

「ガスの小売営業に関する指針（案）」について

（趣旨）

来年4月からの小売全面自由化に向け、ガスの需要家の保護の充実等を図るため、ガス小売事業者による需要家への適切な情報提供の方法や営業・契約形態の適正化などについて定めた「ガスの小売営業に関する指針」について、その内容を御検討いただく。また、本指針案を経済産業大臣に建議することについて御検討いただく。

主なポイント

1. 指針案の検討の背景

平成29年4月1日、「電気事業法等の一部を改正する等の法律」の一部が施行され、従来は基本的に大口部門のみ自由化されていたガスの小売業への参入が、小口部門を含めて全面自由化されることとなる。

小売の全面自由化に伴い様々な事業者がガス事業に参入する中であって、ガスの需要家の保護の充実を図り、需要家が安心してガスの供給を受けられるようにするとともに、ガス事業の健全な発達を図るためには、ガス小売事業者等がガス事業法及びその関係法令を遵守するよう促すとともに、関係事業者による自主的な取組を促すための指針を定めることが有効である。

このため、本年4月1日の第26回委員会において、電力・ガス取引監視等委員会でガスの小売営業に関するガイドライン案を審議することとし、その具体的な検討については制度設計専門会合において行うこととしていたところである。

2. 指針案の検討と経済産業大臣への建議

これを受け、制度設計専門会合では、本年9月以降3回にわたって、ガス小売事業者による需要家への適切な情報提供の方法、営業・契約形態の適正化など、指針で定めるべき内容について審議を行うとともに、消費者団体からのヒアリングを行った。更に、広く国民の皆様から御意見をいただくため、本年11月4日から12月3日にかけてパブリックコメントの募集を行い、14通の意見をいただいた。

本日、パブリックコメントの結果を踏まえて修正した指針案（資料3-1の別添）について、本指針案の内容を委員会でも審議いただく（本指針案は専門会合でも議論いただいているもの）。また、その内容を資料3-1により経済産業大臣に建議することに関し、対応を御検討いただく。

3. 指針の主な内容

（1）需要家への適切な情報提供

①問題となる行為

- ・ 「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、需要家の誤解を招く情報提供で自社のサービスに誘導しようとする事。

- ・ 需要家と契約を締結する際、解除時の違約金等の内容や内管等の工事費負担の有無・算定方法、セット販売時の料金割引等の適用条件等の供給条件について説明・書面交付を行わないこと。

②望ましい行為

- ・ 一般消費者向けの標準メニューや平均的なガス使用量における月額料金を公表すること。
- ・ ガス料金に工事費等が含まれている場合に、請求書等にその内訳を明記すること。
- ・ 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した場合などには、需要家が無契約状態となり供給が停止されるおそれがあることについて、ガス小売事業者が需要家に対し一定の説明をすること。

(2) 営業・契約形態の適正化

○問題となる行為

- ・ ワンタッチ供給を行うガス小売事業者が、契約解除の際、卸売事業者との間の卸供給契約の解除を不当に怠ること。

(3) 契約内容の適正化

○問題となる行為

- ・ 不当に高額の違約金等を設定するなど、解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること。
- ・ 解除手続や更新を拒否する手続の方法を明示しないなど、解除を著しく制約する行為をすること。

(4) 苦情・問合せへの対応の適正化

①望ましい行為

- ・ 導管の破損など、導管要因でガスの供給に支障が生じていることが明らかな場合にガス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、ガス小売事業者が消費者からの相談や問合せに応ずること。
- ・ 原因不明なガスの供給支障発生時に、ガスメーターの操作方法など消費者に対し適切な助言を行うこと。

②問題となる行為

- ・ 原因不明なガスの供給支障に対し、消費者からの問合せに不当に応じないこと。

(5) 契約の解除手続の適正化

○問題となる行為

- ・ 契約解除の申入れが、契約者（需要家）本人からのものであるか、適切な方法で本人確認をしないこと。
- ・ 契約解除について、解除予告通知を行うことや最終保障供給約款・経過措置約款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。