構成について問題となる算定・開示の方法</li><li>・電気事業法上問題となるビジネスモデル</li><li>・取次ぎを行う際に確保すべき事項</li><li>・料金の算出方法の明確化</li><li>・停電に関する問い合わせ対応</li></ul> 等	<ul style="list-style-type: none"><li>・一般電気事業者であった小売電気事業者による行為</li><li>・請求書等への託送料金相当分の明記</li><li>・不当な情報提供の制限</li></ul> 等

# (参考) 小売分野に関連する各種ガイドラインの全体像

- 適正取引ガイドラインや小売営業ガイドラインの他にも、小売全面自由化に向けては各種ガイドラインの改正が必要。

## 取引監視に関連する各種ガイドライン

### 適正な電力取引についての指針

電力市場を競争的に機能させていくため、

- ・公正かつ有効な競争の観点から望ましい行為や、法律上問題となる可能性の低い行為
- ・公正かつ有効な競争の確保の観点から、電気事業法上の各種変更命令などの対象となり得る行為
- ・独占禁止法上違法となるおそれがある行為などについて定めている。

### 電気料金情報公開ガイドライン

料金規制の対象となっている料金についての、行政や事業者が行うべき情報公開の対象と方法を定めている。

### 部分供給に関する指針

複数の事業者が高圧・特高需要家に対して小売供給を行う「部分供給」について、その具体的な方法を定めるもの。

### 電力の小売営業に関する指針（仮称）

小売電気事業者が需要家との契約時に行う説明や書面交付についての具体的な内容・方法

### 新しい火力電源入札の運用に係る指針

一般電気事業者が火力発電所の新設・増設・リプレースをしようとする際に実施する入札について、その具体的な方法を定めているもの。

## その他のガイドライン（取引監視との関係が比較的薄いもの）

- ◆ 発電設備の設置に伴う電力系統の増強及び事業者の費用負担等の在り方に関する指針（案）【パブコメ終了】
- ◆ 電力需給バランスに係る需要及び供給力計上ガイドライン
- ◆ 電力品質確保に係る系統連系技術要件ガイドライン
- ◆ 系統情報の公表の考え方

## Ⅱ. 電力の小売営業に関する指針（仮称）の 主要内容について

# 電力の小売営業に関する指針（仮称）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

- ・料金メニューの公表
- ・平均的な月額料金例の公表
- ・小売電気事業者等以外の者による情報提供
- ・料金請求時の根拠の明確化
- ・不当な情報提供の制限

### （2）契約に先だって行う説明や書面交付

- ・供給条件の説明義務、書面交付義務
- ・電源構成等を特性とする場合の扱い
- ・セット販売時の説明・書面交付における料金の説明
- ・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
- ・マンション一括受電や需要家代理モデルにおける説明等

### （3）電源構成等の適切な開示の方法

- ・問題となる算定や開示の方法
- ・算定や開示を行う場合の具体例等

## 2. 営業・契約形態の適正化

### （1）小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎについて

- ・小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎの電事法上の位置づけ
- ・代理業者等を利用する場合の営業活動の在り方
- ・取次ぎを行う際に確保すべき事項
- ・代理業者等の営業活動の在り方

（2）小売電気事業者による業務委託を行う場合の小売電気事業者の責任

（3）電事法上問題となる営業・契約形態  
・問題となる営業・契約形態

## 3. 契約内容の適正化

（1）不明確な電気料金の算出方法

（2）不当な解約制限

（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に関する事項

## 4. 苦情・問い合わせへの対応

（1）苦情・問い合わせへの対応義務

（2）停電に関する問い合わせ対応

## 5. 契約の解除

（1）需要家の発意による契約解除の手続

（2）小売電気事業者の発意による契約解除の手続

※「問題となる行為」と「望ましい行為」についての考え方

「問題となる行為」は、電事法上の業務改善命令や業務改善勧告の対象となりうる行為を表し、「望ましい行為」は、事業者が自主的に遵守すべき行為を表す。

# 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 ・料金メニューの公表	<b>低圧需要家向けの「標準メニュー」を公表</b> することを、全ての小売電気事業者にとって「望ましい行為」と位置付ける。なお、特定の需要家について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。
・平均的な月額料金例の公表	<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、全ての小売電気事業者にとって「望ましい行為」と位置付ける。
・小売電気事業者等以外の者による情報提供	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、 <b>速やかに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」と位置づける。
イ. 問題となる行為 ・料金請求時の根拠の明確化	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、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。
・不当な情報提供の制限	「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社のサービスに誘導しようとする</b> ことを、全ての小売電気事業者にとって「問題となる行為」と位置づける。

# 1. 需要家への適切な情報提供

## (2) 契約に先立って行う説明や書面交付

項目	規定の概要
ア. 法令上求められる行為 ・供給条件の説明義務、書面交付義務	第2弾改正電事法下における供給条件の説明義務・書面交付義務につき、法律及び省令における規定の趣旨・内容を説明する。
・セット販売時の説明・書面交付における料金等の説明	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 ・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	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」として位置づける。 ただし、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」として位置づける。
・スイッチング前の旧小売供給契約に関する違約金等の説明	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、切替え前の小売供給契約上の解約条件によっては、需要家が解約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」として位置づける。
・マンション一括受電や需要家代理モデルにおける説明等	電事法上許容されているマンション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。

# 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

※詳細は16ページ以降参照

項目	規定の概要
ア. 問題となる算定や開示の方法 ①一般的に問題となるもの	第1回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。
②電源構成等を供給する電気の特性とする場合においてのみ問題となるもの	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や第1回制度設計専門会合における整理を踏まえ規定する。
③FIT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	制度設計WGや第1回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。
④「地産地消」を供給する電気の特性とする場合においてのみ問題となるもの	「地産地消」を供給する電気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。
イ. 算定や開示を行う場合の具体例等	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（開示対象情報の算定期間やFIT電気を販売しようとする場合の開示方法、インバランス供給を受けた電気の振り分け方法等）。

## 2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

### (1) 小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎについて

項目	規定の概要
ア. 小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎの電事法上の位置づけ	小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎ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 ・代理業者等を利用する場合の営業活動の在り方	代理・媒介・取次ぎを業として行う者を利用する場合に、小売電気事業者が、代理・媒介・取次ぎを業として行う者に対し、需要家への説明義務等を果たさないなど不適切な営業活動を行わないよう指示・監督しないことを「問題となる行為」と位置づける。
・取次ぎを行う際に確保すべき事項	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>
・代理業者等の営業活動の在り方	代理・媒介・取次ぎを業として行う者によるテレビCM、WEB広告、チラシ等の見出し記載等において、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。

## 2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

### (2) 小売電気事業者による業務委託について

項目	規定の概要
○業務委託を行う場合の小売電気事業者の責任	供給力の確保や需要家からの苦情・問い合わせ対応、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。

## 2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

### (3) 電気事業法上問題となる営業・契約形態について

項目	規定の概要
○問題となる営業・契約形態	小売電気事業者から需要家の敷地内で供給を受けた電気を当該需要家に再販・転売することや、実際の電気の使用人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。
(※) 既に締結されている契約への配慮	第1回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。
(※) 例外的に名義変更が許容される一定の特別な関係	第1回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。

### 3. 契約内容の適正化の観点から問題となる行為

項目	規定の概要
○問題となる行為 ア. 不明確な電気料金の算出方法	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。
イ. 不当な解約制限	<b>解約の申出に応じないこと、不当に高額の違約金、解約手続の方法を明示しないこと、解約の申出に速やかに対応しないこと（コールセンターに電話しても担当者に繋がらないなど）</b> など契約の変更・解約を著しく制約する内容の契約条項を設けることは、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。 ※解約が制限される期間が非常に長期である契約を結ぶことについては、市場監視と需要家への注意喚起で対応。
ウ. 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>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・問い合わせへの対応

項目	規定の概要
ア. 法令上求められる行為	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。
イ. 問題となる行為 ・原因が不明な停電への不適切な対応	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い合わせに応じないこと（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。
ウ. 望ましい行為 ・送配電要因であることが明らかでない停電への対応	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でない場合には、 <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。
・原因が不明な停電への適切な対応	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. 契約の解除の局面における問題となる行為

### (1) 需要家の発意による契約解除の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為 ・本人確認を行わない	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 <u>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</u> であり、これを怠った結果、需要家本人の意に沿わない解約手続を行うことを、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。
・解約に速やかに対応しない	需要家の意に反した過度な「引き留め営業」が行われないう、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（再掲）。

## 5. 契約の解除の局面における問題となる行為

### (2) 小売電気事業者の発意による契約解除の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為	<p>小売供給契約の解除について、例えば以下の措置を取ることなどによる適切な対応を怠ることを、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> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 小売供給契約解除を行う <b>15日程度前までに</b>需要家に解除日を明示して<b>解除予告通知を行うこと</b></li><li>2) 解除予告通知の際に、無契約となった場合には電気の供給が止まることや、<b>最終保障供給（経過措置期間中は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明</b>すること</li><li>3) 小売契約解除に伴う託送契約の解除を行う10日程度前までに、小売契約の解除を理由とすることを明示したうえで、一般送配電事業者に<b>託送契約の解除の連絡を行うこと</b></li></ol>

## Ⅲ. 電力の小売営業に関する指針（仮称）における 「電源構成等の適切な開示の方法」に係る記載の内容

（注）電源構成開示を義務化するかどうかについては、資料3においてそもそもの方針を検討しているところ。本資料は電源構成等が開示される場合においてその適正性を確保するため、開示や算定の方法について、問題となる方法や具体例についてガイドラインに定める案を示しているもの。

# 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

### ア. 問題となる算定や開示の方法

#### ①一般的に問題となるもの

- ・電源構成によって、需要家が供給を受ける電力の質自体が変わると誤認されるような表示を行うこと。
- ・開示している電源構成等の情報が、特定の算定期間における実績又は計画であることを明示しないこと。
- ・電源構成等の情報について、割合等の数値及びその算定の具体的根拠（例えば20頁の「※3」のような説明）を示さずに情報の開示を行うこと。
- ・原子力、石炭火力、ガス火力、水力、再エネ（FIT以外）、FIT電気、取引所から調達した電気など、電源の特性が大きく異なるものを合算して同種の電源として開示すること。（原子力、水力、再エネ等のゼロエミッション電源をまとめて表示する場合には、その内訳を表示していれば問題とならない）。
- ・過去の実績情報等において電源に関する情報が開示されている電気の卸売（常時バックアップを含む）を受けている際に、当該卸売を受けている電気に係る電源構成等の情報について、明示しないこと。  
※常時バックアップについては、電力調査統計において公表される一般電気事業者（平成28年度以降は旧一般電気事業者の発電部門）の電源種別の発電実績（当該一般電気事業者がウェブサイト等で電源構成を公表している場合は当該数値）に基づき仕分ける（この場合例えば20頁の「※3」のような説明を示すこと）。
- ・卸電力取引所から調達した電気について、どのような電気が含まれるのか明示しないこと。また、そのCO<sub>2</sub>排出係数について、取引所で約定した事業者の実排出係数の加重平均で算定する方法以外の方法で算定すること。
- ・ある小売電気事業者が調達している電源を他の事業者が電源構成に算入する、電源別メニューなどで特定の需要家向けに用いることとしている電源を他の需要家向けの電源構成に算入するなど、「二重カウント」を行うこと。
- ・例えば昼間に発電した電気を夜間に供給する電気とみなすなど、異なる時点間で発電電力量を移転する取扱いを行った上で電源構成等の算定を行うこと。

# 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

### ② 電源構成等を供給する電気の特性として需要家に供給する場合（電源別メニューの提供等） においてのみ問題となるもの

- ・電源構成等を供給する電気の特性として需要家に供給する小売電気事業者が、当該需要家に対し、販売する当該年度の電源の割合の計画を示すことなく、過去の電源構成の実績値のみをもって電源の割合を示すこと。
- ・電源構成等を供給する電気の特性として需要家に供給する小売電気事業者が、当該需要家に対して、当年度の計画値をもって電源の割合を示した場合において、電源構成の実績値について事後的な説明を行わないこと。

### ③ F I T 電気を販売している場合においてのみ問題となるもの

- ・①「F I T 電気」と表示すること、②その割合を表示すること、③ F I T 制度の説明をした表示をすること、の3要件のいずれか1つでも満たさない説明を行うこと。なお、3要件を全て満たした上で、「F I T 電気（再エネ／太陽光）」、「再エネ発電事業者からの電気」といった中立的な事実関係を追加して表示・説明することは問題とならない。
- ・F I T 電気を販売している場合において、「グリーン電力」、「クリーン電力」、「きれいな電気」その他これらに準ずる用語を、個別メニューや事業者の電源構成の説明に用いること。
- ・F I T 電気について、「F I T 電気」以外の曖昧な用語や消費者の誤認を招く用語を用いること。
- ・F I T 電気については賦課金を通じた国民全体の負担により導入が可能となっているものであり、費用負担やCO<sub>2</sub>排出係数の取扱いが他の再生可能エネルギー電源で発電した電気と異なることに関する適切な注釈を付さないこと。

# 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

### イ. 算定や開示を行う場合の具体例等

#### ① 開示対象の情報の算定の期間

小売電気事業者が電源構成等を開示する場合（電源構成等を供給する電気的特性として供給する場合を除く）は、前年度実績値（前年度実績値の数値が確定する前においては前々年度実績値）又は当年度計画値として算定することが望ましい。

また、年度単位以外の情報（月単位など）を示すことは否定するものではないが、誤解を招かないよう、年度単位の情報を併記することが望ましい。

#### ② F I T 電気を販売する場合の開示の方法

F I T 電気を販売する場合には、例えば次頁の図の「※ 1」のような注釈表示を行うことが望ましい。また、このような表示に加えて追加的な説明を行う際には、中立的な事実関係のみの表示・説明を伴うこと。

#### ③ インバランス供給を受けた電気を過去の電源構成の実績値に仕分ける方法

電源構成を開示する小売電気事業者が一般送配電事業者から補給を受けているインバランス供給については、当該一般送配電事業者が公表するインバランス供給に係る電源構成の数値（公表されていない場合には、電力調査統計において公表される旧一般電気事業者の発電部門の電源種別発電実績。以下同じ。）を織り込んで算定することが望ましい。

また、電源構成を開示する小売電気事業者が計画値同時同量を利用している場合には、発電側でもインバランス供給が発生することとなるが、これについては、発電と小売の間の卸売契約に基づき計画どおりの発電量が供給されたとみなして算定する方法、又は、補給を行う一般送配電事業者が公表するインバランス供給に係る電源構成の数値を織り込んで算定する方法のいずれかを採用することが望ましい。

# 1. 需要家への適切な情報提供

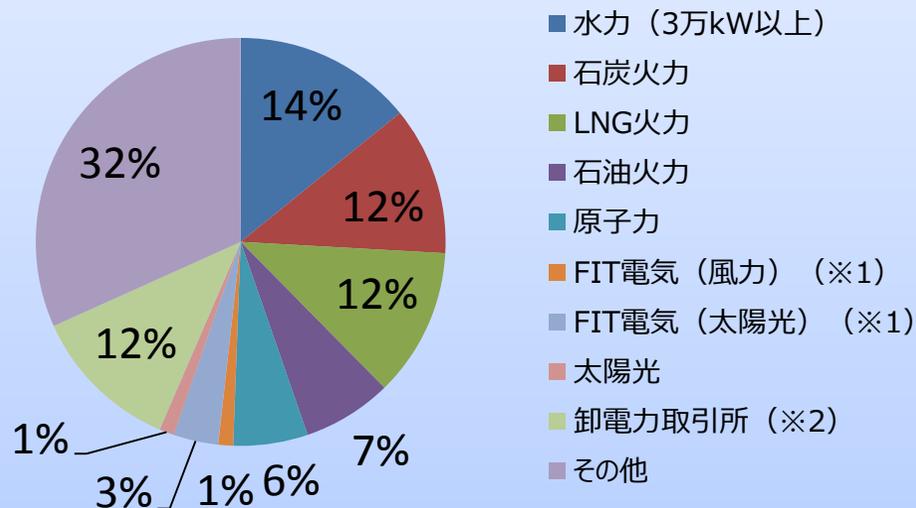
## (3) 電源構成等の適切な開示の方法

### イ. 算定や開示を行う場合の具体例等

#### ④ 電源構成の開示の方法（表示の例）

当社の電源構成

(平成27年4月1日～平成28年3月31日の実績値)



（※1）当社がこの電気を調達する費用の一部は、当社のお客様以外の方も含め、電気をご利用の全ての皆様から集めた賦課金により賄われており、この電気のCO2排出量については、火力発電なども含めた全国平均の電気のCO2排出量を持った電気として扱われます。

（※2）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。

（※3）他社から調達した電気については、以下の方法により電源構成を仕分けています。

①〇〇電力（株）からの常時バックアップについては、同社の平成26年度の電源構成に基づき仕分けています（今後、平成27年度の電源構成が公表され次第、数値を修正予定です。）。

②他社から調達している電気の一部で発電所が特定できないものについては、「その他」の取扱いとしています。