

# 第 2 5 回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～スイッチング手続の円滑化について～

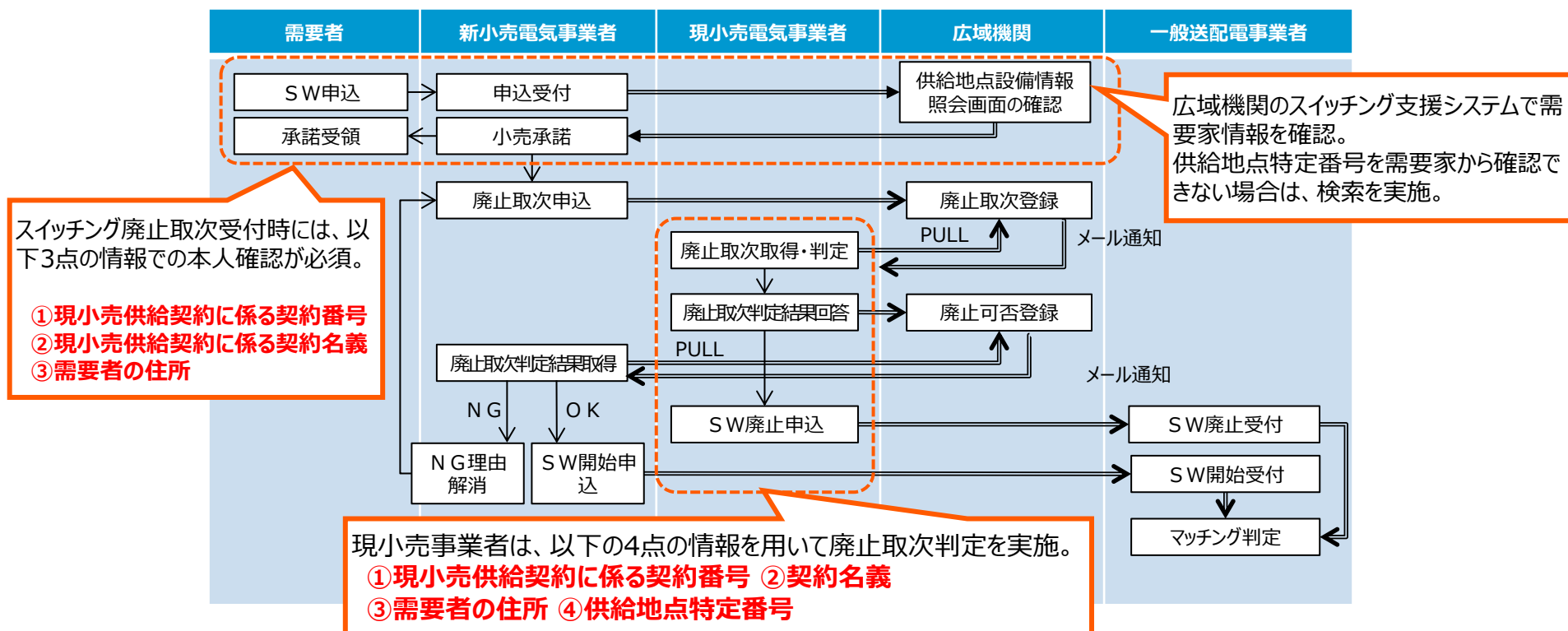
平成 2 9 年 1 2 月 2 6 日 (火)



# 低圧におけるスイッチング手続の現状

- 現行制度における低圧のスイッチング手続であるスイッチング廃止取次においては、需要家は現在契約を行っている小売電気事業者（以下「現小売電気事業者」という。）の契約番号と、需要地点のメーター毎に付与される供給地点特定番号を、電力広域的運営推進機関(スイッチング支援システム)に提出することが必須となっている。
- このうち、前者の契約番号については、廃止取次の際の本人確認のために、電力広域的運営推進機関の定める「送配電等業務指針」において、新小売電気事業者が現小売電気事業者に提供することが定められているほか、「電力の小売営業に関する指針」においても、本人確認の適切な方法として例示されている。

低圧におけるスイッチング廃止取次の業務フローと必要な情報（マッチング判定まで抜粋）



# (参考)スイッチング廃止取次における本人確認に必要な情報に関する規定

## 電力広域的運営推進機関 送配電等業務指針【抜粋】

(スイッチング廃止取次)

### 第260条

2 新小売電気事業者は、スイッチング廃止取次にあたって、現小売電気事業者に対し、次の各号に掲げる本人確認に必要な情報を提供する。

- 一 現小売供給契約に係る契約番号
- 二 現小売供給契約に係る契約名義
- 三 需要者の住所

## 経済産業省 電力の小売営業に関する指針【抜粋】

5 小売供給契約の解除手続きの適正化の観点から問題となる行為

(1) 需要家からの小売供給契約の解除時の手続

i) 本人確認を行わないこと

小売電気事業者が小売供給契約の解除の申出を受けた際には、これが該当小売供給契約の相手方たる需要家からの申出であることを適切な方法（例えば、当該需要家の氏名、住所及び契約番号のすべてを確認する等）により本人確認すべきである。（以下略）

# 現状の低圧スイッチング手続における課題

- 低圧需要家が新小売電気事業者の店頭窓口などでスイッチングの申込みを行う際に、供給地点特定番号や契約番号等のスイッチングに必要な顧客情報を把握していない場合は、自宅にある検針票等で確認するか、その場で把握が必要な場合は、需要家本人が一般送配電事業者や現小売電気事業者の窓口連絡し、確認する方法がある。
- これらの情報については、窓口の営業時間内であれば、電話等によりその場で確認することが可能である場合もあるが、営業時間外である場合や、そもそも電話等による確認を受け付けていない事業者もいることから、需要家が新小売電気事業者の店頭窓口でスイッチングに必要な情報を提示出来ない状況が一部において発生しており、低圧スイッチングの障害となっているとの指摘が新電力から寄せられている。

## 契約番号と供給地点特定番号の確認手法と課題

	契約番号	供給地点特定番号
主な確認方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現小売の検針票</li> <li>● 現小売への需要家本人からの問合せ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現小売の検針票</li> <li>● 現小売への需要家本人からの問合せ</li> <li>● 新小売によるスイッチング支援システム検索</li> <li>● 新小売による一般送配電事業者への問合せ</li> </ul>
店頭窓口等の受付で確認出来ないケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 検針票が手元にない場合で、以下のようなケースでは確認不可               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 電話等による確認を受付けていない場合</li> <li>✓ 夜間・休日等で現小売営業時間外の場合</li> <li>✓ 電話等による確認結果の通知が、契約電話番号への折り返しのみで、契約番号が自宅である場合</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現小売や一般送配電事業者の営業時間外の場合で、需要家住所によるスイッチング支援システム検索で、複数の供給地点特定番号が該当してしまう場合</li> </ul>

# 小売電気事業者による問合せ対応の状況

- 契約番号等の需要家情報の電話問合せに対する小売電気事業者の対応は、24時間対応を行っている事業者もいる一方で、電話口での回答を受付けていない事業者もあり、事業者によって対応の水準が異なっている。
- また、回答方法が「契約電話番号への折り返し電話」のみとなっている事業者もあり、自宅の固定電話が契約電話番号となっている場合は、その場で確認できないといったケースもある。

需要家本人からの需要家情報の問合せに対する対応状況

	A事業者	B事業者	C事業者	D事業者
電話問合せ 対応時間	平日 9:00～20:00 土曜 9:00～17:00	平日土曜 9:00～17:00	365日24時間対応	平日 9:00～17:00
問合せに 必要な情報	①契約名義 ②契約住所 ③契約電話番号からの発番	①契約名義 ②契約住所 ③契約電話番号 ④支払方法	①契約名義 ②契約住所 ③契約電話番号 ④支払方法	①契約名義 ②契約先住所 ③申込者連絡先電話番号
情報の開示 方法	契約電話番号へ折り返し、 電話口で回答	電話口で回答	電話口で回答	契約住所へ書面を送付 する方法でのみ回答 (電話での口頭による情 報開示は対応せず)

# 今後の方針（案）

- 低圧における競争を促進する観点からは、消費者利益を損なわない範囲での、スイッチングの円滑化は重要な課題である。一方で、現時点では、店舗営業を行っている新電力等については、契約番号の円滑な取得が課題となっている。
- この点、多くの旧一般電気事業者は、既に、委任状※1~2の提出をもって、供給地点特定番号や契約番号等のスイッチングに必要な情報（以下「スイッチング必要情報」という。）を当該スイッチング先事業者の開示を行っており、特段の課題はこれまで生じていない。このような状況も踏まえると、需要家本人による電話等の手段や適切な委任状の提出をもって、新小売電気事業者は、現小売電気事業者（新電力も含む）に対し、スイッチング必要情報の提供を受けられることを原則とし、正当な理由がない拒否は、適正な取引には当たらない可能性があるとする方向で、今後、委任状の必要記載事項の整理を含め制度の詳細を検討することとしてはどうか。

※注1 需要家が第三者に対して、当該需要家に関する個人情報開示を委任する委任状。このような委任状により契約番号や供給地点特定番号等を取得可能な場合があることは、必ずしも小売電気事業者に十分に認知されていないと考えられる。

※注2 委任状を用いた第三者による個人情報の代理取得は市区町村における住民票の代理取得をはじめ一般に行われている手法であり、違法な取組が行われた場合は事後的な確認も可能である。また、委任状の偽造に関しては、刑法第159条及び161条において私文書偽造罪及び行使罪が規定されている。

- なお、委任状の提出を受けた現小売電気事業者における正当な理由の判断に当たっては、偽造された委任状であるといった具体的懸念が存在する場合※3が含まれるものと考えられる。

※注3 例えば、消費生活センター等の特定の事業者に対する注意喚起が行われている場合。

- 今後、上述の委任状による対応を実施しても低圧部門のスイッチング円滑化が依然として進まない場合には、契約番号の必要性等について改めて検討等を行うこととしてはどうか。

# (参考)東京エナジーパートナー社による委任状の例

平成 年 月 日

## 委 任 状 (標準例)

東京電力エナジーパートナー株式会社 御中

委 任 者	住 所	〒 -
	委任者名	印
	連絡先	
	お客さま番号	
	供給地点特定番号	
	契約住所	

私は、下記の者を受任者とし、貴社との電気需給契約に関する次の事項について、照会および受領することを委任します。

受 任 者	住 所	〒 -
	会社名	
	担当者	
	連絡先	
照会目的		
委任対象事項		
<input type="checkbox"/>	電気料金	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	使用電力量	□ その他（具体的にご記入ください）
<input type="checkbox"/>	負荷設備内容	

お願い

○受任者に対しては、受任者本人であることを証明するものの提示をお願いすることがあります。

○委任対象事項の内容によっては、回答できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

お客様番号（契約番号）と供給地点特定番号については、記載はなくても委任可能

契約番号と供給地点特定番号を取得する場合、「その他」欄に契約番号と供給地点特定番号の取得を希望する旨の記載を行うことで、第三者による代理取得が可能。