

**第 1 1 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）」の制定に関する  
追加論点の検討について～

平成 2 8 年 9 月 2 7 日（火）



# 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】

### **※赤字部分について、今回追加的に議論**

**(その他の項目については前回議論)**

# 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

項目	規定の概要
<p>イ. 望ましい行為</p> <p>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>	<p><u>(下線部分を前回から追加)</u></p> <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需要家に対して、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の条件によっては、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><u>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生じる可能性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。</u></p>

## 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

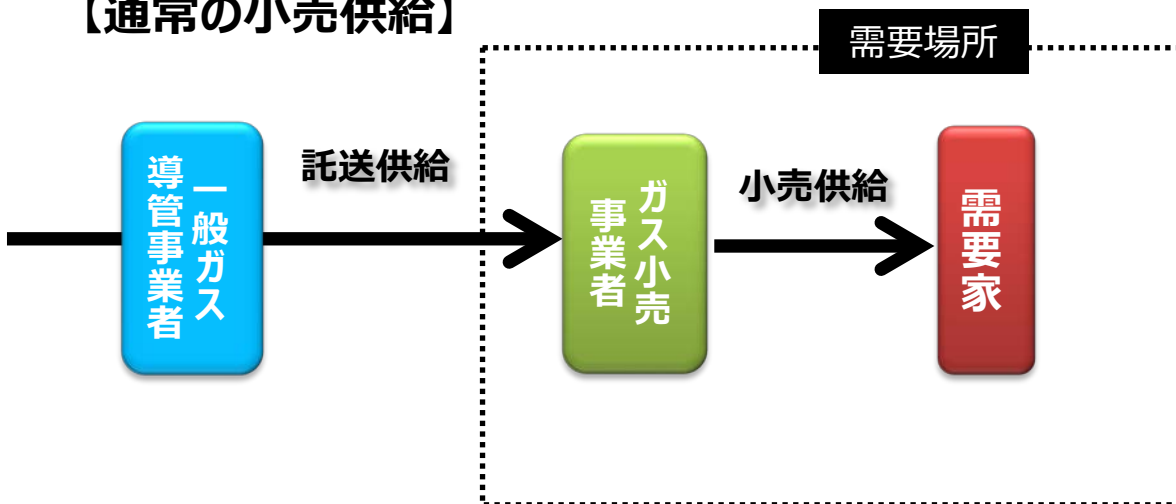
項目	規定の概要
(3) ワンタッチ供給の取扱い	従前中圧部門を中心に行われてきたワンタッチ供給について、ワンタッチ供給を行うガス小売事業者が、需要家からの小売供給契約解除の通知を受けた際に、卸ガス事業者等との間の卸供給契約を解除することを不当に怠ることは、スイッチングを阻害する行為であるため「問題となる行為」と位置づける。

※1 前回、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の詳細は「次回以降検討」としていたところ。ワンタッチ供給では、卸ガス事業者等が託送供給契約を締結しているため、卸ガス事業者等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ガス事業者等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、当該卸ガス事業者等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。

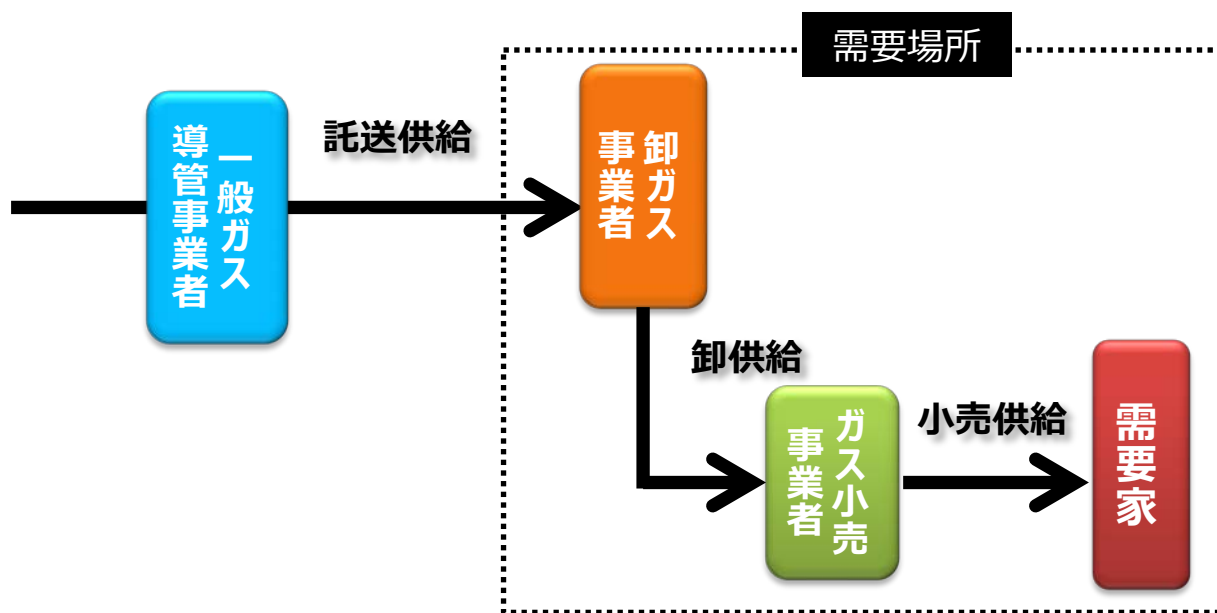
※2 なお、ワンタッチ供給の方法によりマンション等の集合住宅向けに供給することも可能であるが、その場合には各戸が需要場所となっているため、各戸ごとに卸ガス事業者等はガス導管事業者と託送供給契約を締結し、ガス小売事業者は需要家と小売供給契約を締結する必要がある点で、「一括受ガス」とは異なる。

# (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、卸ガス事業者の責任で対応することとなる。

## 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
iii) 需要家からのクーリング・オフについての適切な対応	<p>(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、以下のように整理してはどうか。</p> <p>① 問題となる行為</p> <p>以下の行為を怠ることを「問題となる行為」と位置づける。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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、託送契約の解除を行う。</li><li>・ 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。</li></ul>

※上記については、「電力の小売営業に関する指針」でも同様の整理がされているが、今後、無契約状態となる期間の保安責任について別途、産業構造審議会保安分科会ガス安全小委員会において整理する必要がある、その結果を踏まえて修正をする可能性がある。

## 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
iii) 需要家からのクーリング・オフについての適切な対応（続き）	<p>② 望ましい行為</p> <p>以下の行為を「望ましい行為」と位置づける。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ ガス小売事業者は、自由料金による小売供給契約を締結する際、「需要家がクーリングオフをし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。</li><li>・ クーリング・オフ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は、当該無契約状態を解消するため、需要家に対し、「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、無契約状態を解消するためには、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ものと整理するかのどちらかを選択する必要がある」旨説明する。</li></ul>