

# 経 済 産 業 省

官 印 省 略  
20181206電委第1号  
平成30年12月6日

経済産業大臣 殿

電力・ガス取引監視等委員会委員長

「電力の小売営業に関する指針」の改定に関する建議について

平成28年1月に制定し、同年7月、平成29年6月及び平成30年9月に改定を行った「電力の小売営業に関する指針」（以下「本指針」といいます。）については、需要家による小売電気事業者の切替え（スイッチング）の期間中における取戻し営業行為につき、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ることから、その内容について見直しを行う必要があります。

については、本指針に関し、別添の新旧対照表のとおり改定を行うことについて、電力の適正な取引の確保を図るために必要があると認められることから、電気事業法第66条の14第1項の規定に基づき、貴職に建議いたします。

「電力の小売営業に関する指針」改定案 新旧対照表

改定後	現行
<p>1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付</p> <p>ア (略)</p> <p>イ 望ましい行為等</p> <p>i) (略)</p> <p>ii) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明</p> <p>後述の5 (1) アiv) 及び5 (2) のとおり、小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から解除した場合などにおいて、需要家は無契約状態となり供給が停止されるおそれがあるが、そのことを事前及び事後に需要家が知る機会を確保することが重要である。</p> <p>(略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>2～4 (略)</p> <p>5 小売供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為</p> <p>小売供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、小売電気事業者は、本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うことが重</p>	<p>1 需要家への適切な情報提供の観点から望ましい行為及び問題となる行為</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 契約に先だって行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付</p> <p>ア (略)</p> <p>イ 望ましい行為等</p> <p>i) (略)</p> <p>ii) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明</p> <p>後述の5 (1) iii) 及び5 (2) のとおり、小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合や小売電気事業者から解除した場合などにおいて、需要家は無契約状態となり供給が停止されるおそれがあるが、そのことを事前及び事後に需要家が知る機会を確保することが重要である。</p> <p>(略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>2～4 (略)</p> <p>5 小売供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為</p> <p>小売供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、小売電気事業者は、本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うこと</p>

改定後	現行
<p>要である。一方で、解除の申出を受けた小売電気事業者が解除に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。</p> <p>また、料金未払や小売電気事業者の倒産などにより、小売電気事業者から小売供給契約を解除しようとする場合については、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。</p> <p>上記を踏まえ、小売供給契約の解除手続を適正化するため、例えば以下の行為は<u>問題となる行為及び望ましい行為</u>と位置づけられる。</p> <p>(略)</p> <p><b>(1) 需要家からの小売供給契約の<u>解除時の手続における問題となる行為及び望ましい行為</u></b></p> <p>ア 問題となる行為</p> <p>i)・ii) (略)</p> <p><u>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</u></p> <p><u>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。</u></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</p>	<p>が重要である。一方で、解除の申出を受けた小売電気事業者が解除に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。</p> <p>また、料金未払や小売電気事業者の倒産などにより、小売電気事業者から小売供給契約を解除しようとする場合については、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。</p> <p>上記を踏まえ、小売供給契約の解除手続を適正化するため、例えば以下の行為は<u>問題となる行為</u>と位置づけられる。</p> <p>(略)</p> <p><b>(1) 需要家からの小売供給契約の<u>解除時の手続</u></b></p> <p>(新設)</p> <p>i)・ii) (略)</p> <p>(新設)</p>

改定後	現行
<p><u>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。</u></p> <p>iv) <u>需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること</u></p> <p>(略)</p> <p><u>イ 望ましい行為</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>(2)・(3) (略)</p> <p><b>6 本指針の適用</b></p> <p><u>平成30年●月●日の改定後の本指針は、同日から適用する。ただし、1(3)イii)②及び③、1(3)イiii)④並びに1(3)ウi)⑨は、平成31年度以後の開示(平成31年3月31日以後に終了する年度(1年に満たない期間を用いて算定する場合、当該期間を含む。以下同じ。)に係る実績値又は平成31年4月1日以後に開始する年度に係る計画値に基づく開示をいう。以下同じ。)に適用し、平成30年度以前の開示(平成31年度以後の開示に該当しないものをいう。以下同じ。)については、1(3)イii)中「① 電源特定メニューによる電気の販売を行わない場合」とあるのは「【具体例】」と読み替えるものとする。</u></p> <p>なお、平成30年度以前の開示であって、改定後の本指針の適用日以後最初に終了する年度の実績値の確定後、算定に必要な期間に鑑みて合理的期間内に更新を行う予定のないものは、平成31年4月1日以後は、平成31年度以後の開示とみなして適用する。</p>	<p>iii) <u>需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること</u></p> <p>(略)</p> <p>(新設)</p> <p>(2)・(3) (略)</p> <p><b>6 本指針の適用</b></p> <p><u>平成30年9月28日の改定後の本指針は、同日から適用する。ただし、1(3)イii)②及び③、1(3)イiii)④並びに1(3)ウi)⑨は、平成31年度以後の開示(平成31年3月31日以後に終了する年度(1年に満たない期間を用いて算定する場合、当該期間を含む。以下同じ。)に係る実績値又は平成31年4月1日以後に開始する年度に係る計画値に基づく開示をいう。以下同じ。)に適用し、平成30年度以前の開示(平成31年度以後の開示に該当しないものをいう。以下同じ。)については、1(3)イii)中「① 電源特定メニューによる電気の販売を行わない場合」とあるのは「【具体例】」と読み替えるものとする。</u></p> <p>なお、平成30年度以前の開示であって、改定後の本指針の適用日以後最初に終了する年度の実績値の確定後、算定に必要な期間に鑑みて合理的期間内に更新を行う予定のないものは、平成31年4月1日以後は、平成31年度以後の開示とみなして適用する。</p>