

電力の小売営業に関する指針について

平成 28 年 2 月 3 日 (水)

電力の小売営業に関する指針の目次

1. 需要家への適切な情報提供

- (1) 一般的な情報提供
- (2) 契約に先だって行う説明や書面交付
- (3) 電源構成等の適切な開示の方法

2. 営業・契約形態の適正化

- (1) 電事法上問題となる営業・契約形態
- (2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理
- (3) 高圧一括受電や需要家代理モデル
- (4) 小売電気事業者による業務委託

3. 契約内容の適正化

- (1) 不明確な電気料金の算出方法
- (2) 小売供給契約の解除
- (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

4. 苦情・問合せへの対応の適正化

- (1) 苦情・問合せへの対応
- (2) 停電に関する問合せ対応

5. 契約の解除手続の適正化

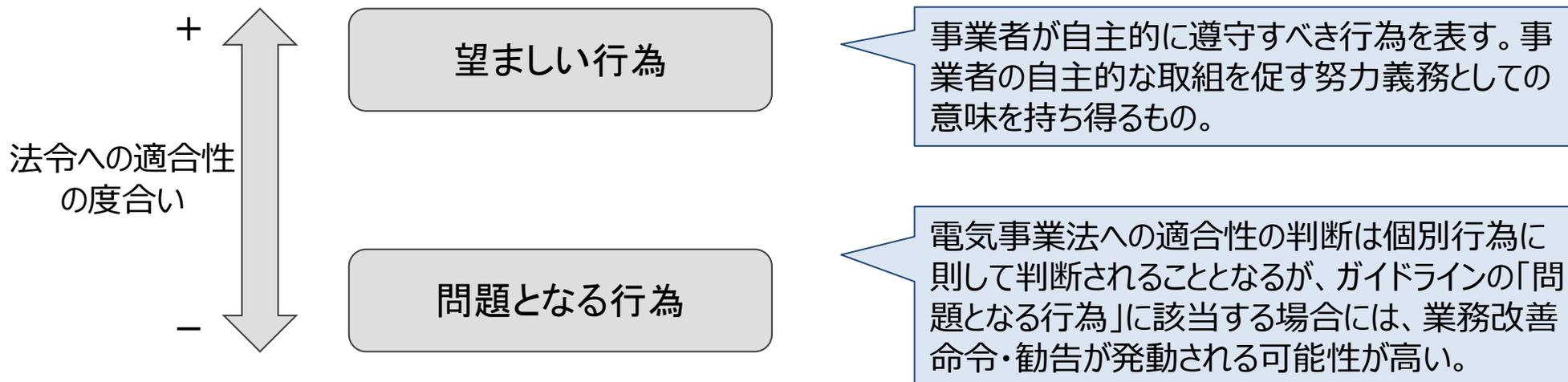
- (1) 需要家からの契約解除時の手続
- (2) 小売電気事業者からの契約解除時の手続

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

「問題となる行為」と「望ましい行為」の区別について

- 電気事業法等の各種規制の運用に当たっては、個別の事例に即して法令への適合性の判断を行うこととなるが、規制の執行に関する予見性・透明性を高めるため、ガイドラインにおいて「望ましい行為」や「問題となる行為」を示すという考え方を取っている。
- 「問題となる行為」については、電気事業法に基づく業務改善の命令・勧告の発動などで対処する可能性が高い。
- なお、本指針において特にルールを明示していない事項についても、例えば強引な勧誘や虚偽の説明による消費者トラブルの発生など、小売電気事業者や代理店等が電気の使用上の利益を著しく阻害している場合には、業務改善勧告の対象になり得る。

「望ましい行為」と「問題となる行為」の考え方



1. 需要家への適切な情報提供

(1) 一般的な情報提供①

項目	規定の概要
ア. 望ましい行為 i) 標準メニューの公表 (4頁)	低圧需要家向けの「標準メニュー」を公表 することを「望ましい行為」と位置付ける。なお、期間限定の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。
ii) 平均的な月額料金例の公表 (4頁)	平均的な電力使用量における月額料金を例示 することを「望ましい行為」と位置付ける。
iii) 価格比較サイト等における小売電気事業者等以外の者による情報提供 (4頁)	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、速やかに 当該情報の訂正を働きかける ことを「望ましい行為」とし、 かかる状態を不当に放置 することを「問題となる行為」と位置付ける。

- 小売電気事業者が、価格比較サイト等において、自社に関する誤った情報提供などが行われていることを把握した場合に一定の行為が求められるという趣旨であり、あらゆる情報媒体について小売電気事業者が常時監視することまで求めるものではなく、他社に関する情報の訂正まで要求されるものでもない。また、小売電気事業者が情報の訂正を適切に働きかけたにもかかわらず訂正が行われなかった場合には、原則として「問題となる行為」とはならない。

1. 需要家への適切な情報提供

(1) 一般的な情報提供②

項目	規定の概要
イ. 問題となる行為 i) 料金請求の根拠を示さないこと(5頁)	料金請求の根拠となる 使用電力量等の情報 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「問題となる行為」と位置付ける。

- なお、「適正な電力取引についての指針」において、電気料金の透明性の確保の観点から、小売電気事業者は需要家への請求書又は領収書に託送供給料金相当支払金額を明記することを、「望ましい行為」と位置付けることとされている。

項目	規定の概要
ii) 需要家の誤解を招く情報提供(5頁)	「当社の電気は停電しにくい」など、 誤解を招く情報提供で自己のサービスに誘導しようとする ことを「問題となる行為」と位置付ける。

- 例示されている「当社の電気は停電しにくい」という表現に限られるものではない。

1. 需要家への適切な情報提供

(2) 契約に先だって行う説明や書面交付①

項目	規定の概要
ア. 問題となる行為 i) 供給条件の説明義務、書面交付義務の不遵守 (5頁)	第2弾改正電事法下における供給条件の説明義務・書面交付義務を遵守しないことが「問題となる行為」となる旨規定。
ii) セット販売時の必要な説明・書面記載の欠如 (6頁)	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。

次ページ以降に
補足説明

(参考) セット販売時の説明・書面交付における料金の説明の考え方①

◇制度設計専門会合における議論及び電気通信分野におけるセット販売に関する苦情・相談事例の内容を踏まえると、セット販売時の料金説明の在り方について、電気料金と他の商品の割引金額等をそれぞれ明示させることを義務づける必要はないと考えられる。

◇ただし、電気通信分野のセット販売の事例において、複数サービスごとに契約先となる事業者が異なることを消費者が十分に理解していない、知らない間に電気通信サービス以外のサービスも契約したことになっていた、広告どおりのキャッシュバックが支払われないなどの問題が報告されている。 ※
出典：国民生活センター報道発表資料（平成26年3月6日）

◇小売電気事業者及び媒介・取次・代理業者は、電事法上、供給条件の説明義務・書面交付義務を負っており、セット販売を行う場合には、以下の説明や書面交付を行うことが求められ、このような説明・書面交付を行わないことは「問題となる行為」と位置づけられている。

- ① 複数サービスごとに契約先が異なるときはその旨を適切に説明すること
- ② どのような条件で料金割引等が適用されるのか（どの商品・役務とセットで購入することで料金割引等が適用されるのか、セット販売されるうちの一部の商品・役務に係る契約を解除した場合に適用が無くなるのか等）を需要家に対し分かりやすく説明すること
- ③ キャッシュバック（現金還元等）を行うときは、誰が責任を持ってどのような手続でキャッシュバックを行うのかを明示すること
- ④ 供給条件を記載した書面にも上記各事項を記載すること

(参考) セット販売時の説明・書面交付における料金の説明の考え方②

- ◇セット販売時の料金説明の在り方について、電気料金と他の商品・役務の割引金額等をそれぞれ明示させることを義務付ける必要はない旨整理。
- ◇これは、電気の料金算定方法を示さなくてもよいということではなく、他の商品・役務とは分けて電気の料金算定方法は明確にしつつ、セット割引等の電気料金への配分金額までは明示しなくても良いとの趣旨である（下図の例参照）。セット販売の場合においても、少なくとも電気料金の算定方法は明確にされる必要があり（小売登録省令第3条第1項第7号）、これが不明確である場合には、他の小売電気事業者の提供する料金メニューとの比較可能性が低く、競争環境を歪めることになりかねないからである。

<セット販売の説明時における料金算定方法の明示の例>

電気料金	他の商品の料金	セット販売による割引
基本料金：1000円／月	基本料金：2000円／月	割引額：1000円／月 (電気料金への配分額の明示は不要)
従量料金：a円／kWh	従量料金：b円／●	

※電気料金の請求書においても、上記の料金算定方法をもとに、使用電力量及び電気の基本料金・従量料金の金額等を示せば、セット割引の電気料金への配分金額を示す必要まではない。なお、これらに加えて託送料金相当金額を示すことが望ましい。

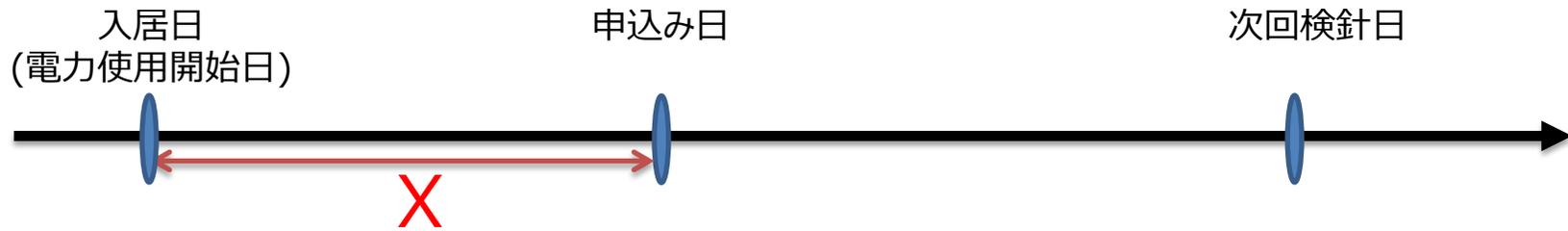
1. 需要家への適切な情報提供

(2) 契約に先だって行う説明や書面交付②

項目	規定の概要
イ. 望ましい行為等 i) 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 (7頁)	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」として位置付ける。なお、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」として位置付け。

次ページに
補足説明

(参考) 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について



需要家と小売電気事業者に求められる対応について

- 小売全面自由化後も、需要家は新たな入居先での電力使用を開始する前に小売電気事業者等と契約を結ぶことが求められ、無契約状態で電気を使用するべきではない。
- そのため、仮に、需要家が新たな入居先で電力使用を開始した後に契約を申し込むケースが発生してしまったとしても、入居日（電力使用を開始した日）まで遡って契約を行い、無契約状態での電気の供給を小売電気事業者等との契約に基づく供給であったとすることで、無契約状態での電気の供給を精算することが当然求められる。
- ※無契約状態での電気の供給が未精算のまま残る場合、一般送配電事業者から、不当利得（民法703条、704条）等として、無契約状態で使用した電気代を請求されることがありうると考えられる。
- そして、小売電気事業者においては、需要家の勘違いや理解不足により、入居日まで遡る契約が行われない事態が生じないようにすることが求められる。

➡ 小売電気事業者は、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ことの説明等が求められる。

※なお、小売電気事業者が、需要家が無契約状態で電気を使用している事実を知りつつ、需要家が実際の電気の使用開始日を偽ることを助長するような行為を行うことは、問題となる。

1. 需要家への適切な情報提供

(2) 契約に先だって行う説明や書面交付③

項目	規定の概要
イ. 望ましい行為等（続き） ii) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する解除及び違約金等の説明 (8頁)	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、旧小売供給契約の解除が必要となること及び旧小売供給契約上の解除条件によっては、需要家が解除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」として位置付け。
iii) 高圧一括受電や需要家代理モデルにおける説明等（8頁）	電事法上許容されている高圧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。
iv) セット販売における解除条件の説明等（9頁）	<ul style="list-style-type: none">・セット販売を新規に行う場合、各契約の契約期間を同じに設定することや、各契約のうち最も長期の契約期間の満了時にはセット販売に係る複数の契約を違約金等の負担なく同時に解除できるようにすることを「望ましい行為」と位置づけ。・セット販売において、複数契約の契約更新時期が重なり合わない事例において、複数契約を同時に解除する場合には常に違約金等が発生することを適切に説明することを「望ましい行為」と位置づけ。

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①

項目	規定の概要
ア. 電源構成等の開示に関する考え方 イ. 望ましい行為及び算定・開示を行う場合の具体例 (10頁)	・供給側が電源構成等の情報を開示し、需要家が小売電気事業者の選択を通じて積極的に電気の選択を行うことには一定の意義があることを踏まえ、 電源構成の開示を「望ましい行為」と位置付け 。 ・望ましい／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。



次ページ以降に
補足説明

電源構成等の適切な開示（本指針における考え方①）

◇電源構成の開示については、本指針において「望ましい行為」と位置付け、事業者の自主的な取組を促す努力義務としている。

1. 電源構成開示の意義について

- ◆ **エネルギー基本計画**においては、需要家が多様な選択肢から自由にエネルギー源を選ぶことで、エネルギー供給構造がより効率化されることが期待されるとともに、供給サイドにおいても供給構造の安定性がより効果的に発揮されることにつながるという考え方が示されている。
- ◆ また、小売電気事業者が電源構成等の情報を開示することにより、①**需要家が電源構成などを比較した上で供給を受ける事業者を選択することが可能**となるとともに、②**価格以外の特性を差別化要素とした競争が生じ、より競争的な電力市場の実現に資することが期待される。**
- ◆ これらを踏まえると、**供給側が電源構成等の情報を開示し、需要家が積極的に電気の選択を行うことには一定の意義がある**と考えられる。

2. 開示義務化の課題について

- ◆ 電源構成開示は上記のような意義を有するが、義務付けについては以下のような問題もある。
 - ① 開示が行われないことにより需要家に**実際の損失が生じるなど弊害が生じる訳ではない**
 - ② 実現するためには(a)**小規模な事業者にとって負担となる**、(b)**発電事業者から小売電気事業者に対して電源種別に関する情報提供が必要となる**などの留意点がある
 - ③ 自由化された電力市場では本来、規制によるのではなく、**需要家のニーズに応じ、電源構成を積極的にアピールしたい事業者が創意工夫を行い開示することが期待される**

電源構成等の適切な開示（本指針における考え方②）

3. 電源構成開示の取扱いについて

- ◆ 以上を踏まえると、現時点で、電源構成を開示しないことを、命令や罰則によって最終的に担保する「問題のある行為」とするのではなく、むしろ、電源構成を開示することを「望ましい行為」として位置付けることで、事業者の取組を政策的に促していくことが適当。
- ◆ ただし、その際には、上述（2）②(a)や(b)にも留意が必要である。

4. 発電事業者としての発電構成の開示について

- ◆ 小売事業者が発電事業も行っている場合、その発電構成を表示することは問題ない。（ただし、小売の電源構成と誤認されないようにすること。）
- ◆ また、例えば、太陽光発電を行っている小売電気事業者が、販売電力量以上の発電を行っている場合、「当社は販売電力量の100%に『相当』する量の太陽光発電を行っている」旨を表示することも、小売で販売する電気の電源構成とは異なることが需要家に分かるよう説明されていれば、問題とはならない。

5. 電源構成開示の方法について

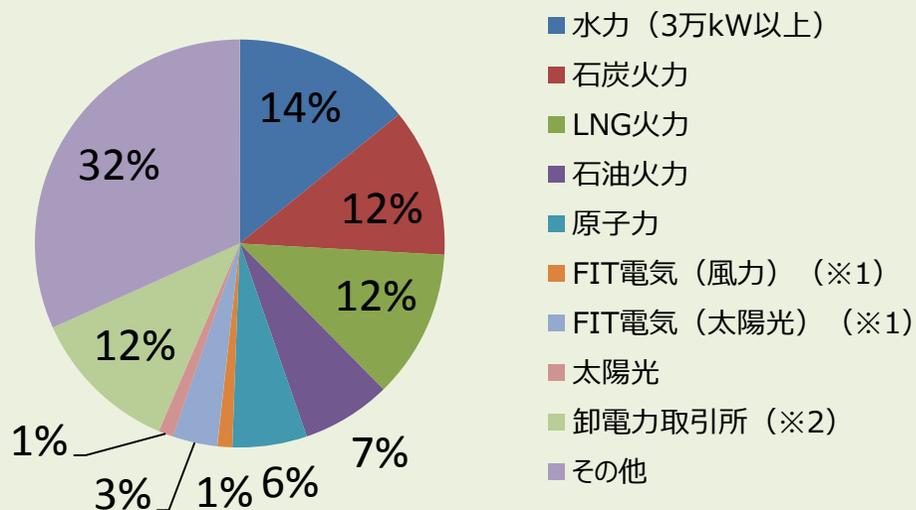
- ◆ 開示の方法については、ホームページやパンフレット、チラシ等で開示することなどが望ましい。
- ◆ 開示に当たっては、次頁のような方法で示すことが望ましい。なお、その際には、CO₂排出係数（調整後排出係数）を併せて記載することが望ましい。

6. 今後の検討について

- ◆ 今後、需要家のニーズや事業者の取組を注視し、需要家のニーズが高まって事業者の開示の取組が広がっていないなど、市場が適切に機能していないと考えられる場合には、改めて開示の在り方について検討することが必要となる。

(参考) 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)



F I T 電気 的特性を明示

(※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。

取引所で調達した電気の特性を明示

(※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)の不特定の発電所から継続的に卸売を受けている電気(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。

他社から調達した電気の電源構成の仕分けの考え方を明示

(※4) 当社の〇年度のCO2排出係数(調整後排出係数)は〇〇です(単位: 〇kg-CO₂/kWh)

電源構成と併せてCO2排出係数(調整後排出係数)を明示

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

項目	規定の概要
ウ. 問題となる行為 i) 一般的に問題となるもの (13頁)	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。
ii) 電源構成等を供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの(17頁)	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は、 説明義務・書面交付義務の内容として当該特性の内容・根拠を説明等する必要 があり、この場合において問題となる説明方法を規定。
iii) FIT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(18頁)	FIT電気を販売しようとする場合において、FIT電気に関する説明・書面交付を行うときにのみ問題となる行為について規定。
iv) 「地産地消」等を供給の特性とする場合においてのみ問題となるもの(19頁)	「地産地消」を供給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。

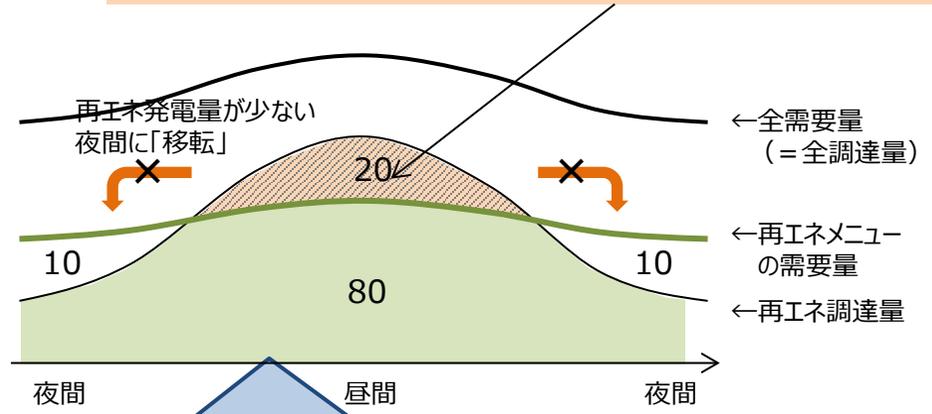
次ページ以降に
補足説明

(参考) 異なる時点間で発電電力量を移転する取扱いについて

◇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の算定を行うことは、a) 電気の供給実態と著しく乖離していること、b) 時間帯によって電気の価値が異なる点を無視していることから、問題となる。

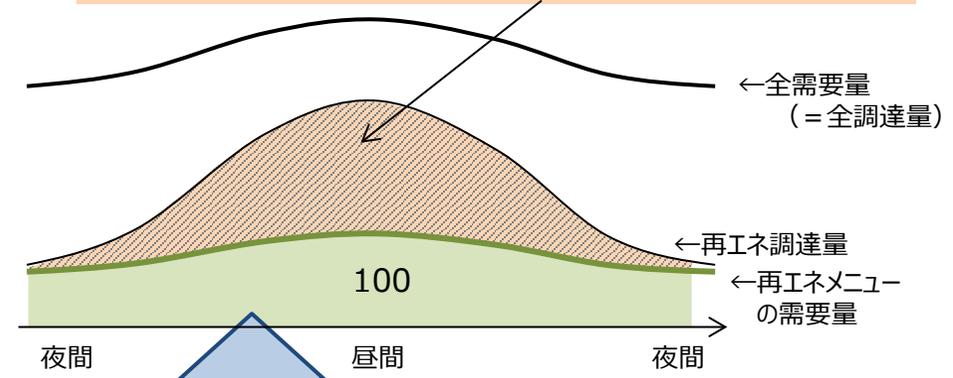
<具体例①>

この場合、この部分の電気は昼間に「非再エネメニュー」において実際に使用されており、それを夜間帯に「移転」することは不適當。



<具体例②>

この場合、昼間は自社の再エネメニュー需要量を大きく超えて再エネを調達しているため、この部分を再エネ電気として他の小売業者に販売することは可能。



- ◆ 上記のような「移転」する取扱いをしている場合、例えば「再エネメニューは再エネ100%」、「夜間も含め再エネで供給している」、などといった説明をすることは不適當。
- ◆ 他方、再エネ調達量(100)から昼間時間帯に「非再エネメニュー」に使用された量(20)を控除し、「再エネメニューは再エネ80%」という説明をすることは問題が無い。

- ◆ 上記の場合、「移転」する取扱いを行っていないため、「再エネメニューは再エネ100%」、「夜間も含め再エネで供給している」、などといった説明をしても問題は無い。

(参考) FIT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

1. FIT電気の特性等について

- ◆ FIT電気を調達している小売電気事業者が、再エネ特措法上の交付金の形で費用補填を受けている場合、発電された電気のCO2を排出しないという特性・メリットは、当該電気の供給を受けた特定の需要家に帰属するのではなく、費用を負担した全需要家に薄く広く帰属することとされている。
- ◆ この点を踏まえると、小売電気事業者がFIT電気を販売する際には、当該電気についてCO2が排出されない電気であることの付加価値を訴求しない方法により説明をする必要がある（小売登録省令第3条第2項）。

2. 具体的な説明方法について

- ◆ 具体的には、需要家にとっての分かりやすさの観点も踏まえ、以下の3要件を満たす必要がある。
 - (ア) 「FIT電気」である点について誤解を招かない形で説明すること、
 - (イ) 当該小売電気事業者の電源構成全体に占める割合を説明すること、
 - (ウ) FIT制度の説明をすること。※具体的な注釈の内容については14頁参照。

<問題となる行為の具体例>

- ① 上記3要件のいずれか1つでも満たさない説明をすること。
※ 3要件を全て満たした上で、「再エネ」や「太陽光」などといった契約上の電源種別の事実を表示・説明すること、「再エネ発電事業者から調達した電気」といった中立的な事実関係を追加的に表示・説明することは問題とならない。
- ② 「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用いること。
- ③ FIT電気について、「FIT電気」以外の曖昧な用語や需要家の誤認を招く用語を用いること。

(参考) どのような場合に「地産地消」と説明することが適切か、求める説明の内容

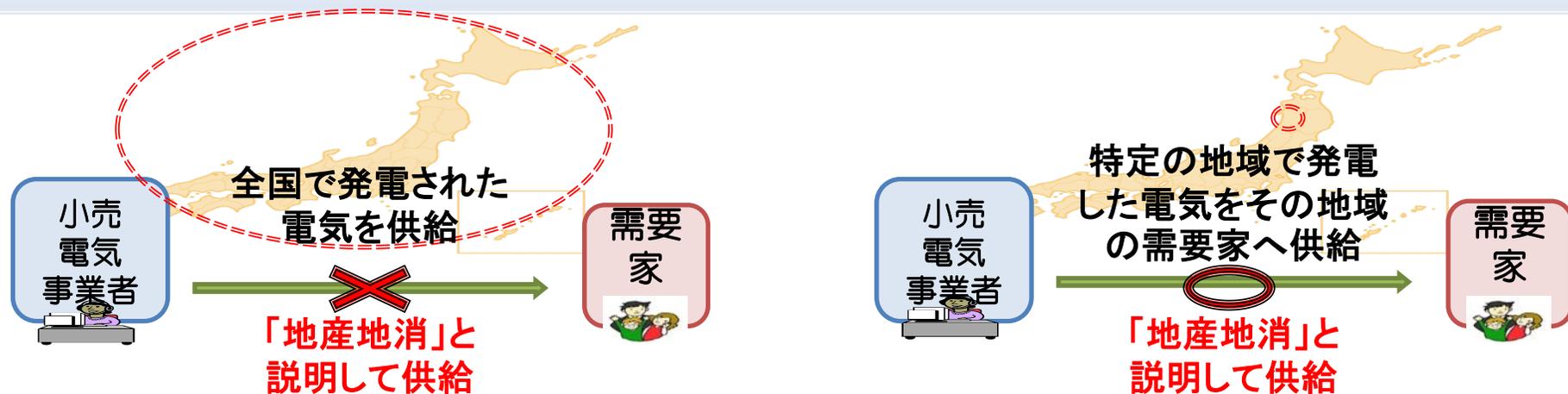
「地産地消」については、分散型電源のように基幹系統にほとんど電気を流す必要のない範囲の電源に限定すべきではないか、また、燃料が特定の地域のものである場合に限定すべきではないか、など様々な考え方があるものの、「地産地消」についてどのようなことを求めているかについては需要家によっても異なり、上記以上の詳細な要件を設定することは困難。



そこで、「特定の地域の発電所との契約により、同じ地域でその調達した電気を販売し、消費する場合であること」を前提として、具体的にどのような点で地産地消なのか（※）説明することが求められる。

→ 小売電気事業者の創意工夫の範囲を広げるとともに、需要家にとっても、自らが求めている「地産地消」であるかについて、正しい選択を行うことが可能となると考えられる。

※ 輸入燃料を用いずに特定の地域で産出された燃料をもって発電したことを理由に「地産」と訴求するのであれば、こうした点を説明することが望ましい（ただし、小売電気事業者等によるこのような説明が虚偽であるなどの場合は、問題となる。）。なお、「地産」と訴求していても、卸電力取引所や常時バックアップなど他者から調達した電気を用いている場合には、こうした点も説明することが望ましい。



2. 営業・契約形態の適正化

(1) 電気事業法上問題となる営業・契約形態

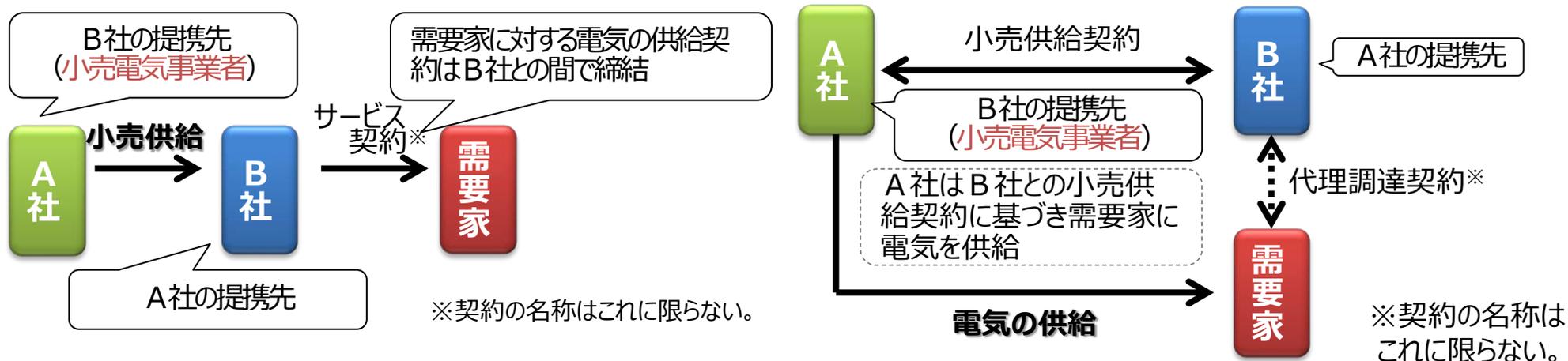
項目	規定の概要
ア. 問題となる営業・契約形態 (21頁)	実際の電気の使用者でない者が需要家に代わり当該者の名義で、あるいは需要家の契約名義を当該者に書き替え、小売電気事業者と小売供給契約を締結することなどが、電事法上許容されない営業・契約形態であることを確認的に記載する。
イ. 既に締結されている問題となる契約への配慮 (22頁)	制度設計専門会合における整理を踏まえ、既に締結されている電事法上問題となる契約について、需要家への影響を抑えつつ、速やかに是正がなされるよう、 <u>既存契約の契約期間が満了するとき（契約期間が長期間残っている場合は、契約満了を待たず3年以内程度）</u> に契約関係の是正をすべきことを記載する。
ウ. 例外的に許容される一定の特別な関係 (22頁)	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。

次ページ以降に
補足説明

(参考) 問題となる営業・契約形態 (許容されないビジネスモデル)

◇小売全面自由化に向け、事業者による新たなビジネスモデルの創出が想定されており、そうした新たなビジネスモデルのうち、問題になると考えられる具体的な事例を提示 (下図参照) の上、以下のような考え方を示した。

- 小売ライセンスを有していない事業者が必要に応じ電気を供給すること (左図) については、(契約の名称が小売供給契約でなくとも) 許容すべきでない (無登録営業として罰則の対象となりうる)。
- 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 (左図) については、(ライセンスの有無にかかわらず) 許容すべきでない (無登録営業や業務改善命令等の対象となる。)
- 実際の電気の利用者でない者 (右図のB社) 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 (右図のB社) 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 (右図) については、(ライセンスの有無にかかわらず) 原則として許容すべきでない (無登録営業や業務改善命令等の対象となる。)



2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

(2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理①

項目	規定の概要
ア. 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理の電事法上の位置づけ (23頁)	小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理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。

【参考】電気事業法（昭和39年法律第170号）（抄） ※第2弾改正後
（供給条件の説明等）

第二条の十三 小売電気事業者及び小売電気事業者が行う小売供給に関する契約（以下この項及び次条第一項において「**小売供給契約**」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下この条、次条及び第二条の十七第二項において「小売電気事業者等」という。）は、**小売供給を受けようとする者**（電気事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と**小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。**

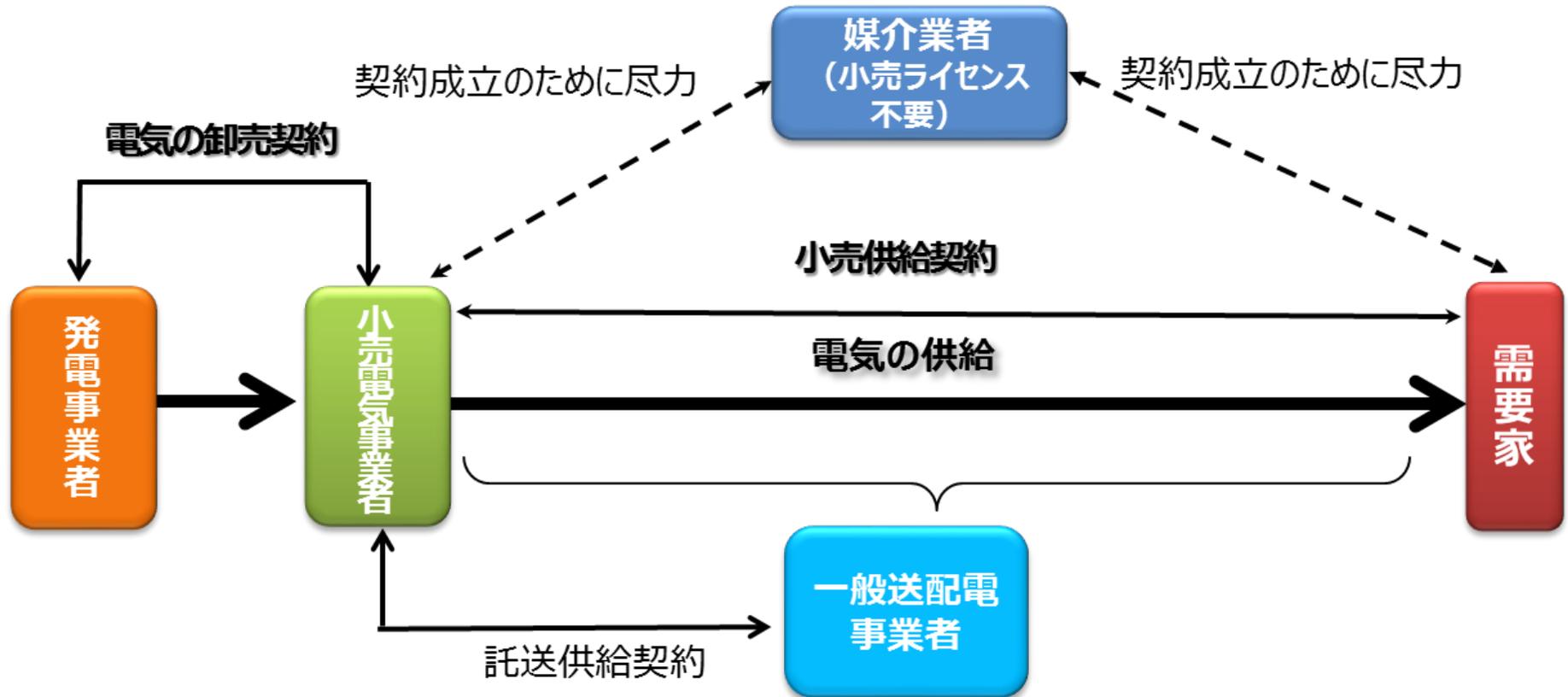
2・3 （略）

次ページ以降に
補足説明

(参考) 小売供給契約の締結の「媒介」のイメージ

【媒介モデル】

※電気事業法上、需要家への説明義務・書面交付義務を負う

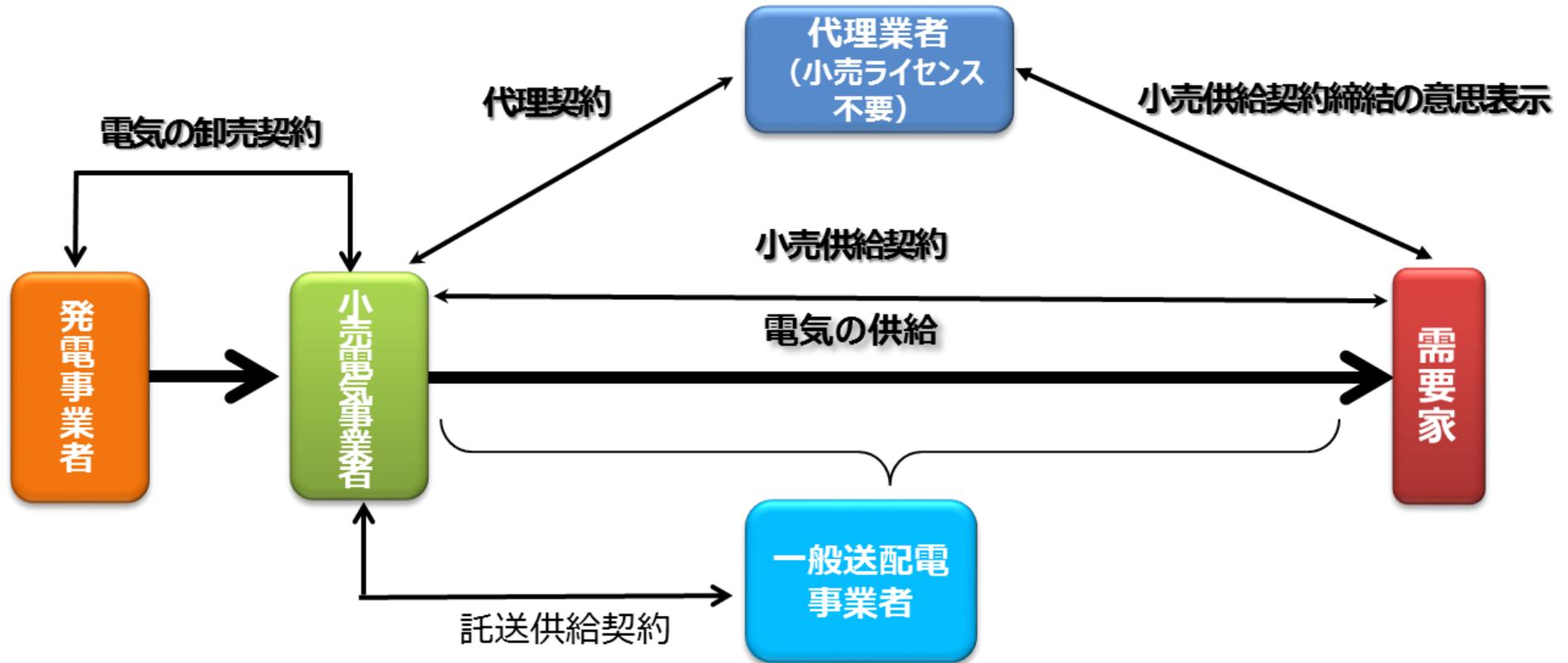


「媒介」：他人の間に立って、他人を当事者とする法律行為の成立に尽力する事実行為

(参考) 小売供給契約の締結の「代理」のイメージ

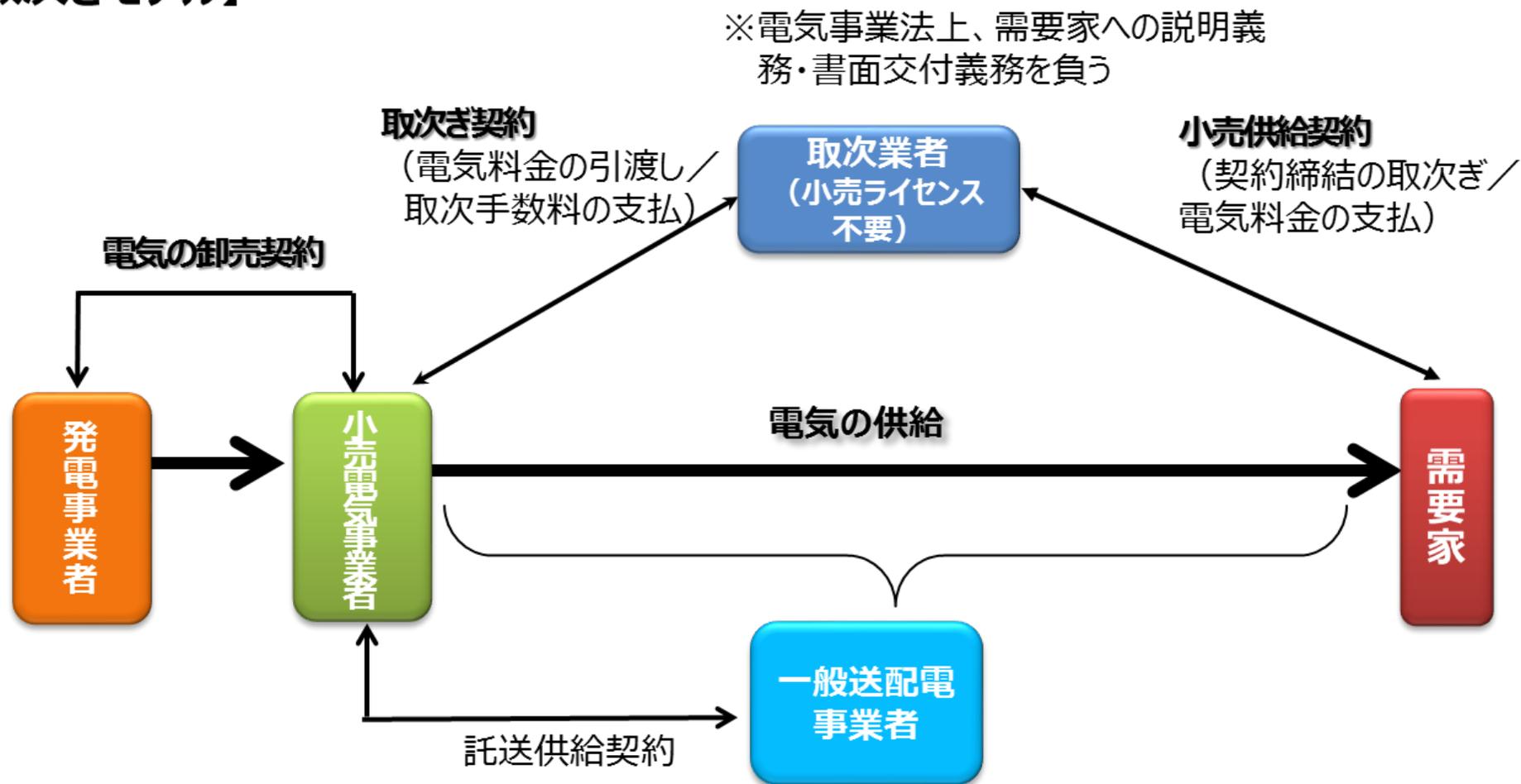
【代理モデル】

※電気事業法上、需要家への説明義務・書面交付義務を負う



(参考) 小売供給契約の締結の「取次ぎ」のイメージ

【取次ぎモデル】



「取次ぎ」：自己の名をもって他人の計算において、法律行為をすることを引き受ける行為

2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

(2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理②

項目	規定の概要
イ. 問題となる行為 i) 代理業者等を利用する場合の営業活動の在り方 (24頁)	小売電気事業者が、媒介・取次・代理業者に対し、需要家への説明義務等を果たすなど適切な営業活動を行うよう指示・監督しなかった結果として、媒介・取次・代理業者が説明義務等に違反した場合を「問題となる行為」と位置づける。
ii) 代理業者等の営業活動の在り方 (25頁)	媒介・取次・代理業者によるテレビCM、WEB広告、チラシ等の記載等において、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。
iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項 (26頁)	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">・託送供給契約の締結・取次業者の説明義務・書面交付義務・小売電気事業者の供給力確保義務、苦情等処理義務・順次取次ぎ及び需要家側の取次ぎの禁止・小売電気事業者が措置すべき需要家保護策

次ページ以降に
補足説明

代理業者等の営業活動の在り方

媒介、取次、代理を業として行う者の営業活動の例

【具体例】「〇〇」というブランド名を有するA社が、B電力の代理店や取次店などとして営業活動を行う場合のテレビCM、Web広告、チラシ等

原則として許容される

※ただし、説明義務についてはこのような営業活動も勘案し、総合的に、需要家が実際に小売供給を行うのはB電力であることを十分に理解できる説明がされたか判断する。

〇〇電気
B電力の電気を供給します
or
powered by B電力

〇〇電気

許容されない

※A社は代理店等であり、電気の供給を行わないため、虚偽の営業活動にあたる。

〇〇電気
A社の電気を供給します

【参考】第2弾改正電気事業法（昭和39年法律第170号）（抄）

（供給条件の説明等）

第二条の十三 小売電気事業者及び小売電気事業者が行う小売供給に関する契約（以下この項及び次条第一項において「**小売供給契約**」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下この条、次条及び第二条の十七第二項において「小売電気事業者等」という。）は、**小売供給を受けようとする者**（電気事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と**小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。**

2・3 （略）

【参考】小売電気事業の登録の申請等に関する省令（抄）（供給条件の説明等）

第三条 法第二条の十三第一項の規定による説明は、次に掲げる事項について行わなければならない。ただし、第四号に掲げる事項のうち苦情及び問合せに応じることができる時間帯については、小売電気事業者が小売供給契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）を業として行う者（以下「契約媒介業者等」という。）の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合は、この限りでない。

- 一 当該小売電気事業者の氏名又は名称及び登録番号
- 二 当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨及び当該契約媒介業者等の氏名又は名称
- 三～二十五 （略）

2～13 （略）

取次ぎを行う際に遵守すべき事項

- 小売供給の主体は小売電気事業者であるため、託送供給契約は小売電気事業者が一般送配電事業者との間で締結すること。
- 取次業者は、小売電気事業者の名称を説明する等、説明義務・書面交付義務を適切に遵守すること（電気事業法第2条の13及び第2条の14）。特に、電気の供給を行うのは、取次業者ではなく小売電気事業者であることについて、誤解を生じさせないように注意して説明すること。
- 電気事業法上の小売電気事業者としての義務（電気事業法第2条の12第1項の供給能力の確保や電気事業法第2条の15の苦情等の処理等）は、小売電気事業者が負うこと。
(※) 小売電気事業者が苦情等の処理の責任を負うことを前提に、取次業者も苦情等の処理を行うことは妨げられない。
- 順次取次ぎ（取次業者がさらに他の者に取次ぎを委託すること）、需要家側の取次ぎを行わないこと。
- 小売電気事業者は、取次業者との間の取次契約の解除等により需要家が不利益を受けないように、十分な需要家保護策をとること。

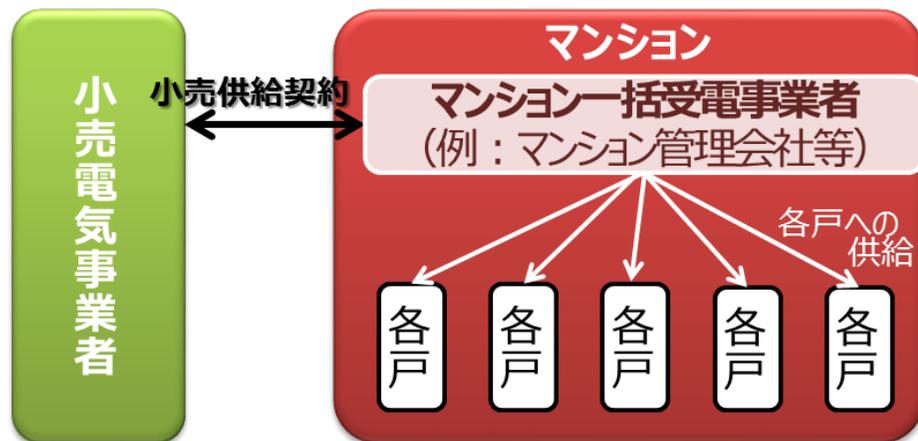
例えば、小売電気事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除をする場合、当該解除による不利益を需要家に負わせることのないよう措置すること（このような場合、小売電気事業者が従前と同等の小売供給契約を需要家と直接契約すること等）などが求められる。

2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

(3) 高圧一括受電や需要家代理モデル

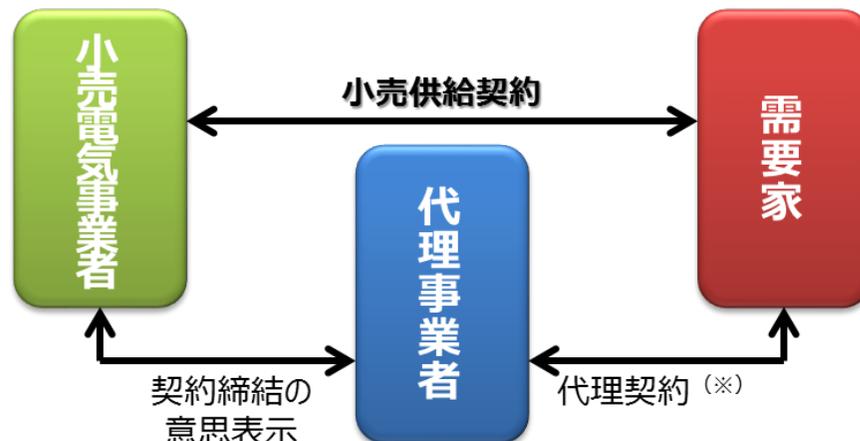
項目	規定の概要
(3) 高圧一括受電や需要家代理モデル (26頁)	マンションやオフィスビル等における高圧一括受電及び需要家代理モデルにおいて、事業者が小売電気事業者と同等の各種需要家保護策をとることを「望ましい行為」として位置付ける。

【マンション一括受電モデル】



受電設備の所有や維持・管理を行うなど、受電実態を有するマンション一括受電事業者がマンション各戸に供給する行為は、マンションという一の需要場所内での電気のやりとりとして、電気事業法上、非規制。

【需要家代理モデル】



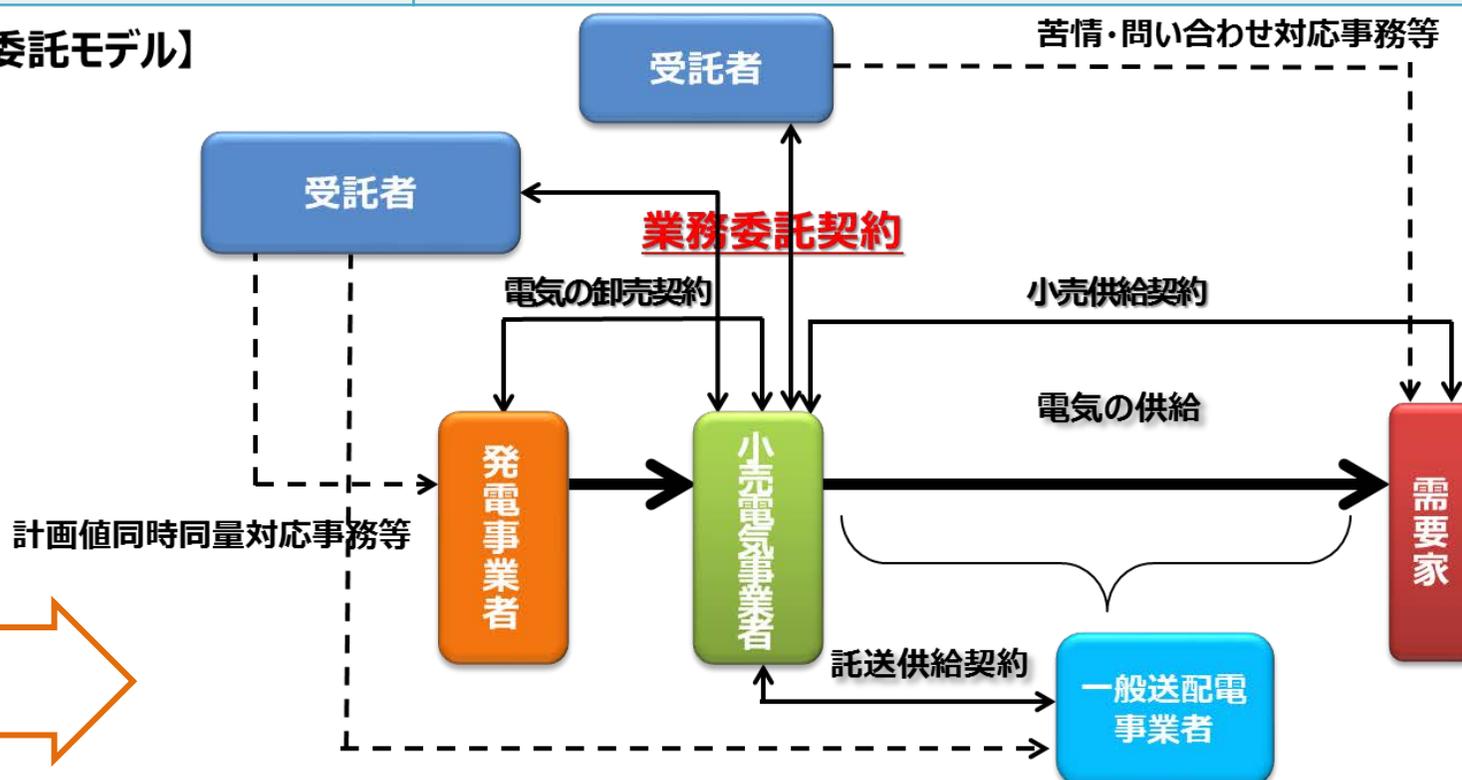
アグリゲータはあくまで「需要家の代理」であり、小売供給契約の主体は小売電気事業者と需要家。
 (※) こうした代理サービスを通信など他のサービスとのセットで提供することも許容される。

2. 小売電気事業者の営業・契約形態の適正化

(4) 小売電気事業者による業務委託

項目	規定の概要
(4) 小売電気事業者による業務委託 (27頁)	供給力の確保や需要家からの苦情・問合せ対応、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。

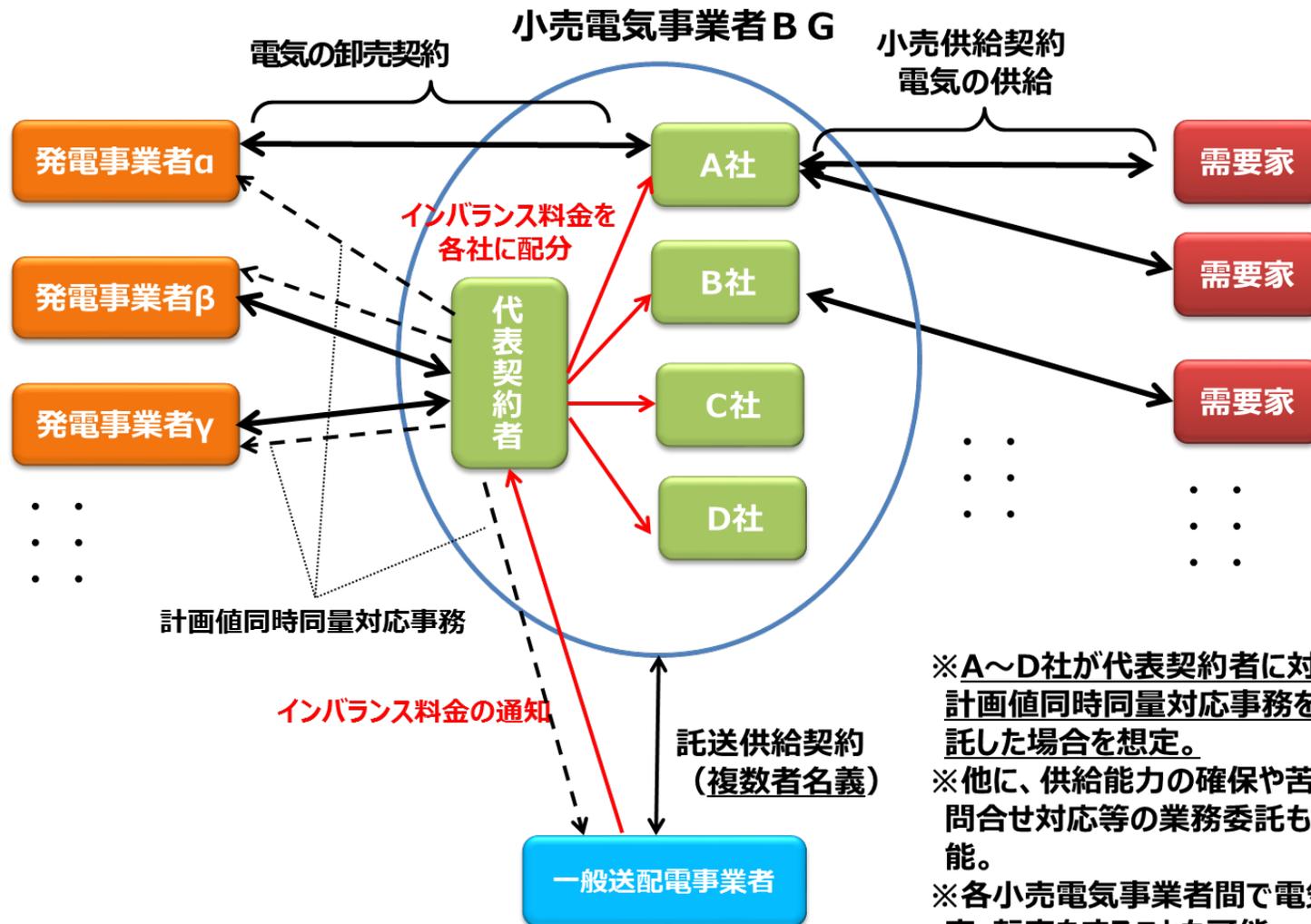
【事業委託モデル】



次ページに
補足説明

(参考) 小売電気事業者間のバランシング・グループについて

- 小売電気事業者間でバランシング・グループを組む場合、各小売電気事業者は、他の小売電気事業者とともに、複数者名義の託送供給契約を一般送配電事業者と締結することとなるため、「小売電気事業者が自ら送配電事業者と託送供給契約を締結すること」の要請は満たされる。



- ※A～D社が代表契約者に対して計画値同時同量対応事務を委託した場合を想定。
- ※他に、供給能力の確保や苦情・問合せ対応等の業務委託も可能。
- ※各小売電気事業者間で電気卸売・転売をすることも可能。

3. 契約内容の適正化①

項目	規定の概要
(1) 不明確な電気料金の算出方法 (30頁)	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 算出方法を明確に定めないこと （「当社が毎月末に請求する額」や「時価」とするなど）を「問題となる行為」と位置付ける。
(2) 小売供給契約の解除 ア. 問題となる行為 (30頁)	以下の行為を「問題となる行為」と位置づける。 i) 解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること (例) ①解除を一切許容しない期間を設定すること ②不当に高額の違約金等を設定すること ③自動更新付き契約において、更新を拒否できる期間を極めて短い期間に設定するなどによって、需要家が更新を不要と考えた場合に、容易に更新を拒否することができないような契約条項を設けること ii) 解除を著しく制約する行為をすること (例) ①解除の申出や、自動更新を拒否する申出に応じないこと（コールセンターに電話しても担当者につながらないなど速やかに対応しないことを含む。） ②解除手続や更新を拒否する手続の方法を明示しないこと

次ページに
補足説明

(参考) 不当に高額な違約金等について

- ◇ **契約期間内に契約を解約する場合には違約金が発生する契約**については、違約金や契約期間の内容によっては、事実上消費者の解約が制限されることになる。そして、どの程度の違約金額、どの程度の長期間契約であれば、事実上消費者の解約が制限され不当な解約制限に該当するかといった点は、違約金と契約期間の相互の関係など、他の契約条件によるところがある（例えば、契約期間は長期間だが、解約時に発生する違約金が極めて小さい場合、事実上消費者の解約は制限されず、不当な解約制限に該当しないと考えられる。）。
- ◇ この点、電気通信事業においても、事実上解約を制限する条項を設定することについては、業務改善命令の対象となるとガイドラインで規定されているが、具体的にどの程度の違約金や契約期間の設定がなされると業務改善命令の対象となるという点までは明示されるに至っていない。
- ◇ **以上を踏まえ、契約の解約を一切許容しない期間拘束を設定することや、不当に高額な違約金を、不当な解約制限として「問題となる行為」に位置付けるが、具体的に問題となる違約金の額や違約金が生じる契約期間等についてはガイドラインに記載せず、違約金や契約期間の設定などが不当な解約制限に該当するかは、契約条件や消費者と事業者の関係など総合的な事情を勘案して、事実上消費者の解約が制限されているかという観点から総合的に判断する。**
- ◇ その上で、今後、市場の動向を適切に監視し、**個別対応では改善が難しい問題が発生した場合に、ガイドライン等への明記を検討する。**特に、**家庭向けの電力小売では、例えば通信で議論になっている違約金が生じる契約期間が2年を超えるような契約は現状では考えにくい**が、**今後市場の動向を適切に監視し、必要に応じ検討を行うこととする。**

3. 契約内容の適正化②

項目	規定の概要
<p>(2) 小売供給契約の解除 (続き)</p> <p>イ. 望ましい行為 (31頁)</p>	<p>解除に伴い発生する違約金等について、転居先が解除申出時点において当該小売電気事業者と小売供給契約を締結できない場所である場合に、違約金等を負担することなく解約できるよう措置することを「望ましい行為」と位置付ける。</p>
<p>(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 (31頁)</p>	<p>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。</p> <p>※「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。</p>

4. 苦情・問合せへの対応の適正化

項目	規定の概要
(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為 (32頁)	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。
(2) 停電に関する問合せ対応 ア. 問題となる行為 ・原因が不明な停電への不適切な対応 (32頁)	原因が不明な停電への対応について、 <u>小売電気事業者が問合せに応じないこと（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> を「問題となる行為」と位置付ける。
イ. 望ましい行為 i) 送配電要因であることが明らかな停電への対応 (32頁)	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は、 <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> 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。
ii) 原因が不明な停電への適切な対応 (32頁)	原因が不明な停電への対応について、 <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> 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、 <u>適切な連絡先を紹介すること</u> などを、「望ましい行為」と位置付ける。

5. 契約の解除手続の適正化

(1) 需要家からの契約解除時の手続

項目	規定の概要
i) 本人確認を行わないこと (34頁)	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 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 であり、これを怠った結果、需要家本人の意に沿わない解除手続を行うことを、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。
ii) 解除に速やかに対応しないこと (34頁)	需要家の意に反した過度な「引き留め営業」が行われないよう、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。

5. 契約の解除手続の適正化

(2) 小売電気事業者からの契約解除時の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為 (35頁)	<p>i) 小売供給契約の解除について、<u>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を</u>、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> <p>ii) i)の場合に、<u>一般送配電事業者が、無契約を理由とする供給停止をする前に、供給停止の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を</u>「問題となる行為」と位置付ける。</p> <p>※ (小売供給契約がクーリング・オフの対象とされた場合を想定) 需要家からクーリング・オフがされた場合に小売電気事業者が託送契約を解除する際、<u>小売電気事業者が一般送配電事業者に対し、クーリング・オフを理由とする託送契約の解除であることを通知しないことを</u>「問題となる行為」と位置付ける。 また、この場合に、<u>一般送配電事業者が、ii)と同様の需要家保護措置を取らないことを</u>「問題となる行為」と位置付ける。</p>

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

項目	規定の概要
1 供給条件の説明（37頁）	供給条件の説明義務に関して、説明の方法や説明すべき事項（原則的事項／一部省略が認められる場合）等について法令の規定を解説する。
2 契約締結前の書面交付義務（41頁）	契約締結前の交付書面において記載すべき事項、交付義務の例外、電磁的方法を利用する方法等について法令の規定を解説する。
3 契約締結後の書面交付義務（44頁）	契約締結後の交付書面において記載すべき事項、交付義務の例外、電磁的方法を利用する方法等について法令の規定を解説する。