

# 電力の小売営業に関する行政指導事例集（平成 31・令和元年度）

## はじめに

電力・ガス取引監視等委員会は、電気事業法（昭和 39 年法律第 170 号）に基づき経済産業省に設置され、同法及び関係法令に基づき、電力の適正な取引の確保を図るため、電気事業者に対する行政指導を実施している。実施している行政指導の種類としては、電気事業法第 66 条の 12 の勧告のほか、文書指導及び口頭指導があり、勧告を実施した場合には、電力・ガス取引監視等委員会のウェブサイトにおいてその内容を公表している。

小売電気事業者等が電気事業法及び関係法令を遵守するための指針並びに電力の小売営業に係る事業者の自主的な取組を促す指針については、経済産業省が公表している「電力の小売営業に関する指針」（平成 28 年 1 月制定、平成 30 年 12 月 27 日最終改定）において示されているところであるが、今般、具体的な事例を示すことにより、それらの事業者の関係法令に対する理解を一層深め、事業活動に資するべく、行政指導を実施した事例について必要な範囲で公表することとした。

この事例集は、電力・ガス取引監視等委員会が実施した電力の小売営業に関する行政指導のうち、他の小売電気事業者等の法令遵守の参考になると考えられる事例を掲載した。なお、事業者名については非公表とし、事案の概要についても、主として分かりやすさの観点から変更を加えている場合がある。また、電気事業法及び関係法令については、令和 2 年 1 1 月の時点で施行されている条文を引用しており、行政指導を実施した当時のものとは異なる場合がある。

## 指導事例

【供給条件の説明等に関するもの（電気事業法第2条の13）】	3
1 支払方法の変更等に関する説明義務違反	3
2 需要家の代理人を自称する者から申込みを受けた場合の本人確認不足	5
3 スマートメーターの交換等を名目とした営業行為	7
4 他の小売電気事業者の電気料金に関する誤った情報提供	9
5 供給条件の説明を電話で行う場合の書面不交付	11
6 契約の申込みを事業者ウェブサイトを受け付ける場合の書面不交付	12
【契約締結時の書面交付に関するもの（電気事業法第2条の14）】	14
7 代理店の営業に伴う書面不交付	14
【苦情等の処理に関するもの（電気事業法第2条の15）】	16
8 コールセンターの応答率の著しい悪化	16
【その他電気の利用者の利益の保護に関するもの】	17
9 営業担当者による取戻し営業行為	17
10 電気料金の算定誤りによる過大請求	18
11 事業撤退時の対応	19
【その他（相談に回答したもの）】	21
12 「再生可能エネルギー100%」という表示	21

## 【供給条件の説明等に関するもの（電気事業法第2条の13）】

### 1 支払方法の変更等に関する説明義務違反

小売電気事業者が、電気料金の支払に関して、支払期限を1か月前倒しにするなどの変更を決定したにもかかわらず、需要家に対する説明及び書面交付を行わなかったこと等につき、業務改善勧告を行った事例

#### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

#### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社は、需要家からの電気料金の徴収について、口座振替等の方法で行っていた。X社は、資金繰りの改善を目的として、料金の支払期日を、それまでは各需要家の検針日に応じ検針日の翌月等としていたところ、検針日の当月等に変更することを決定し、料金の算出方法についても変更を行った。
- (3) X社は、需要家に対し、前記(2)の変更についての説明及び書面の交付をしないまま、前記決定に基づいて、電気料金の口座振替等を行った。また、X社は、口座振替の方法で料金を支払う需要家について、当該需要家に対する料金が請求済みであるにもかかわらず、再度請求を行い、料金を過大に徴収した。

#### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、需要家と小売供給契約の締結、媒介等をしようとするときは、料金その他の供給条件について説明しなければならないが、当該説明をするとき及び小売供給契約を締結したときは、需要家に対し、供給条件等を記載した書面を交付しなければならない（電気事業法第2条の13第1項、第2項及び第2条の14第1項）。説明及び記載が必要な事項として、小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）、料金調定の方法、小売供給に係る料金等の支払方法等が規定されている（電気事業法施行規則第3条の12第1項第7号、第13号及び第14号）。

小売電気事業者が既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合にも、上記の説明と書面交付を同様に行う必要がある。ただし、一定の場合には簡略化等が可能である（電気事業法施行規則第3条の12第4項、第5項、第10項、第11項、同第3条の13第1項、第4項）。

また、小売電気事業者は、電気の利用者の利益を損なうことがないように、小売供給に係る料金の請求及び徴収を適切に行う必要があり、経済産業大臣は、小売電気事業の運営が適切でないため、電気事業の健全な発達に支障が生ずるおそれがあると認めるときは、小売電気事業者に対し、公共の利益を確保するために必要な限度において、その小売電気事業の運営の改善に必要な措置をとることを命ずることができ（電気事業法第2条の17第1項）、電力・ガス取引監視等委員会は、報告の徴収をした場合において、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者に対し、必要な勧告をすることができる（電気事業法第66条の12第1項）。

#### 4 行政指導の概要

- (1) X社は、電気の小売供給に係る料金の支払方法の変更について、電気事業法第2条の13第1項の説明並びに同法第2条の13第2項及び第2条の14第1項の書面を交付しなかった需要家に対し、適切な措置を講ずること。
- (2) X社は、小売供給に係る料金を過大に徴収した需要家に対し、適切な措置を講ずること。また、同様の事案の有無を調査し、調査結果を踏まえ需要家保護の観点から適切な措置を講ずること。

## 2 需要家の代理人を自称する者から申込みを受けた場合の本人確認不足

コンサルタントと称する者が、数百件の需要家に関し、需要家の意思に基づかない小売供給契約の申込みを行った事案で、申込みを受けた小売電気事業者が、代理権の不存在を疑うべき事実があったにもかかわらず漫然と契約手続を進めたことにつき、業務改善指導を行った事例

### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) コンサルタントと称するAは、X社に対し、電話で、「自社は、全国に数百件ある飲食店の公共料金等の支払を一括して管理している事業者である。管理している飲食店等について、貴社に電気を切り替えたい。」などと話し、飲食店を営む需要家のリストを、一度に数十件から数百件、複数回にわたりメールで送信し、小売供給契約の申込みを行った。  
当該リストには、需要家の契約名義、住所、契約者番号、供給地点特定番号等、契約の切替えに必要な事項が記載されており、X社は、自社で取り扱っていないエリアの需要家を除いて契約手続を行い、数百件の需要家と小売供給契約を締結した。契約締結後交付書面については、Aが指定した送付先に、全需要家分の書面を送付した。  
なお、スイッチング手続を進める過程で、Aから申込みがあった需要家の約二割について、名義不一致のエラーが生じていた。
- (3) 本件における需要家への料金請求は、Aの申入れにより、全件について請求書（振込票）による支払とされ、X社は、数百枚にも及ぶ請求書を全てAが指定した送付先に送付した。
- (4) X社には、上記契約の締結後、需要家から、「請求書が届かなくなったので電力会社に問合せをしたら貴社に切り替わっていた。」「他社に切り替えようとしたら既に貴社との契約になっていた。」等の苦情、問合せが複数寄せられた。しかし、X社は、そのつど、Aに対し需要家への対応を依頼し、自社においては対応をしなかった。  
また、X社は、上記のような苦情及び問合せが寄せられた後も、引き続き、Aからの申込みについて、Aの代理権の有無や需要家本人の意向を確認することなく契約手続を行い続けた。

### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、需要家と小売供給契約の締結をしようとするときは、料金その他の供給条件についてその者に説明しなければならず、当該説明をするとき及び小売供給契約を締結したときは、需要家に対し、供給条件等を記載した書面を交付しなければならない（電気事業法第2条の13第1項、第2項及び第2条の14第1項）。

同一の申込者が他人の名義を用いた申込みを短期間のうちに多数又は繰り返し行っているなど、申込者が代理権を有していないことを疑わせる事情があるにもかかわらず、当該申込者の代理権の有無や、需要家本人の意思を改めて確認することなく、当該申込者に対してのみ供給条件の説明及び書面交付を行った場合には、上記各義務の違反となり得る。

### 4 行政指導の概要

Aの申込みに基づき小売供給契約を締結した需要家に対し、小売供給契約の継続の意思確認を行い、継続の意思がある需要家に対しては、電気事業法第2条の14第1項の書面の交付等の適切な措置を講ずること。

### 3 スマートメーターの交換等を名目とした営業行為

小売電気事業者の媒介業者が、需要家に対し、旧一般電気事業者の関連会社を装って電話をかけ、実際は契約切替えの勧誘目的であるにもかかわらず、スマートメーターの交換のためなどと称して訪問日時の約束を取り付けていたことにつき、当該小売電気事業者に対し業務改善指導を行った事例

#### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

#### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社の媒介業者であるA社は、訪問営業のアポイントをとるため、需要家に架電した際、自社の名称ではなく、「〇〇エネルギーサポート」（〇〇はその地域の旧一般電気事業者の略称）等を名乗った上で、「電気メーターを交換する。」「スマートメーターへの交換で電気料金が安くなるので、訪問の日程調整をしたい。詳しい説明は訪問の際に行うので、電気料金の明細を用意しておいてほしい。」などといって日時の約束を取り付けていた。  
需要家が、契約中の電気事業者が工事等のため訪問をしてくるものと考え、約束した日時に待っていると、A社の営業員が来訪し、X社に電気の契約を切り替えるよう営業活動を行った。
- (3) 需要家からの苦情を受け、X社が調査を行ったところ、A社は、自ら前記の電話をさせていただきだけでなく、他の事業者B社に需要家への架電と訪問日時の約束の取付け業務を行わせており、B社も、旧一般電気事業者と誤信させるような説明をして、訪問日時の約束を取り付けていたことが判明した。

#### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者及び媒介業者は、需要家と小売供給契約の締結等をしようとするときは、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明をしなければならない（電気事業法第2条の13第1項）。小売電気事業者及び媒介業者の名称も説明の必要がある事項であり（電気事業法施行規則第3条の12第1項第1号、第2号）、需要家に対し、現在契約中の小売電気事業者や、地域の旧一般電気事業者からの営業であると誤信させるような説明をすることは、電気事業法に違反する。

また、小売電気事業者が、需要家の誤解を招く情報提供によって自己のサービスに誘導しようとすることは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるため問題となる。媒介・取次ぎ・代理業者がそのような行為をした場合であって、小売電気事業者による指導・監督が適切でないときは、小売電気事業者自身も、指導・監督についての責任が問われる。

#### 4 行政指導の概要

本件事案について社内及び媒介業者に周知するとともに、媒介業者の指導・監督を強化し、再発防止を徹底すること。

#### 4 他の小売電気事業者の電気料金に関する誤った情報提供

小売電気事業者が、契約切替えの営業を行った需要家に対し、自社の見積料金には誤りがなかったものの、比較対象となる現小売電気事業者の料金算定を誤り、切替後は電気料金が安くなるとの誤解を与えたことにつき、業務改善指導を行った事例

##### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

##### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に事業者向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) 地域の大手電力の需要家であったA社が、X社から電気料金の見積りの提示を受け、X社と契約すると安くなると説明されたため、X社に契約を切り替えたが、実際には電気料金が高くなった。
- (3) A社は、X社に対し、見積りが誤っていたのではないかと苦情を伝えた。X社が原因を調査したところ、自社の見積りには誤りがなかったが、当時、需要家は、地域の大手電力の時間帯別料金プランを契約しており、X社は、その旨の説明を受けていたにもかかわらず、大手電力の標準的なプランと比較していたため、実際と異なり、X社の見積金額の方が有利な内容となっていたことが判明した。

##### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、小売供給契約の締結等をしようとするときは、当該小売供給に係る料金その他の供給条件の説明をしなければならない（電気事業法第2条の13第1項）。法令が定める事項について十分な説明がされていない場合はもちろんとして、何らかの説明がされていたとしても、同時に、当該事項について誤った事実等が告げられ、需要家が適切な判断をすることができない状態に置かれていたような場合には、説明義務を果たしたとは認められない。

また、小売電気事業者が、需要家の誤解を招く情報提供をすることは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるため、問題となる（電力の小売営業に関する指針1（1）アii）。

##### 4 行政指導の概要

- (1) 本件事案の対象需要家に対し適切な措置をとること。

(2) 自社の提案内容のみならず比較対象とする他事業者の見積料金についても十分に確認し、算定根拠の説明を徹底する等再発防止を行うこと。

## 5 供給条件の説明を電話で行う場合の書面不交付

小売電気事業者が、電話勧誘により電気の小売供給契約の申込みを受けた需要家に対し、電気事業法上求められる説明時の書面交付を行わない事象が多数発生したことにつき、業務改善指導を行った事例

### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に事業者向けに小売供給を行う小売電気事業者である。X社は、別の事業を営む自社のグループ会社の顧客を対象とする訪問営業で需要家を獲得していた。
- (2) X社は、需要家の勧誘に関する社内基準を変更し、従前は勧誘対象外としていた需要家に対し、電話勧誘を一斉に行った。電話により供給条件の説明を行う場合に、需要家の承諾があれば契約締結前交付書面の交付は不要であるが、説明後に遅滞なく交付する必要があるところ、X社は、当該義務を認識しておらず、需要家から明示的に承諾を得ていないにもかかわらず、上記電話勧誘の際、契約締結前交付書面を交付しなかった。また、電話による説明の後に契約締結前交付書面の交付をすることもなかった。

### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、需要家と小売供給契約の締結をしようとするときは、料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならず、当該説明をするときは、需要家に対し、供給条件等を記載した書面を交付しなければならない（電気事業法第2条の13第1項及び第2項）。

当該書面を交付することなく電話により上記の説明を行うことについて需要家の承諾を得ている場合は交付を要しないが（電気事業法第2条の13第2項、電気事業法施行規則第3条の12第6項第1号）、その場合は、説明を行った後遅滞なく、需要家に対し当該書面を交付しなければならない（電気事業法施行規則第3条の12第7項）。

### 4 行政指導の概要

今後、同様の行為を含む法令違反行為をしないよう、電気事業法第2条の13に関する法令遵守状況の確認、法令遵守体制の整備、役員及び従業員への周知徹底等必要な措置を講ずること。

## 6 契約の申込みを事業者ウェブサイトを受け付ける場合の書面不交付

小売電気事業者が、インターネットで電気の小売供給契約の申込みを受け付けるにあたり、契約締結前交付書面の交付に代わるものとして事業者ウェブサイトに重要事項説明を掲載していたところ、当該ページのリンクが一定期間切れていたことにつき、業務改善指導を行った事例

### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社は、自社ウェブサイトで電気の小売供給契約の申込みを受け付けているところ、電気事業法上求められる供給条件の説明として、また、説明時の書面交付に代えて、ウェブサイトに約款及び重要事項説明を掲載し、閲覧させる方法をとっていた。具体的には、申込み受付の最終段階で、約款及び重要事項説明のリンクを掲載し、需要家が「確認して同意」にチェックをしないと申込みができない仕様としていた。
- (3) その後、X社は、自社ウェブサイトの整理を行った際に、社内の連絡不備により、リンクを修正しないまま、前記の約款及び重要事項説明のページを閉鎖してしまい、当該リンクをクリックしても、エラー画面が表示され、約款及び重要事項説明が閲覧できない状態になっていた。なお、エラー画面が表示されるようになった後も、需要家が「確認して同意」にチェックをすれば、申込みは完結できる状態であった。
- (4) 前記の事実については、約款及び重要事項説明のページの閉鎖後約1週間が経過した頃、申込者からの問合せにより判明し、X社は直ちに修正を行った。

### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、需要家と小売供給契約の締結をしようとするときは、料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならず、当該説明をするときは、需要家に対し、供給条件等を記載した書面を交付しなければならない（電気事業法第2条の13第1項及び第2項）。当該書面の交付に代えて、需要家の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法で提供することも可能であるが（電気事業法第2条の13第3項）、この場合に、電磁的方法での提供ができなかったときは、上記の書面交付義務違反に当たる。

#### 4 行政指導の概要

今後、同様の行為を含む法令違反行為をしないよう、電気事業法第2条の13及び第2条の14に関する法令遵守状況の確認、法令遵守体制の整備、役員及び従業員への周知徹底等必要な措置を講ずること。

【契約締結時の書面交付に関するもの（電気事業法第2条の14）】

7 代理店の営業に伴う書面不交付

①一部の需要家との間で、特別料金メニューで契約したにもかかわらず、通常の内容の書面を交付した事案、②契約締結後交付書面の交付を代理店が行うこととしていたところ、当該代理店の不注意により一部の需要家に対する書面交付に不備があった事案等につき、業務改善指導を行った事例

1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

2 事案の概要

（1）事例①

X社は、営業方法の一環として、複数の事業者と提携し、それらの事業者から需要家の紹介を受けて小売供給契約を締結していた。その際に、紹介事業者が需要家に特別割引メニューを提示し、それらの需要家がX社と小売供給契約を締結したにもかかわらず、X社は、誤って通常の料金メニューを記載した書面を交付した。

（2）事例②

X社は、契約締結時の書面の交付について、一部の代理店に関しては、営業活動を行った代理店が交付する運用としていたところ、ある代理店が、不注意により一部の需要家に対する書面交付をしなかった。X社は、代理店が書面交付を行う場合であっても、自社からも契約開始の案内書面を送付する運用としており、当該案内書面には、契約締結時の交付書面の記載事項の多くが記載されていたが、必要な事項の一部が記載されていなかった。

3 電気事業法の規定

小売電気事業者及び媒介業者等は、需要家との間で小売供給契約を締結したときは、需要家に対し、供給条件等を記載した書面を交付しなければならない（電気事業法第2条の14第1項）。料金に関しては、小売供給に係る料金について、その額（単価）や算出方法も記載する必要がある（電気事業法施行規則第3条の12第1項第7号、同第3条の13第2項第3号）。書面を交付しなかった場合だけでなく、交付した書面に必要な事項が

記載されていなかった場合や、記載事項に誤りがあった場合にも、この書面交付義務違反に該当する。

#### 4 行政指導の概要

- (1) 今後、電気事業法に違反する行為をしないよう、法令違反の原因となり得る事象を早期に把握、是正する仕組みの構築を含め必要な措置を講ずること。
- (2) 講じた措置の内容を自社の役員及び従業員に周知徹底すること。

【苦情等の処理に関するもの（電気事業法第2条の15）】

8 コールセンターの応答率の著しい悪化

小売電気事業者が、需要家数の急激な拡大に加えキャッシュバックキャンペーンを実施したことにより、コールセンターへの問合せが急増したにもかかわらず、受付体制の整備が遅れたため、応答率が著しく悪化したことにつき、業務改善指導を行った事例

1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家に対して小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社は、需要家対応のためのコールセンターを自社で運営していた。
- (3) X社については、需要家数が急激に拡大したことや、年度末で需要家の転居のための問合せが増加したこと、販売促進計画の一環として申込者に対しギフト券を配布するキャンペーンを実施していたところ、配布手続の遅れが生じ需要家の苦情が多数発生したことなどから、入電予測を大幅に超える入電が発生し、コールセンターの応答率が一時的に50パーセント台に低下した。

3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、小売供給の業務の方法又は供給条件についての需要家からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（電気事業法第2条の15）。コールセンターの応答率が著しく悪化し、需要家の苦情及び問合せの受付ができない状況が生じた場合には、この義務の違反に該当し得る。

4 行政指導の概要

- (1) コールセンターの体制の増強、需要家からの問合せの受付方法の検討等、需要家からの苦情、問合せの受付について、営業の規模に鑑み必要な体制を整備すること。
- (2) ギフト券の配布を含め、小売供給契約の締結の勧誘時に需要家と合意した事項については、適切に履行すること。

## 【その他電気の利用者の利益の保護に関するもの】

### 9 営業担当者による取戻し営業行為

小売電気事業者の営業担当者が、他社にスイッチング申込中の自社の需要家に対し、電話及び訪問をして営業活動を行い、スイッチング申込みを撤回させたことにつき、業務改善指導を行った事例

#### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

#### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の事業者に対して小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社の需要家について、他の小売電気事業者A社からスイッチングの申込みがあったが、X社は、登録内容不一致として申込みを拒絶した。
- (3) X社の営業担当者は、スイッチングの申込みの拒絶後A社が手続を進めないまま一定の期間が経過したため、需要家を訪問して安い料金プランを提示したところ、需要家はスイッチングを取りやめることになった。

#### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者が、電気事業の健全な発達に支障が生ずるおそれがある行為（問題となる行為）を行った場合には、経済産業大臣による業務改善命令が発出されることとされており（電気事業法第2条の17第1項）、電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者に対し、必要な勧告をすることができる（電気事業法第66条の12第1項）。どのような行為が問題となるかについては、「電力の小売営業に関する指針」により明確化されているところである。

需要家がスイッチングを申し込んでから、切替え後の小売電気事業者による小売供給契約が開始されるまでの間に、切替え前の小売電気事業者が、当該需要家がスイッチングを申し込んだ旨の情報を知りながら、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を行うことは、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（電力の小売営業に関する指針5（1）アiii）。

#### 4 行政指導の概要

今後、本件と同様の行為をしないよう、役職員への周知徹底を含む再発防止を行うこと。

## 10 電気料金の算定誤りによる過大請求

電気の基本料金について、1か月分の対象期間が35日を超える場合には、通常の料金に加えて日割計算の上料金を請求する規定となっているところ、料金算定システムの設定を誤り、対象期間が35日であった場合にも増額請求をしていたことにつき、業務改善指導を行った事例

### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

### 2 事案の概要

- (1) X社は、主に低圧の需要家に対して小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社の小売供給約款では、検針期間が月の日数に対し「5日を上回る日数の場合（検針期間がその月の日数より6日以上長い場合）」、超過分を日割計算して加算して請求することになっている。
- (3) しかし、X社は、料金システムの設定において、超過分を日割計算し加算する場合につき、誤って「5日以上の日数の場合」と設定していたため、本来加算して請求する必要のない需要家に対して、加算請求を行った。

### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者が、電気の利用者の利益の保護に支障が生ずるおそれがある行為（問題となる行為）を行った場合には、経済産業大臣による業務改善命令が発出されることとされており（電気事業法第2条の17第1項）、電力・ガス取引監視等委員会は、電力の適正な取引の確保を図るため必要があると認めるときは、電気事業者に対し、必要な勧告をすることができる（電気事業法第66条の12第1項）。小売電気事業者が、小売供給に係る料金の請求、徴収に関し、誤って業務を行うことは、電気の利用者の利益の保護及び電力の適正な取引の観点から問題となり得る。

### 4 行政指導の概要

- (1) 本件の対象需要家に対し、適切な措置を講ずること。
- (2) 本件の再発防止策を実施するとともに、本件に限らず、小売供給約款の規定と小売電気事業に関するシステムの設定に齟齬が生じていないかを確認すること。

## 1.1 事業撤退時の対応

小売電気事業者が経営不振により小売電気事業から撤退することとなったため、需要家への周知及び円滑な契約切替えに向けた手続を指導した事例

### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

### 2 事案の概要

- (1) X社は、全国で、数千件の需要家に対して小売供給を行っていた小売電気事業者である。
- (2) X社は、経営状況の悪化を理由に、小売電気事業から撤退することを決定した。

### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、その事業を休止し、又は廃止しようとするときは、あらかじめ相当な期間を置いて、訪問、電話、郵便等による書面の送付、電子メール、インターネットを通じてウェブサイトを開覧させる方法のいずれかの方法より、その小売供給の相手方に対し、その旨を周知させなければならない（電気事業法第2条の8第3項、電気事業法施行規則第3条の11）。上記相当な期間に関して、小売電気事業者の自主的判断により事業を休廃止する場合の周知については、需要家が他の小売電気事業者を選択する十分な時間的余裕を確保するため、原則として事業休廃止の少なくとも1月前までに行うことが求められる。

加えて、小売電気事業者が小売供給契約を解除する場合は、例えば、①小売供給契約の解除を行う15日程度前までに需要家に解除日を明示して解除予告通知を行うこと、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、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること、③小売供給契約の解除に伴い、当該需要場所に関する託送供給契約の解除を行う10日程度前までに、小売電気事業者側からの小売供給契約の解除を理由とすることを明示した上で、一般送配電事業者に託送供給契約の解除の連絡を行うこと等の措置をとることが必要である（電力の小売営業に関する指針5（2））。

### 4 行政指導の概要

- (1) 小売電気事業から撤退する1か月程度前までに、需要家に対し、前記3の周知及び解除予告通知を行うこと。その際には、外国籍の需要家が多いことに鑑み、英文の通知書も同封し、周知は複数回行うことが望ましい。
- (2) 託送供給契約の解除の手続を遺漏なく行うこと。
- (3) 需要家からの問合せの増加に対応できるよう、コールセンター等における準備を十分に行うこと。
- (4) 電気料金の精算、託送料金の支払等を確実に行うこと。

## 【その他（相談に回答したもの）】

### 1.2 「再生可能エネルギー100%」という表示

小売電気事業者が、通常の電源構成の電気を調達した上で、J-クレジットを使用することで、「実質的に100%再生可能エネルギーを達成するメニュー」と表示することについて、問題があると回答した事例

#### 1 対象事業者

X社（小売電気事業者）

#### 2 相談の概要

- (1) X社は、主に事業者向けに小売供給を行う小売電気事業者である。
- (2) X社は、小売供給を行うに当たり、需要家に対し環境価値を訴求するため、①FIT電気を調達し、再エネ指定の非化石証書を使用する方法、②通常の方法で電気を調達し、J-クレジットを使用する方法の2つの方法を検討している。
- (3) 前記各方法をとった場合に、「実質的に100%再生可能エネルギーを達成するメニュー」と訴求することは電気事業法上問題がないか。

#### 3 電気事業法の規定

小売電気事業者は、需要家と小売供給契約の締結をしようとするときは、料金その他の供給条件について説明をしなければならず、この説明をする場合には、販売する電気が非化石証書によりその発電に伴って二酸化炭素が排出されない電気であるという価値を証される場合を除き、当該価値を訴求することなく、当該説明をしなければならない（電気事業法第2条の13第1項、同法施行規則第3条の12第2項）。「実質的に100%再生可能エネルギーを達成するメニュー」と訴求することは、その発電に伴って二酸化炭素が排出されない電気であるという価値を訴求するものと考えられるため、再エネ指定の非化石証書により当該価値が証される場合を除いて行うことはできない。

#### 4 回答の概要

①について、問題はない。

②について、通常の方法で電気を調達し、J-クレジットを使用した場合に、「実質的に100%再生可能エネルギーを達成するメニュー」と訴求することは問題がある。