

第 3 4 回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～電気の需要家がスイッチングを
行う際の「取戻し営業」について④～

平成 3 0 年 1 0 月 2 3 日 (火)



【目次】

1. 前回の議論の振り返り

2. 前回論点1-4の再検討

(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)

3. スwitching期間の短縮に係る論点について

本日の議論の射程

- スwitching情報の営業利用について、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」）の改定によって、スitching期間中におけるスitching情報を用いた営業活動を「問題となる行為」に位置づけ、その遵守のための適切な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定を早急に行うことについて、前回制度設計専門会合（平成30年9月20日）にご議論いただいたところ。本日は、スitching情報の営業活動等への利用に係る残された論点及び通信端末工事に係る論点についてご議論を頂きたい。

前回の議論の整理

- 前回の議論を踏まえ、論点ごとにガイドライン改定の方角性を整理（追加で議論が必要な論点については、次章以降のページを参照）。

| 論点 | | 概要 | 前回の議論を踏まえた対応 | |
|--------|-------------------------------|---|---|---|
| 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 事務局案の方角で整理。 | |
| 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 事務局案の方角で整理。 | |
| 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としてはどうか。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 事務局案の方角で整理。 | |
| 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 | 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 事務局案の方角で整理。 |
| | | 実施不可 | <ul style="list-style-type: none"> ● スwitching期間中に、需要家からの要請がないのに実施する営業活動。 | <ul style="list-style-type: none"> ● ルール化の対象（「取戻し営業行為」）の定義および「需要家からの要請」について検討を実施する。 |
| 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 事務局案の方角で整理。 | |

【目次】

1. 前回の議論の振り返り

2. 前回論点1-4の再検討

(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)

3. スwitching期間の短縮に係る論点について

前回論点1-4の再検討（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）

- 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。

(参考) 前回の審議会での議論

- 前回の制度設計専門会合における主なコメントは以下のとおり。

論点

意見

論点 1-4

- この点、事務局資料では、一定の場合には働きかけが許されるように見えるが、これを認める必要があるのかは疑問に思う。需要家が営業行為を要求するには、まず需要家にスイッチング申込みを撤回してもらったのが先に必要というようにすべき。「需要家の要求に応じて」とか、「需要家の意思に反して」というルールにした場合、立証が難しいのではないか。(新川委員)
- 営業概念はきっちりとした定義が必要であるし、執行しやすい内容とするべきである。執行可能性を考えると、外形的な判断がし易いルールとするべきで、営業側の主観を入れずに判断できるようにすべき。(稲垣座長)
- 事務局案についてはとても合理的と考えており賛成。この方針で進めてほしい。規制対象と対象外の区別も明確になっている。なお、需要家の求めに応じた営業を対象外にした点に関しては、需要家の求めがあったという口実で営業がされる可能性があるので注意しなければならないと考えているが、とはいえそこまで広く不可とすると望ましい競争活動も不可になる面がある。今回の提案内容は、その点の実効性も含めよく絞り込まれて考えられたラインであると理解しており、この内容にてしっかりと規制されれば、かなり大きく改善されるのではないか。(松村委員)

「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定※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定を早急に行うこととしてはどうか。

※1 関係事業者の予見可能性を向上させるため、必要に応じて、取戻し営業について監視等委員会における運用上の考え方を明確化することを検討する。

※2 広域機関の送配電等業務指針についても、本ルール変更に伴って必要な対応が行われるものと考えられる。

| | 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> |

【目次】

1. 前回の議論の振り返り

2. 前回論点1-4の再検討

(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)

3. スwitching期間の短縮に係る論点について

(参考) 論点 (全体像)

- 「取戻し営業」については、前回までの議論を踏まえ、以下の論点についての検討が必要。本頁以降、論点②-1を中心に検討を行うが、論点②-2および論点③についても実態の調査等を進めており、今後速やかに議論を進めていく。

| 論点 | | 主な検討ポイント |
|-----|-----------------------|---|
| 論点① | スイッチング情報の営業活動等への利用 | <ul style="list-style-type: none"> ・ スwitching情報の営業活動等への利用について、具体的なルール化を実施。 |
| ②-1 | スイッチング時の通信端末工事の運用変更 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点では、初回のスイッチングの際に、新事業者からの供給開始に先立って行っている通信端末設置工事の実施時期について、スイッチング完了後とする運用を行う場合に、当該運用を新事業者の選択制とするのか、原則とするのか等、具体的な運用方法について検討する必要がある。 |
| 論点② | ②-2 通信端末工事の短縮/託送契約手続き | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、4~6週間程度を要している旧一電（送配電部門）が行う高圧※の通信端末工事の短縮化に向けて、内容の詳細を確認・精査する必要がある。 ・ 現在、5~10日程度要している新事業者と旧一電（送配電部門）との間の高圧の託送契約手続きの短縮化に向けて、内容の詳細を確認・精査する必要がある。 |
| 論点③ | 差別的廉売行為に関する対応の方向性 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 差別的廉売行為の対象を、スイッチング期間中の需要家のみとするかそれ以外の需要家も対象とするのかを検討する必要がある。 ・ 廉売と判断する価格の算定方法について検討する必要がある。 ・ 上記内容を検討するために、旧一般電気事業者の小売部門に対し、スイッチング期間中に提示した提案内容等について調査を実施している。 |

議論の中心

※以下、スイッチング支援システムを用いた高圧500kW未満を指す。

論点 2 - 1 : 高圧のスイッチング時の通信端末工事の運用変更

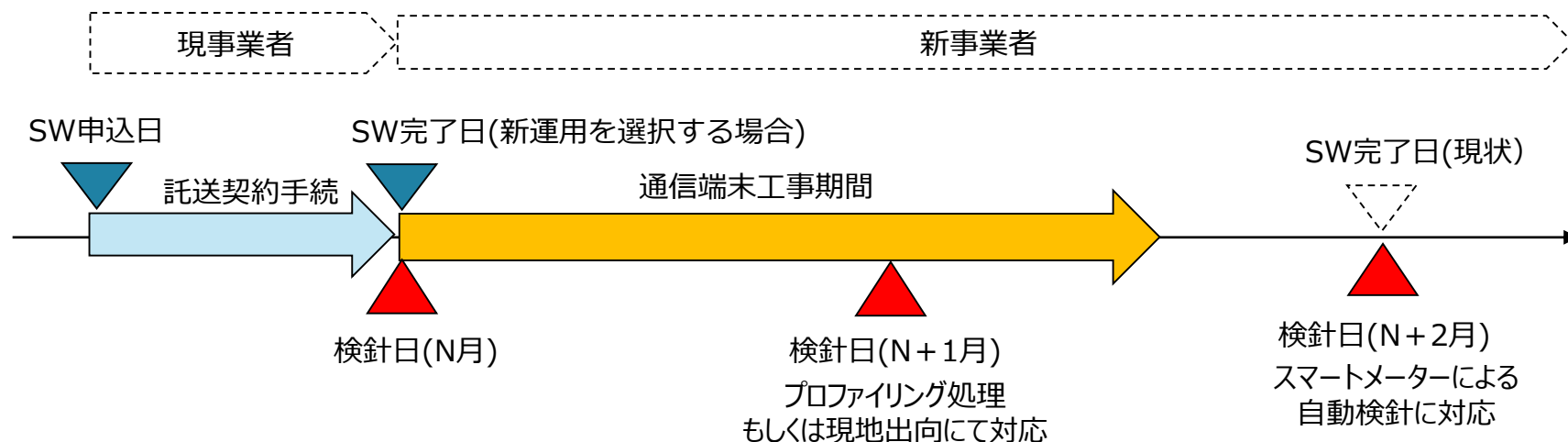
- 第32回制度設計専門会合(平成30年7月20日)においては、スイッチング時の通信端末工事の運用について、現状では、同時同量支援等を目的として一律に通信端末工事後にスイッチングが完了し、新事業者からの電力供給が開始される運用としてしているところ、通信端末工事実施前であっても、新事業者からの電力供給も認めるべきではないかとのご意見をいただいた。
- これを踏まえて、現事業者から新事業者へのスイッチングの早期化を可能とするため、現行の運用に加えて、新事業者において通信端末工事実施前のスイッチング完了※1も選択できる※2、3こととし、必要な体制が整った一般送配電事業者から運用の変更を求めることとしてはどうか。

※1 : スwitching完了日は従来と同様の検針日とする。

※2 : 通信端末工事実施前のスイッチング完了を選択する際には、新事業者は需要家に対し、通信端末工事の作業がスイッチング完了後の日程となることや、通信端末設置までの間は提供できないサービスがあること等、必要に応じて説明を行い、需要家の理解を得た上で行うこととなる。

※3 : 通信端末工事実施前の計量は、プロファイリング処理もしくは現地出向による対応となる。新事業者はこれを前提に需要家の意向も踏まえて、スイッチングの申込方法を選択する必要がある。

通信端末工事完了前にスイッチングを行う場合の流れ



(参考) 第32回制度設計専門会合における主な意見

論点

意見

論点 ②-1

- 通信端末工事を後ろ倒しにして、暫定的にプロファイリングを実施することは、是非認めて欲しい。同時同量について旧一般電気事業者が懸念を示すことはおかしい。旧一般電気事業者は過去に大量の余剰インバランスを出していたことを思い出してほしい。(松村委員)
- 通信端末工事を後回しすることを原則としてはどうかと考えている。(草薙委員)
- 通信の設置工事に関しては、事務局の提案の通り、これを待たずして契約したとしても大きな問題にはならないと考えている。実態ベースでは、スイッチングプロセス期間の短縮と、通信端末工事を後ろ倒しにすれば解決する問題と考えている。(圓尾委員)
- スマメはもともと推進してきたもので、スマメが設置できないとスイッチングできないのはおかしいのではないかと。(辰巳委員)
- 新電力にインバランスの影響を理解してもらえれば実施可能と考えている。(関西電力、白銀オブ)