

第10回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～「ガスの小売営業に関する指針（仮称）」について～

平成28年9月2日（金）



電力・ガス取引監視等委員会
Electricity and Gas Market Surveillance Commission

I. 各種ガイドラインの関係について

小売分野に関連する各ガイドラインの位置付け

- 「適正なガス取引についての指針」は、①導管によるガス供給について、一般ガス事業者が供給区域において大きな市場シェアを有していること、②新規参入者は一般ガス事業者の託送を利用する必要があること、などの特徴を有するガス市場において、市場を競争的に機能させていくために定められているもの。小売全面自由化に当たって整備する事項のうち、市場競争の観点から定めるものについては、「適正なガス取引についての指針」に位置付けることが適当。
- 他方、今般議論している項目（※）のうち、需要家に対する説明の在り方や、ビジネスモデルについての考え方などは、上述のガス市場の特徴や市場競争の観点との関連性は低く、小売全面自由化を契機に多様な事業者が参入することを踏まえて需要家保護のために策定するもの。そのため、これらについては、適正取引ガイドラインとは別に、「ガスの小売営業に関する指針（仮称）」として定めることが必要ではないか。

※ 総合資源エネルギー調査会基本政策分科会ガスシステム改革小委員会（以下「ガス小委」）で既に議論された項目を含む。

各ガイドラインで定める主な事項

ガスの小売営業に関する指針（仮称）	適正なガス取引についての指針（小売分野）
<ul style="list-style-type: none">・料金請求時の根拠の明確化・ガス事業法上問題となるビジネスモデル・取次ぎを行う際に確保すべき事項・料金の算出方法の明確化・災害等によるガスの供給制限時等の問合せ対応等	<ul style="list-style-type: none">・旧一般ガス事業者による行為・請求書等への託送料金相当分の明記・不当な情報提供の制限 等

Ⅱ. ガスの小売営業に関する指針（仮称）の 主な内容について

ガスの小売営業に関する指針（仮称）で整備する項目の目次

1. 需要家への適切な情報提供

（1）一般的な情報提供

- ・標準メニューの公表
- ・平均的な月額料金例の公表
- ・ガス小売事業者等以外の者による情報提供
- ・業務改善命令を受けた事実の公表
- ・料金請求時の根拠の明確化
- ・需要家の誤解を招く情報提供

（2）契約に先だてて行う説明や書面交付

- ・供給条件の説明義務、書面交付義務
- ・セット販売時の説明・書面交付における料金・解除の条件の説明
- ・スイッチング時の旧小売供給契約に関する解除及び違約金等の説明
- ・需要家代理モデルにおける説明等

2. 営業・契約形態の適正化

（1）ガス事業法上問題となる営業・契約形態

- ・一括受ガスについて

（2）ガス小売事業者の代理・媒介・取次ぎについて

- ・ガス小売事業者の代理・媒介・取次ぎのガス事業法上の位置づけ
- ・代理業者等を利用する場合の営業活動の在り方
- ・代理業者等の営業活動の在り方
- ・取次ぎを行う際に確保すべき事項
- ・業務提携先である媒介・代理・取次業者の公表

（3）ワンタッチ供給について

- （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

（1）苦情・問い合わせへの対応義務

- （2）災害等によるガスの供給制限時等の問合せ対応

5. 契約の解除

（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）一般ガス導管事業者等による託送供給契約解除時の手続

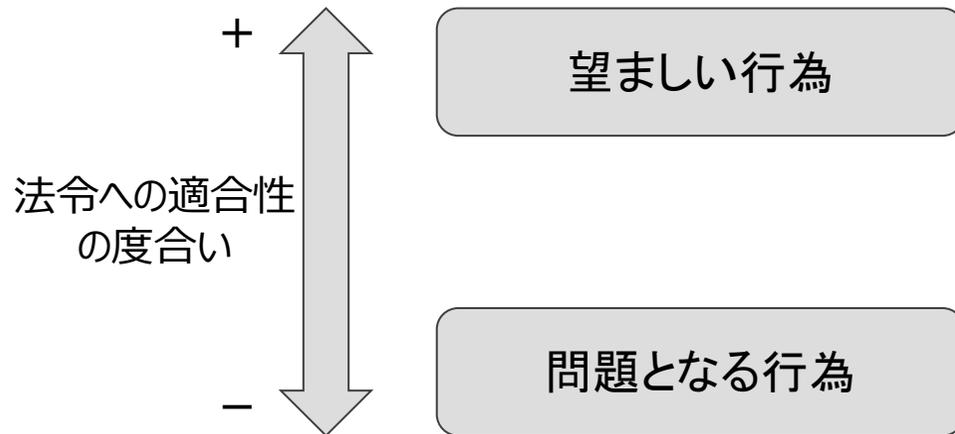
【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

※「電力の小売営業に関する指針」の目次を基本的に踏襲しているが、下線を引いたものはガス特有の整備項目

「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、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ある。

「望ましい行為」と「問題となる行為」の考え方



電気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. 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情報提供	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。
iv) 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）。

(※) を付した項目は、ガス小委での整理・議論を踏まえ、「電力の小売営業に関する指針」で整備したもののから追加・修正した項目。以下同様。

1. 需要家への適切な情報提供

(1) 一般的な情報提供②

(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
(1) イ. 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 ガス使用量等の情報 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。
ii) 需要家の誤解を招く情報提供	「当社のガスは停止しにくい」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。
(2) 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。

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、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）

セット販売時における問題となる行為

- 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、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 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	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。
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、代理事業者が、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」と位置づける。
iii) セット販売における解除条件の説明等	<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、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」と位置づける。

2. 営業・契約形態の適正化

(1) ガス事業法上問題となる営業・契約形態

項目	規定の概要
・一括受ガスについて (※)	電気事業法と異なり、マンションやオフィスビル等における一括受ガス（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。

【第25回ガスシステム改革小委員会における御指摘事項（草薙委員）】

電気の「マンション一括受電」のようなビジネスモデルについては、ガスにおいては認められるのか。

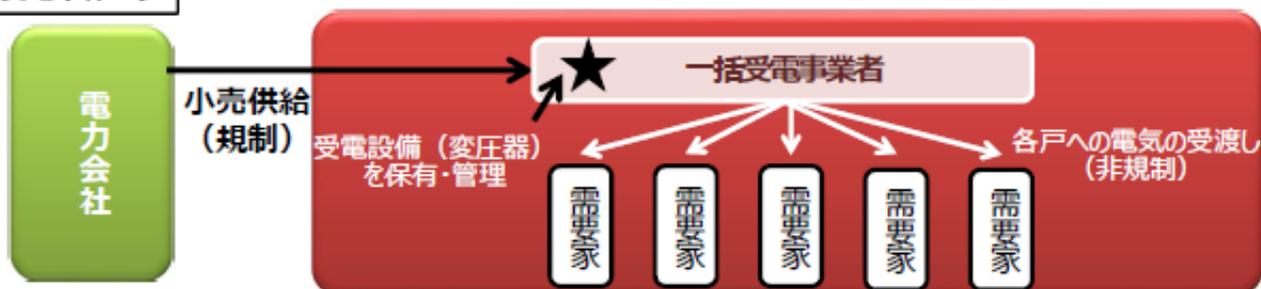


<電気の一括受電について>

- 電気のいわゆる「マンション一括受電」とは、「高圧一括受電」とも呼ばれており、一括受電事業者が受電設備（変圧器）を保有・管理し、電力会社から高圧で受電した電気を低圧に変圧した上で、マンションの各戸に対して電気を供給するというもの。
- また、電気の小売供給とは電気事業法上、「電気の利用者」に対して行うものとされており、マンション一括受電の場合における「電気の利用者」とは、電力会社から実際に電気を受電している一括受電事業者である。
- このため、電力会社から一括受電事業者に対する電気の供給行為については電気事業法上の規制を受ける一方、一括受電事業者からマンションの各戸に対してなされる電気の受渡し行為については、「一の需要場所内における電気のやり取り」であるとして、電気事業法上の規制を受けないビジネスモデルとして整理されている。(注1)
- 他方、一括受電事業者が受電設備（変圧器）を保有・管理しない場合など、当該一括受電事業者が電気の受電実態があるとは言えない場合においては、こうした一括受電事業者がマンションの各戸に対して行う電気の受渡し行為については、電気事業法上、許容されないビジネスモデルであるとして整理されている。

(注1) 電気事業法の規定に基づく説明義務・書面交付義務等の各種の規制については、一括受電事業者に対しては課されない。

一括受電のイメージ

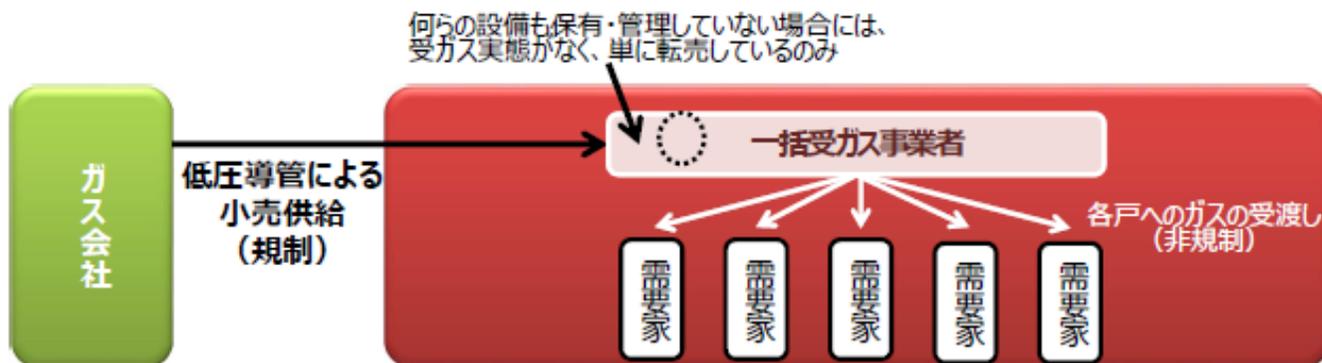




<ガスにおける取扱いについて>

- マンションに対するガスの供給については、低圧導管によって行われることが一般的である。
- このような場合においては、敷地外の低圧導管から敷地内の内管を通じて直接マンションの各戸に対してガスの供給がなされるため、仮に一括受ガス事業者が存在したとしても、この者が何らかの設備の保有・管理を行っている訳ではないことが多く、それ故に、ガスの供給を受けているという実態（受ガス実態）がない場合も想定されるところである。
- このため、一括受ガス事業者を受ガス実態がない場合において、一括受ガス事業者がマンションの各戸に対して行うガスの受渡し行為については、電気における許容されないビジネスモデルと同様であることから許容しないこととしたい。
- 次に、敷地外の導管が高中圧導管であり、かつ、一括受ガス事業者がガバナー（変圧器）を保有・管理し、電気の一括受電事業者と同様に、一括受ガス事業者が変圧した上でマンションの各戸に対してガスを受け渡す行為についてどう整理するかが論点となるが、次頁の理由により、現時点においてはこの場合においても許容しないこととしたい。

低圧導管による小売供給に係る一括受ガスのイメージ



<いわゆる一括受ガスといったビジネスモデルを許容しない理由>

(理由①)

- 
- 現在、マンションの各戸に設置されているガスメーターについては、ガス工作物としてガス事業法の適用を受けており、異常時における遮断機能を有したもの（マイコンメーター）でなければならないこととされている。
 - この点、一括受ガスの場合における「ガス工作物たるガスメーター」は、ガス会社と一括受ガス事業者との取引のために設置されるガスメーターに限られ、そもそもガス事業法上、一括受ガス事業者にはガスメーターを設置する義務はなく、仮にマンションの各戸に設置したとしても、当該ガスメーターはガス工作物ではないため、ガス事業法上の保安規制を及ぼすことができない。(注2)
 - このため、これを許容することとした場合には、現行制度下では、需要家の安全を制度的措置をもって担保することができない。

(理由②)

- 電気事業法上、一括受電事業者が保有する受電設備（変圧器）については当該一括受電事業者が保安義務がある一方、ガス事業法上、一括受ガス事業者が保有するガバナー（変圧器）については内管と同様、一般ガス導管事業者が保安義務がある。
- このため、このガバナー（変圧器）の実質的な維持・管理を行っている者は一般ガス導管事業者であり、一括受ガス事業者ではないことから、この意味においても、一括受ガス事業者に受ガス実態があるとは言い難い。

(理由③)

- 今般の法律改正においては都市ガスの小売全面自由化を行うこととしている一方、仮に一括受ガスというビジネスモデルを認めることとした場合には、マンションの各戸の需要家がガスの供給者を選択するに当たり、一定の制約を受けることも想定される。(注3)
- なお、将来的に、一括受ガスというビジネスモデルを許容するための制度改正を行うか否かについては、小売全面自由化後の需要家ニーズも踏まえつつ、引き続き検討すべき課題として整理することとしたい。

(注2) ガス事業法においてガス工作物とは、「ガス事業の用に供するもの」であることとされている。

(注3) 電気の一括受電は、小売全面自由化前から行われているビジネスモデルであり、ガスとは事情が異なる点に留意が必要。

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①

項目	規定の概要
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。
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・取次ぎ・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・取次ぎ・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・取次ぎ・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ぎ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">・取次ぎ業者の説明義務・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

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」モデルについて

【参考】制度設計専門会合での「電力の小売営業に関する指針」に関する整理

◇電気事業法上、小売電気事業の登録を受けずに、小売電気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、電気事業法上、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

- 小売供給の主体は小売電気事業者であるため、託送契約は小売電気事業者が締結すること。
- 取次事業者は、小売電気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2条の13第1項）。特に、電気の供給を行うのは、取次事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。
- 小売電気事業者としての義務（供給能力の確保（法第2条の12第1項）や苦情等の処理（法第2条の15）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）、需要家側の取次ぎは認められないこと。
- 小売電気事業者は、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を、取次ぎを委託する小売電気事業者に求めることとしてはどうか。

- 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、小売電気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、取次業者に迅速に対応させること
- ③需要家から、小売電気事業者へ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

(2) ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理②

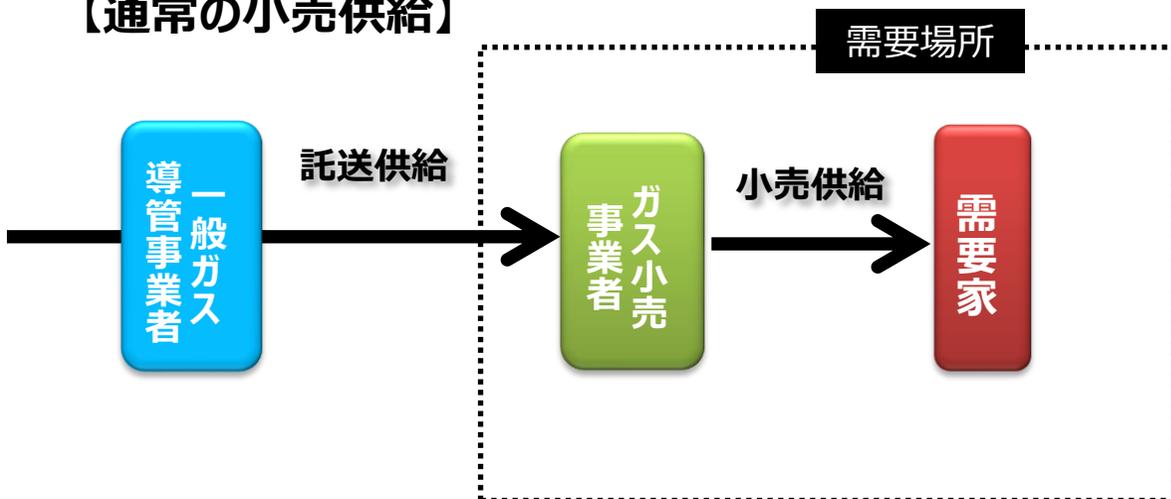
(3) ワンタッチ供給について

(4) ガス小売事業者による業務委託

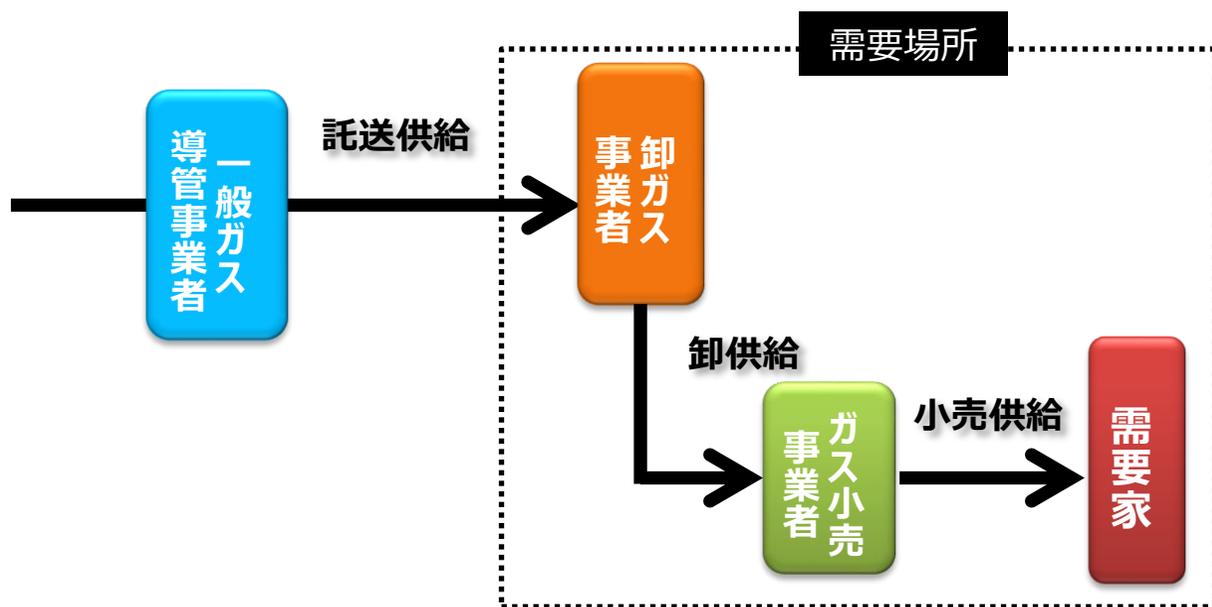
項目	規定の概要
ウ. 望ましい行為	ガス小売事業者の代理店である等と詐称する事例が想定されることから、 各ガス小売事業者が、業務提携先である媒介・取次・代理業者を自社ホームページ等において分かりやすく公表することを「望ましい行為」として位置づける。
(3) ワンタッチ供給の取扱い	従前中圧部門を中心に行われてきたワンタッチ供給について、ガス小売事業者に求められる行為等について規定する（ <u>詳細は次回以降検討</u> ）。 ※ワンタッチ供給とは、ガス小売事業者が需要場所において他の事業者からガスの卸供給を受け、当該需要場所において当該ガスによる小売供給を行うことをいう。
(4) ガス小売事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。

(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、卸ガス事業者の責任で対応することとなる。

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

【参考】制度設計専門会合での「電力の小売営業に関する指針」に関する整理

- ◇ **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
(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、 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。
(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	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) 災害等によるガスの供給支障時の問合せ対応 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ガスの供給支障への対応	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

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」が行われないよう、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

(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 小売供給契約の解除を行う15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（5日程度前にも行わせることとする。）。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

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）	※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。 ※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
○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）（※）	ガス小売事業者が（需要家の料金未払等を理由に） <u>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</u> を「問題となる行為」と位置付ける。 ① 小売供給の停止を行う15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（5日程度前にも行わせることとする。）。 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。

7. 最終保障供給に関連する論点について

23

- ガス小売事業者が需要家の不払い等を理由として、当該需要家との小売供給契約を解除して当該需要家に対するガスの供給を停止することも想定されるところ、何らの予告なくこうした措置がとられた場合、当該需要家が不払い状態を解消する機会や、一般ガス導管事業者による最終保障供給を申し込む時間的余裕を得られずにガスの供給が停止することとなる。
- このため、需要家保護を確保するためには、ガス小売事業者による小売供給契約の解除に係る一定の規律を設けることが適当であるところ、この内容が論点となる。

【論点】

ガス小売事業者による小売供給契約の解除に係る規律をどうするか。

➡ 需要家保護を図るため、以下のとおりとしてはどうか。なお、この内容はガイドライン等において担保。

- ①ガス小売事業者は、小売供給契約の解除を行う15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(5日程度前にも行わせることとする。)
- 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(旧一般ガス事業者が経過措置料金規制を課される場合には、当該旧一般ガス事業者による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。

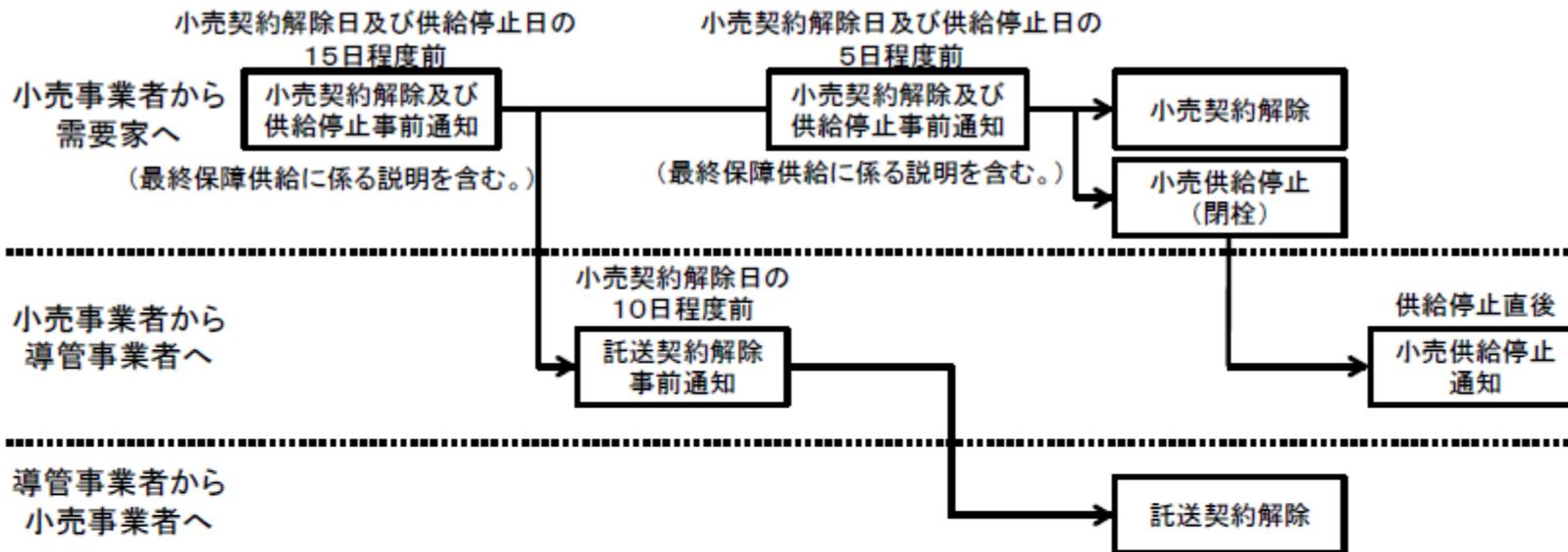
(注1) 上記の「15日」等はいくまで目安であり、ガス小売事業者が需要家保護の観点から、これに代わる時間的余裕をもって、需要家に対して解除予告通知等を行うことは妨げられない。また、旧簡易ガス事業に相当する事業等を行う者については、原則として、最終保障供給に係る説明や託送供給契約の解除に係る連絡を行う必要はない。

(注2) 例えば、複数の団地においてガス小売事業を行っている旧簡易ガス事業者が、ある1つの団地において当該事業を廃止する場合においては、上記の例も参考として、原則として1月前に、需要家に対して上記の解除予告通知を行わせることとする。

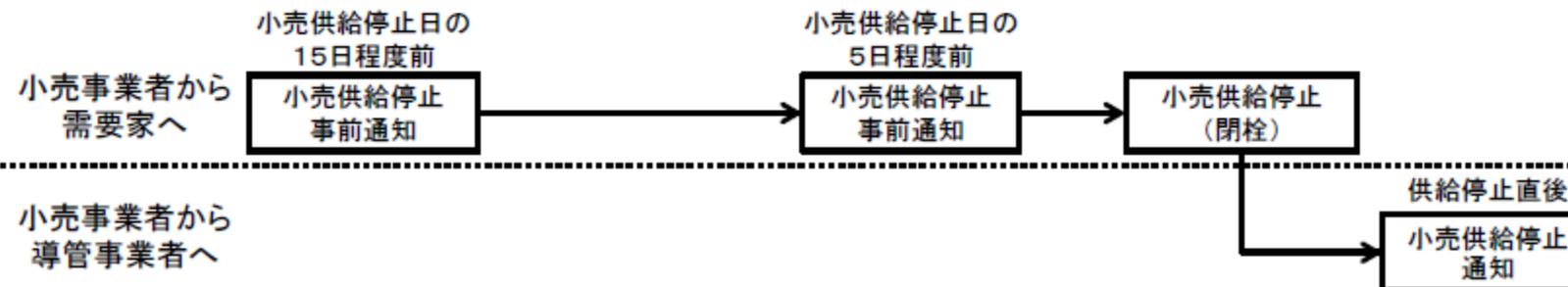
※この論点については、電気事業法においても類似の整理がなされている。

※また、熱供給事業法においても同様の論点が存在するところ、基本的には同様の整理とする。ただし、最終保障供給に係る説明や託送供給契約の解除に係る連絡を行う必要はない。

<参考>小売供給契約の解除までの流れ等について 24



➤ なお、ガス小売事業者の中には、需要家との小売供給契約を解除せず、ガスの供給を停止することをもって、当該需要家に対して不払い状態の解消を求める者も存在することが想定されるところ、この場合におけるフローは以下のとおりとなる。



※上記のフローは、ガス小売事業者が行う小売供給に加え、一般ガス導管事業者が行う最終保障供給も対象とする。ただし、経過措置約款に基づく供給に係る供給停止の手続は、基本的には現行の供給約款に定められた手続に従うこととなることから、上記のフローの対象とはならない。

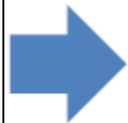
5. 契約の解除手続の適正化

(3) 一般ガス導管事業者等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、一般ガス導管事業者等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（15日程度前及び5日程度前にも行わせることとする。）。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。）。

【前回の御指摘事項②（引頭委員）】

ある小売事業者が倒産した場合、直ちに最終保障供給が開始されないとした場合、無契約状態が長引く可能性があるところ、電気では、20日間程度お金を支払わない場合、供給がストップされると聞いたことがあるが、ガスの場合はどうなるのか。また、無契約状態になったことについては、一般ガス導管事業者がこれを覚知した場合に需要家に知らせるというスキームだが、こうしたことは、小売事業者が需要家と契約を締結する際、需要家に対して確実に周知させるべきではないか。



- 第23回ガスシステム改革小委員会（9月15日）においては、一般ガス導管事業者がガス小売事業者の倒産を覚知した場合には、需要家に対して速やかにその事実を知らせた上で、早急に他のガス小売事業者と小売供給契約を締結するか、当該一般ガス導管事業者から最終保障供給を受けるかを選択する必要がある旨を需要家に対して説明すべきことを、一般ガス導管事業者に対して求めることとしたところであり、また、仮に**需要家が無契約状態を放置した場合には、一般ガス導管事業者が供給停止を行うこともあり得る**と整理したところである。
- 他方、委員御指摘のとおり、**無契約状態が長期に及ぶことは適当ではないことから、一定の規律を設けることが適当。**
- この点、第23回ガスシステム改革小委員会においては、**ガス小売事業者がその事業を休廃止しようとする場合には、その1月程度前に需要家に対してその旨を知らせることとしたところであり、また、ガス小売事業者による小売供給契約の解除に係る規律として、ガス小売事業者に対しては、小売供給契約の解除を行う15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わせることとしたところである（5日程度前にも行わせる。）。**
- これらとの整合性を確保する観点から、上記の場合における一般ガス導管事業者に対しては、仮に**需要家が供給者を選択しなかった場合には、一般ガス導管事業者が需要家に対してガス小売事業者の倒産の事実を伝えた日から1月程度後に、供給停止を行う旨をあらかじめ説明させること**としたい（供給停止予定日の15日程度前・5日程度前にも行わせる。）。（次頁に続く）

第26回ガス小委での関連発言（抄）

（深山委員）

倒産になったからといって、当然に契約関係が消滅するわけでも、終わるわけでもないわけです。（中略）無契約状態という言い方をしていますが、倒産をしたからといって直ちに無契約状態になるわけではもちろんない。

（中略）今日の資料の中でも倒産の事実を告げた日から15日で云々と出てくるんですけど、倒産とは何ぞやといういろいろな倒産があるわけで、法的倒産もあれば、私的倒産もある。つまり、裁判所の手続を経る破産とか再生という倒産もあれば、事実上の倒産もあれば、私的整理もあれば、いろいろあります。そういうときに倒産の日がいつかなんていうことは簡単に決まらない話です。そういう意味では、ここで倒産という言葉で説明するのは余りにちょっとファジーな話かなという気がします。

（藤本ガス市場整備課長）

深山委員からご指摘いただきましたけれども、今回でご議論いただいているのは、ガス小売事業者が夜逃げをして所在不明になった場合など、事実上の倒産状態となって、一般ガス導管事業者がこれを覚知して託送供給契約を解除し、かつ需要家も小売契約を解除しているようなケースと考えています。

【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	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。