

ガスの小売営業に関する指針について



ガス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

2. 営業・契約形態の適正化

- (1) ガス事業法上許容されない営業・契約形態
- (2) ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理
- (3) ガス小売事業者のワンタッチ供給
- (4) ガス小売事業者による業務委託

3. 契約内容の適正化

- (1) 不明確なガス料金の算出方法
- (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・問い合わせへの対応の適正化

- (1) 苦情・問い合わせへの対応
- (2) 災害等によりガスの供給に生じた支障に関する問合せ対応

5. 契約の解除手続等の適正化

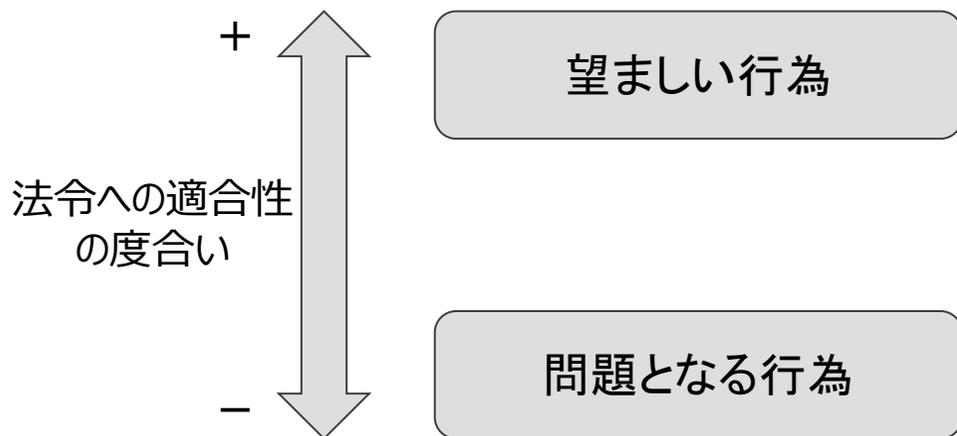
- (1) 需要家からの契約解除時の手続
- (2) ガス小売事業者からの契約解除時の手続
- (3) ガス小売事業者による供給停止時の手続
- (4) ガス導管事業者による託送供給契約解除時の手続

【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

- ガス事業法等の各種規制の運用に当たっては、個別の事例に当たっ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、ガス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ある。

「望ましい行為」と「問題となる行為」の考え方



ガス事業法への適合性の判断は個別行為に則して判断されることとなるが、ガイドラインの「問題となる行為」に該当する場合には、業務改善命令・勧告が発動される可能性がある。

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. 問題となる行為 i) 料金請求の根拠を示さないこと	料金請求の根拠となる <u>ガス使用量等の情報</u> 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、「適正なガスの取引についての指針」において、ガス料金の透明性の確保の観点から、ガス小売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	「当社のガスの供給は支障が生じにくい」、「当社と契約しないとガス漏れ等の緊急時対応が一切なくなる」など、 <u>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</u> ことを「問題となる行為」と位置付ける。

- 例示されている「当社のガスの供給は支障が生じにくい」、「当社と契約しないとガス漏れ等の緊急時対応が一切なくなる」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

(1) 一般的な情報提供②

項目	規定の概要
イ. 望ましい行為 i) 標準メニューの公表	一般消費者向けの「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	平均的なガス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ガス小売事業者等以外の者による需要家の誤解を招く情報提供の訂正等	ガス小売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ガス小売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。

- ガス小売事業者が、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ガス小売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、ガス小売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③

項目	規定の概要
iv) ガス料金に工事費等が含まれている場合の請求書等への内訳明記	ガス小売事業者が締結する個別の小売供給契約において、ガス小売事業者がガス導管事業者に対して託送供給約款に基づき支払った導管その他の設備に関する 工事費等を当該小売供給に係る料金に含めて回収する場合 において、ガス小売事業者は、ガス料金の透明性の確保の観点から、 需要家への請求書、領収書等に当該工事費等の相当額を記載すること を「望ましい行為」と位置づける。
v) 業務改善命令を受けた事実の公表	ガス小売事業者が業務改善命令を受けた場合 、その事実を需要家が把握できるようにすることが需要家保護の観点から適当であるため、 ガス小売事業者自身がその事実を公表すること を「望ましい行為」と位置づける（原則として、経済産業省もホームページ等においてその事実を公表する）。

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	改正ガス事業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」となる旨規定する。
ii) セット販売時の必要な説明・書面記載の欠如	ガス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 i) 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	<p>需要家がスイッチングをする際、切替え先のガス小売事業者が、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」として位置付ける。</p> <p>また、他のエネルギーから都市ガスへエネルギー源を切替える場合などには、既存設備の撤去等が必要になる可能性があるところ、こうした切替手続が円滑に進むことを確保する観点から、切替え先のガス小売事業者が需要家に対して、上記同様の説明に加え、旧契約上の解除の条件によっては、一定期間前に旧事業者に対して解除通知する必要がある旨説明することを、「望ましい行為」として位置付ける。</p>

次ページ以降に
補足説明

セット販売時の説明等における料金説明の考え方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、ガス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）

セット販売時における問題となる行為

- ガス小売事業者及び媒介・取次・代理業者は、ガス事業法上、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

セット販売時の説明等における料金説明の考え方②

- ◇セット販売時の料金説明の在り方について、ガス料金と他の商品・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、ガス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・役務とは分けてガスの料金算定方法は明確にしつつ、セット割引等のガス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、少なくともガス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、他のガス小売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＞

ガス料金	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 (ガス料金への配分額の明示は不要)
従量料金：a円／m ³	従量料金：b円／●	

※ガス料金の請求書においても、上記の料金算定方法をもとに、ガス使用量及びガスの基本料金・従量料金の金額等を示せば、セット割引のガス料金への配分金額を示す必要までではない。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
ii) 需要家代理モデルにおける説明等	ガス事業法上許容されている需要家代理モデルについて、 <u>代理事業者が、供給条件の説明等を適切に行うべきこと</u> を「望ましい行為」と位置づける。
iii) セット販売における解除の条件の説明等	<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」と位置づける。・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、<u>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</u>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

(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
iv) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明	<ul style="list-style-type: none">・ ガス小売事業者等が、小売供給契約を締結する際及び需要家から小売供給契約についてクーリング・オフの通知を受けた際、「需要家がクーリングオフをした場合やガス小売事業者から契約を解除された場合などには需要家が無契約状態となり、ガスの供給が停止されるおそれがあること、そのため他のガス小売事業者と契約するなどする必要があること」を需要家に対して説明することを「望ましい行為」と位置づける。・ クーリング・オフやガス小売事業者からの契約解除などにより無契約状態となった需要家から申込みを受けたガス小売事業者等が、無契約状態でのガスの使用（※）を解消するため、需要家に対し、「無契約状態を解消するためには、クーリング・オフ行使日等、無契約状態でのガスの使用を開始した日から小売供給契約締結日までの期間について、自己との小売供給契約の効力を遡らせるか、最終保障約款・経過措置約款による供給を受けたとするかのどちらかを選択する必要がある」旨説明することを「望ましい行為」と位置づける。なお、ガス小売事業者が、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」と位置付ける。 ※クーリング・オフ後のガスの使用のほか、小売供給契約が解除されたものの、（通常であればガス小売事業者により供給停止（閉栓）がされるはずのところ事実上それがされなかったために）需要家が他のガス小売事業者と小売供給契約を締結する等せずにガスの供給を受けている場合などが想定される。

2. 営業・契約形態の適正化

(1) ガス事業法上許容されない営業・契約形態

(2) ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理①

項目	規定の概要
(1) ア. 一括受ガスについて	電気事業法と異なり、 <u>マンションやオフィスビル等における一括受ガス（高圧・中圧・低圧いずれも）がガス事業法上許容されないことを記載する。</u>
(2) ア. ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理のガス事業法上の位置づけ	ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理がガス事業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】ガス事業法（昭和29年法律第51号）（抄） ※第3弾改正後

（供給条件の説明等）

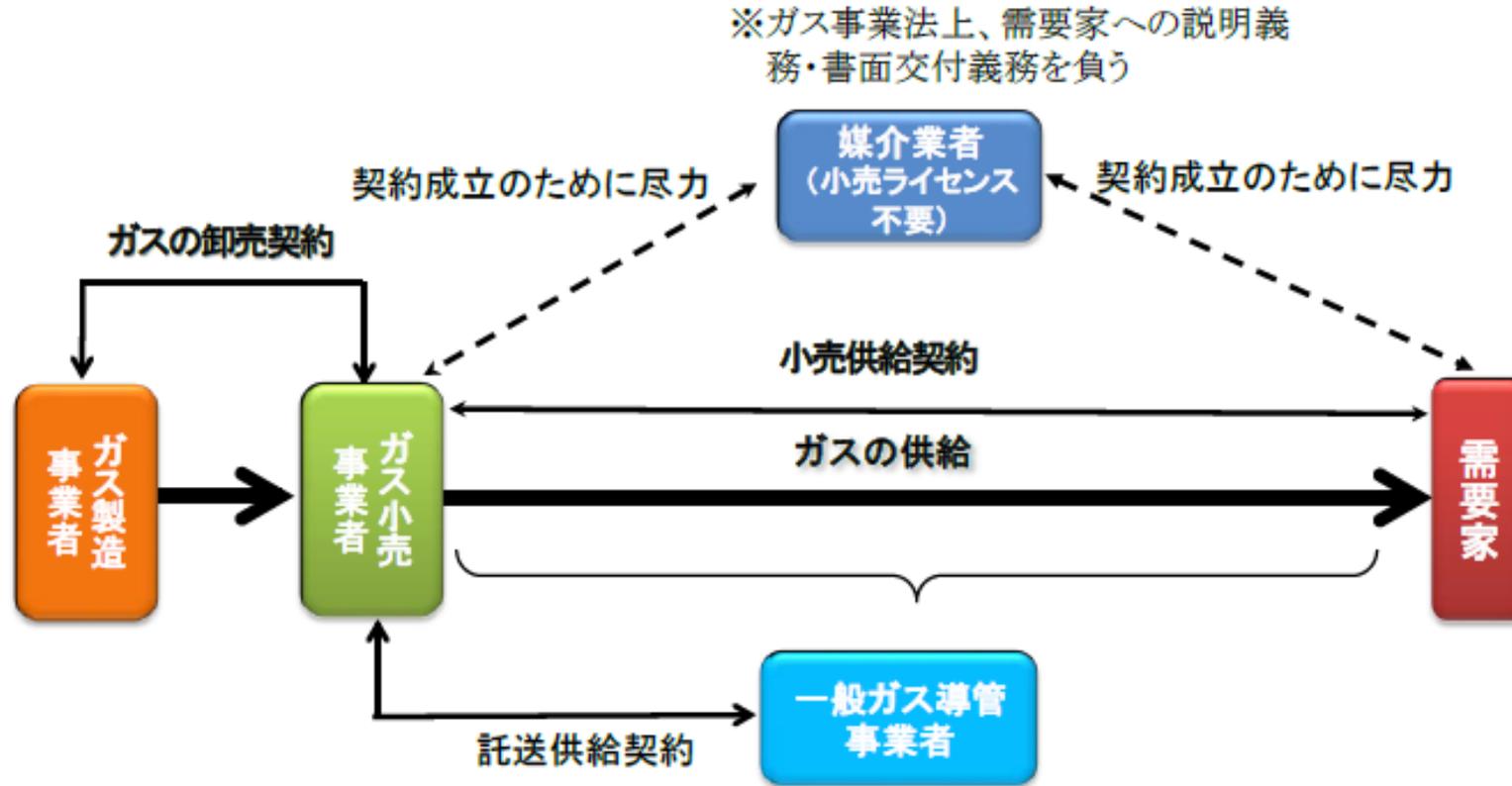
第十四条 ガス小売事業者及びガス小売事業者が行う小売供給に関する契約（以下「**小売供給契約**」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「**ガス小売事業者等**」という。）は、小売供給を受けようとする者（ガス事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。

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

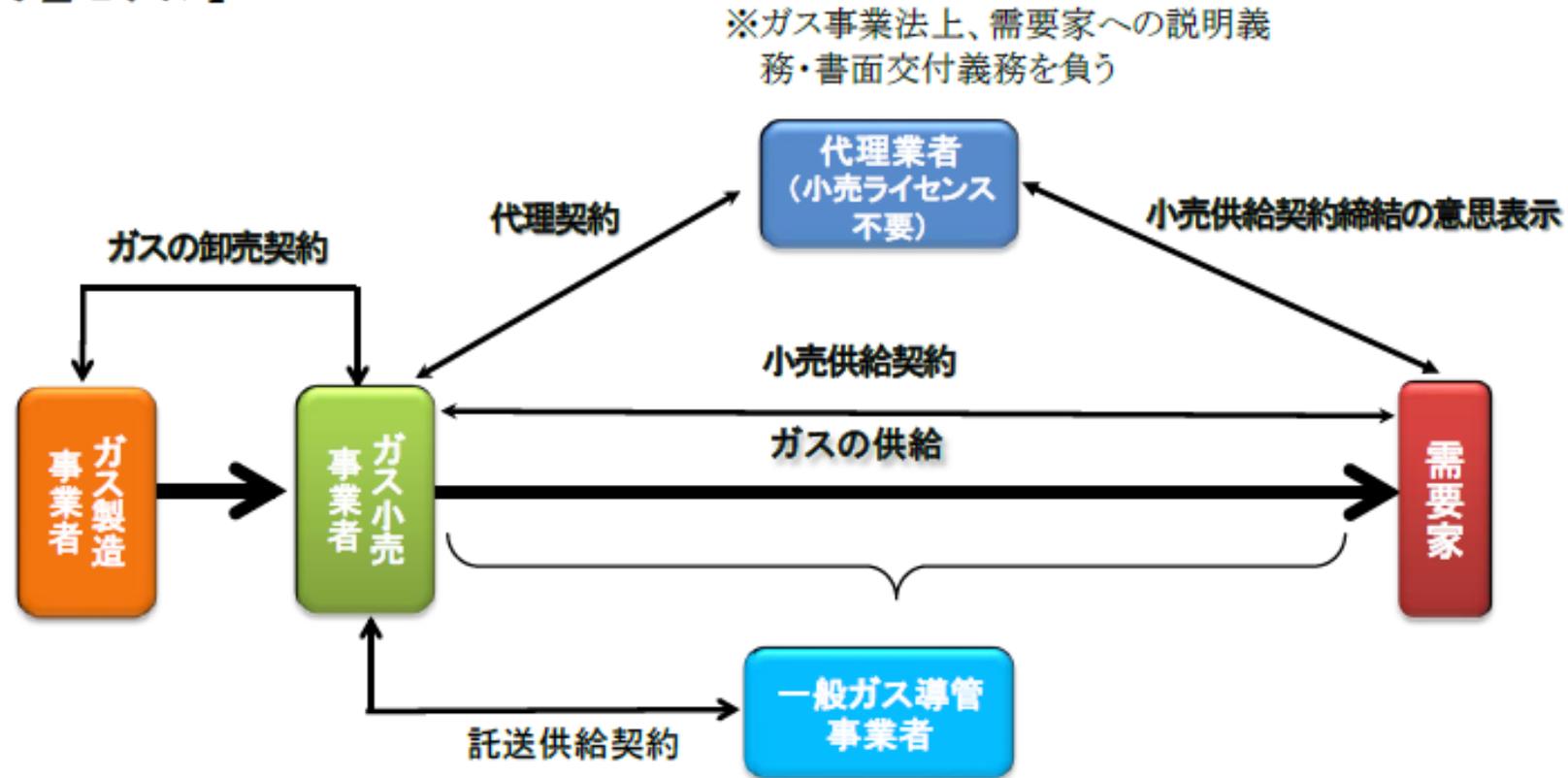
【媒介モデル】



「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

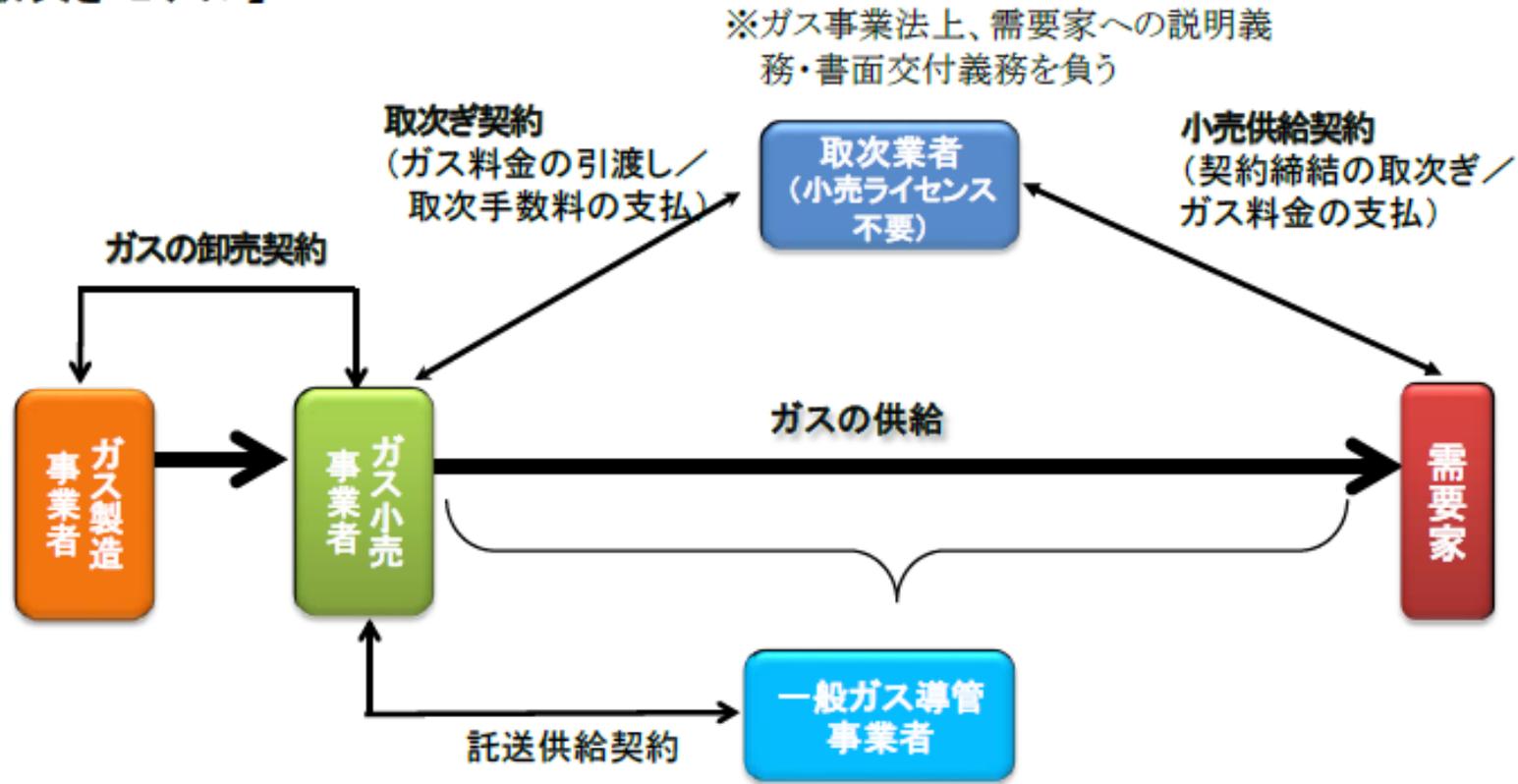
(参考) 小売供給契約の締結の「代理」のイメージ

【代理モデル】



(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. ガス小売事業者の営業・契約形態の適正化

(2) ガス小売事業者の媒介・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	ガス小売事業者が、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	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「自社のガスを供給している」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	取次ぎを行う場合においてガス小売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">・ガス小売事業者又は卸売事業者による託送供給契約の締結・取次業者の説明義務・書面交付義務・ガス小売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・ガス小売事業者が措置すべき需要家保護策
ウ. 望ましい行為	ガス小売事業者の代理店である等と詐称する事例が想定されることから、 各ガス小売事業者が、業務提携先である媒介・取次・代理業者を自社ホームページ等において分かりやすく公表することを「望ましい行為」として位置づける。

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ガス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ガス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。

〇〇ガス
Bガスのガスを供給します
or
powered by Bガス

〇〇ガス

許容されない

※ A社は代理店等であり、ガスの供給を行わないため、虚偽の営業活動にあたる。

〇〇ガス
A社のガスを供給します

【参考】第3弾改正ガス事業法（昭和29年法律第51号）
（抄）

（供給条件の説明等）

第十四条 ガス小売事業者及びガス小売事業者が行う小売供給に関する契約（以下「**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「**ガス小売事業者等**」という。）は、**小売供給を受けようとする者**（ガス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】ガス小売電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 法第十四条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、ガス小売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 当該ガス小売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」モデルについて

◇ガス事業法上、ガス小売事業の登録を受けずに、ガス小売事業者の計算において、小売供給契約の締結の「取次ぎ」を行うことは許容される。

※一方、需要家の計算において小売供給契約の締結の「取次ぎ」を行うことは、ガス事業法上、許容していない。

◇ただ、小売供給契約の締結の「取次ぎ」を行う際には、以下の点を確保することが必要である。

「取次ぎ」を行う際に確保すべき事項

- 小売供給の主体はガス小売事業者であるため、託送契約は原則としてガス小売事業者が締結すること。
- 取次事業者は、ガス小売事業者の名称を説明する等、説明義務を適切に遵守すること（法第14条第1項）。特に、ガスの供給を行うのは、取次事業者ではなくガス小売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。
- ガス小売事業者としての義務（供給能力の確保（法第13条の第1項）や苦情等の処理（法第16条）等）は、ガス小売事業者が負うこと。

※ガス小売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）、需要家側の取次ぎは認められないこと。
- ガス小売事業者は、取次ぎ契約により需要家が不測の損害を受けないよう、十分な需要家保護策をとること。

※例えば、以下のような需要家保護策をとることが、取次ぎを委託するガス小売事業者に求められる。

- ①取次事業者の債務不履行等を理由とする取次ぎ契約の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、ガス小売事業者が従前と同等の契約を需要家と直接契約することを契約上担保すること等）
- ②契約内容の変更や解約等について、取次事業者に迅速に対応させること
- ③需要家から、ガス小売事業者に直接契約内容の変更や解約等の申出があった場合にも、取次事業者と連携して迅速に対応を行うこと

2. ガス小売事業者の営業・契約形態の適正化

(3) ワンタッチ供給について

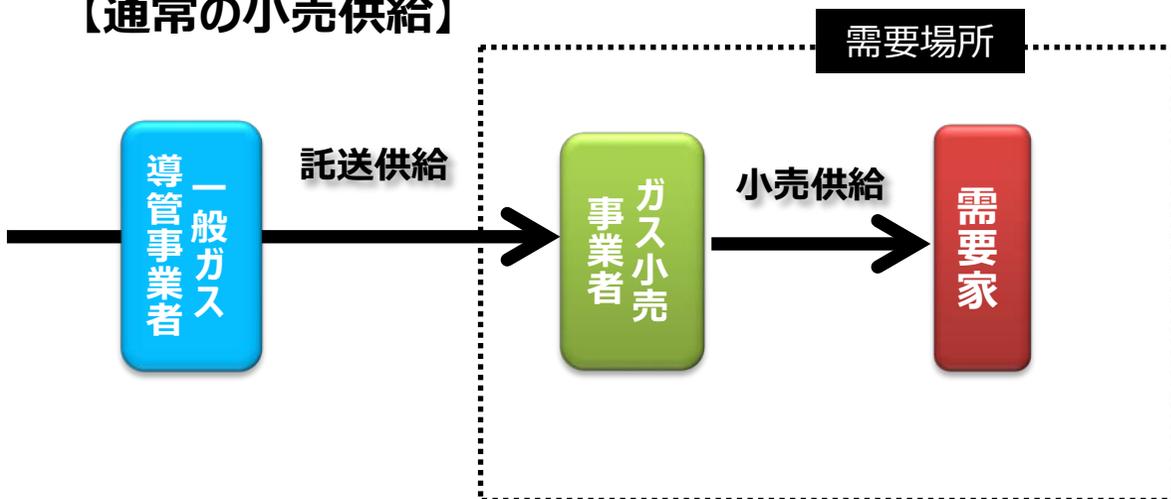
項目	規定の概要
(3) ワンタッチ供給の取扱い	<p>従前中圧を中心に行われてきたワンタッチ供給について、ワンタッチ供給を行うガス小売事業者が、小売供給契約の解除の際に、卸売事業者との間の卸供給契約を解除することを不当に怠ることは、スイッチングを阻害する行為であるため「問題となる行為」と位置づける。</p> <p>※ワンタッチ供給とは、ガス小売事業者が需要場所において他の事業者からガスの卸供給を受け、当該需要場所において当該ガスによる小売供給を行うことをいう。</p>

※1 ワンタッチ供給では、卸売事業者が託送供給契約を締結しているため、卸売事業者が託送供給契約の切替え手続きを行う必要があるところ、ガス小売事業者が卸売事業者との間の卸供給契約を解除することを不当に怠った場合には、当該卸売事業者から新たなガス小売事業者等への託送供給契約の切替えを阻害することとなる。

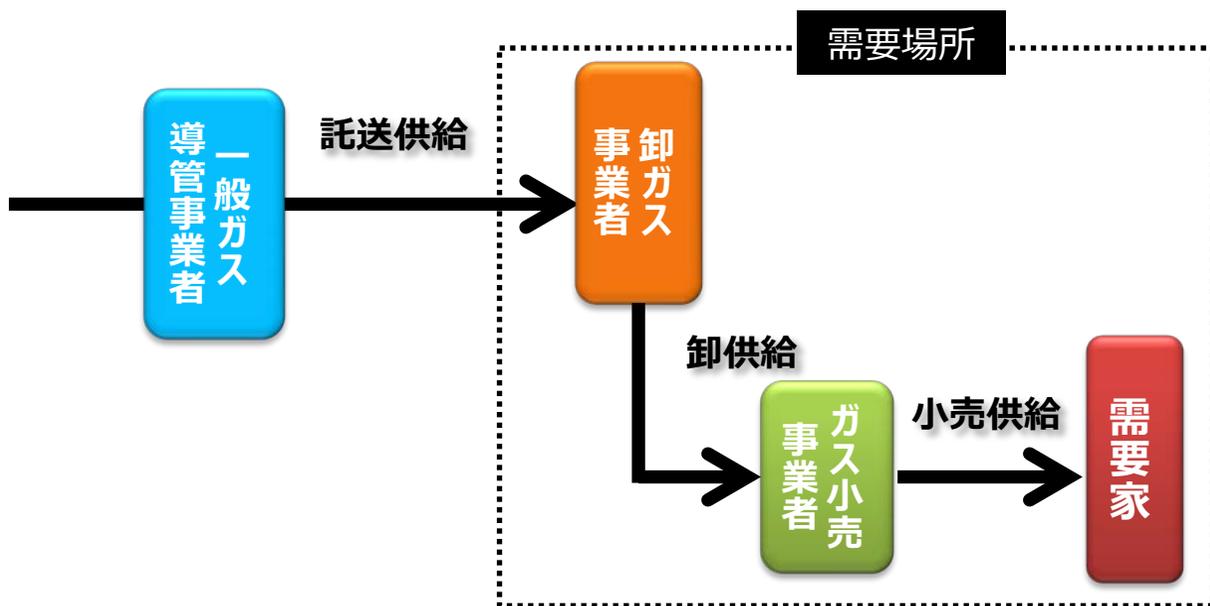
※2 なお、ワンタッチ供給の方法によりマンション等の集合住宅向けに供給することも可能であるが、その場合には各戸が需要場所となっているため、各戸ごとに卸売事業者はガス導管事業者と託送供給契約を締結し、ガス小売事業者は需要家と小売供給契約を締結する必要がある点で、「一括受ガス」とは異なる。

(参考) ワンタッチ供給のイメージ

【通常の小売供給】



【ワンタッチ供給】



● ワンタッチ供給

ガス小売事業者が需要場所において他の事業者からガスの卸供給を受け、当該需要場所において当該ガスによる小売供給を行うこと。ガス事業法上は卸供給のための託送も制度上認められている。

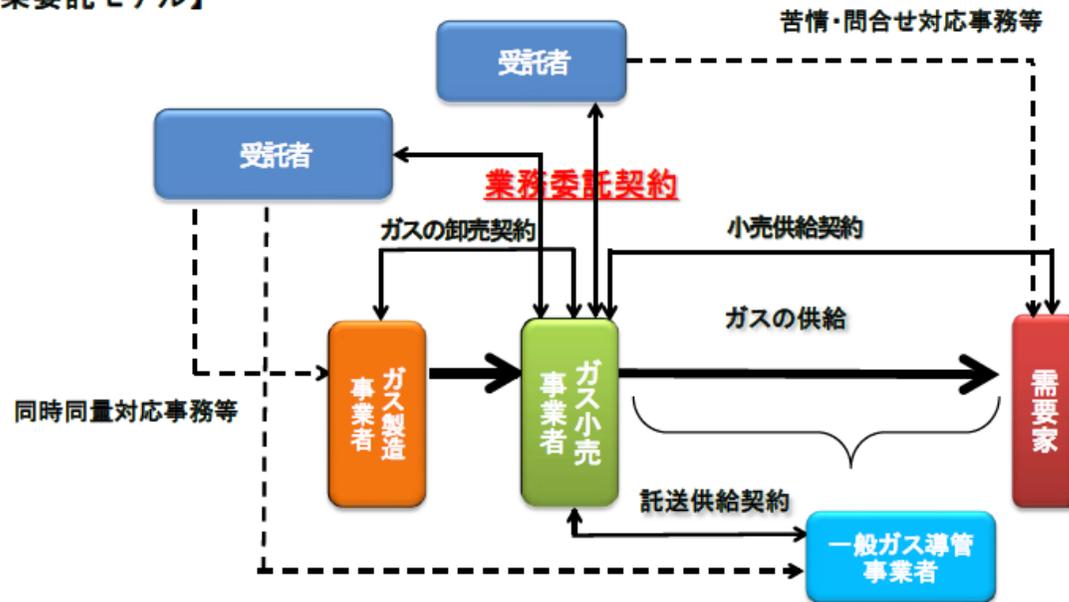
通常の小売供給と異なり、ガス小売事業者は自ら託送供給契約を締結しないことから、日々の払出計画作成等の業務は、卸売事業者の責任で対応することとなる。

2. ガス小売事業者の営業・契約形態の適正化

(4) ガス小売事業者による業務委託

項目	規定の概要
(4) ガス小売事業者による業務委託	供給力の確保や需要家からの苦情・問合せ対応、同時同量制度への対応、消費機器調査など、ガス小売事業者が行うべき業務について、当該ガス小売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、①需要家に対するガスの供給はガス小売事業者自らが行うこと、②ガス小売事業者又は卸売事業者が自ら託送供給契約を締結すること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】



※同時同量対応事務、苦情・問合せ対応事務の他にも、供給能力の確保や消費機器調査など、小売事業者として必要な対応について業務委託をすることが考えられる

3. 契約内容の適正化①

項目	規定の概要
(1) 不明確なガス料金の算出方法	需要家が料金水準の適切性を判断しやすいよう、ガス料金の 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	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

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、家庭向けのガス小売では、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
(2) 小売供給契約の解除 イ. 望ましい行為	解除に伴い発生する違約金等について、 <u>転居先が解除申出時点において当該ガス小売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。</u>
(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	<u>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</u> は、全てのガス小売事業者にとって「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	改正ガス事業法下において、ガス小売事業者は、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) 災害等によりガスの供給に生じた支障に関する問合せ対応 ア. 問題となる行為	原因が不明なガスの供給の支障への対応について、 <u>ガス小売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、導管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) 導管要因であることが明らかかな供給支障への適切な対応	導管の破損など、導管要因で供給に支障が生じていることが明らかかな場合には、 <u>導管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、ガス小売事業者が需要家への問い合わせに対応することを</u> 、「望ましい行為」と位置付ける。 また、導管事業者がガス小売事業者に対してガスの供給支障に関する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) 原因が不明な供給支障への適切な対応	原因が不明なガスの供給支障への対応について、 <u>ガス小売事業者が供給支障の状況に応じて適切な助言（ガスメーターの操作方法の案内等）を行うとともに、それでも解決しない場合には導管事業者やガス工事店に対して連絡を取る必要があることから、適切な連絡先を紹介することを</u> 、「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①

項目	規定の概要
i) 本人確認を行わないこと	ガス小売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、全てのガス小売事業者にとってガス事業法上「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	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ガス小売事業者が 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

(1) 需要家からの契約解除時の手続②

項目	規定の概要
(※) 需要家からのクーリング・オフについての適切な対応	<p>(訪問販売又は電話勧誘販売の方法で締結された自由料金によるガスの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)</p> <p>クーリング・オフにより需要家に対するガスの供給に支障が生じることがあってはならないとの観点から、以下の対応を怠ることを「問題となる行為」と位置づける。</p> <ul style="list-style-type: none">・ <u>ガス小売事業者は、クーリング・オフがあったとしても直ちに供給停止（閉栓）をせず、一般ガス導管事業者に対して、クーリング・オフを理由とすることを明示の上、託送供給契約の解除を行う。</u>・ 一般ガス導管事業者は、需要家が無契約であることを理由に供給停止をする際には、5日程度前の供給停止予告通知や、他のガス小売事業者と契約するか、最終保障供給・経過措置約款を申し込む方法があることの説明を行う。

5. 契約の解除手続の適正化

(2) ガス小売事業者からの契約解除時の手続①

項目	規定の概要
○問題となる行為（小売供給契約を解除する場合）	<p>ガス小売事業者が<u>需要家の料金未払や自身の倒産等を理由に小売供給契約を解除する場合において、以下の措置をとらないことを「問題となる行為」と位置付ける。</u></p> <ol style="list-style-type: none">① <u>小売供給契約の解除を行う15日程度前及び5日程度前に、需要家に対して解除日を明示して解除予告通知を行う。</u>② 解除予告通知の際、「解除後に無契約となった場合にはガスの供給が止まること、一般ガス導管事業者による最終保障供給（経過措置料金規制を課される旧一般ガス事業者にあつては経過措置約款に基づく供給）を申込むという方法があること。」を説明する（説明の方法は、①訪問、②電話、③郵便等による書面送付、④電子メールの送信などが適当。）。③ 小売供給契約の解除に伴う託送供給契約の解除を行う10日程度前までに、ガス小売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、一般ガス導管事業者に対して託送供給契約の解除の連絡を行う。④ ガス小売事業者が小売供給停止（閉栓）をした場合には、速やかに一般ガス導管事業者に対して小売供給停止の通知を行う。

5. 契約の解除手続の適正化

(2) ガス小売事業者からの契約解除時の手続②

(3) ガス小売事業者による供給停止時の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為（小売供給契約を解除する場合）（続き）	<p>※需要家が需要場所から移転し、ガスを使用していないことが明らか な場合には上記の措置をとらなくとも問題とならない。</p> <p>※旧簡易ガス事業について、改正法施行後はガス小売事業と整理 され、最終保障供給や託送供給が義務付けられないため、当該 事業を行う範囲において旧簡易ガス事業者は、最終保障供給の 説明や託送供給契約の解除の連絡は不要</p>
(3) 問題となる行為（小売供給契約を解除せず供給停止を行う場合）	<p>ガス小売事業者が（需要家の料金未払等を理由に）小売供給契約を解除せず、ガスの小売供給停止を行う場合において、以下の措置をとらないことを「問題となる行為」と位置付ける。</p> <p>① 小売供給の停止を行う15日程度前及び5日程度前に、需要家に対して停止日を明示して小売供給停止事前通知を行う。</p> <p>② 小売供給停止（閉栓）後速やかに、一般ガス導管事業者に対して小売供給停止の通知を行う。</p>

5. 契約の解除手続の適正化

(4) ガス導管事業者からの託送供給契約解除時の手続

項目	規定の概要
○問題となる行為	<p>ガス小売事業者が事実上事業継続が困難になった等の場合に、ガス導管事業者が託送供給契約を解除する場合において、以下の措置をとらないことを「問題となる行為」と位置付ける。</p> <ol style="list-style-type: none">① 託送供給契約の解除を理由にガスの供給停止を行う1ヶ月程度前、15日程度前及び5日程度前に、需要家に対して停止日を明示して供給停止事前通知を行う。② 上記①の通知の際、「他のガス小売事業者と契約するか、一般ガス導管事業者による最終保障供給（経過措置料金規制を課される旧一般ガス事業者にあっては経過措置約款に基づく供給）を申込みという方法があること。」を説明する（説明の方法は、①訪問、②電話、③郵便等による書面送付、④電子メールの送信などが適当。）。

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】①

項目	規定の概要
1 供給条件の説明	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	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	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。

次ページ以降に
補足説明

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】②

● 供給条件として説明すべき事項、契約締結前交付書面に記載すべき事項

- ①ガス小売事業者の氏名又は名称及び登録番号
- ②媒介・代理・取次業者が小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨及び当該媒介・代理・取次業者の氏名又は名称
- ③ガス小売事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ④媒介・代理・取次業者が小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、当該媒介・代理・取次業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ⑤小売供給契約の申込みの方法及び当該申込みの取扱いに関する事項
- ⑥小売供給開始の予定年月日
- ⑦小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）
- ⑧導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担に関する事項**
- ⑨⑦及び⑧のほか、需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ⑩⑦から⑨までの需要家の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあっては、その内容
- ⑪ガス使用量の計測方法及び料金調定の方法
- ⑫当該小売供給に係る料金その他の需要家の負担となるものの支払方法
- ⑬供給するガスの熱量の最低値、標準値等のガスの成分に関する事項**
- ⑭ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値**
- ⑮供給するガスの属するガスグループ[°]（需要家からの求めがある場合には、燃焼速度等を含む。）**

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】③

● 供給条件として説明すべき事項、契約締結前交付書面に記載すべき事項

- ⑯ガス導管事業者から託送供給を受けて小売供給を行う場合にあっては、託送供給約款に定められた需要家の責任に関する事項
- ⑰小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該期間
- ⑱小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該小売供給契約の更新に関する事項
- ⑲需要家が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該ガス小売事業者（媒介・代理・取次業者が小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、当該媒介・代理・取次業者を含む。）の連絡先及びこれらの方法
- ⑳需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあっては、その内容
- ㉑需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ㉒⑳及び㉑のほか、需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあっては、その内容
- ㉓ガス小売事業者からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に関する事項
- ㉔災害その他非常の場合における小売供給の制限又は中止に関する事項**
- ㉕導管、器具、機械その他の設備に関するガス導管事業者、ガス小売事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項**
- ㉖需要家のガスの使用方法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合にあっては、その内容
- ㉗①から㉖までのほか、当該小売供給に係る重要な供給条件がある場合にあっては、その内容

※下線を引いた事項は、ガスの特性を踏まえたもの。

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】④

● 契約締結後交付書面に記載すべき事項

- ①ガス小売事業者の氏名又は名称・住所及び登録番号
- ②媒介・代理・取次業者が小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨及び当該媒介・代理・取次業者の氏名又は名称・住所
- ③契約年月日
- ④供給地点特定番号
- ⑤供給条件として説明すべき事項のうちの③～⑦