

第27回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～電気の需要家がスイッチングを行う際の「取戻し営業」について～

平成30年2月23日（金）



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

1. 電気のスイッチングプロセス中の「取戻し営業」に係る指摘

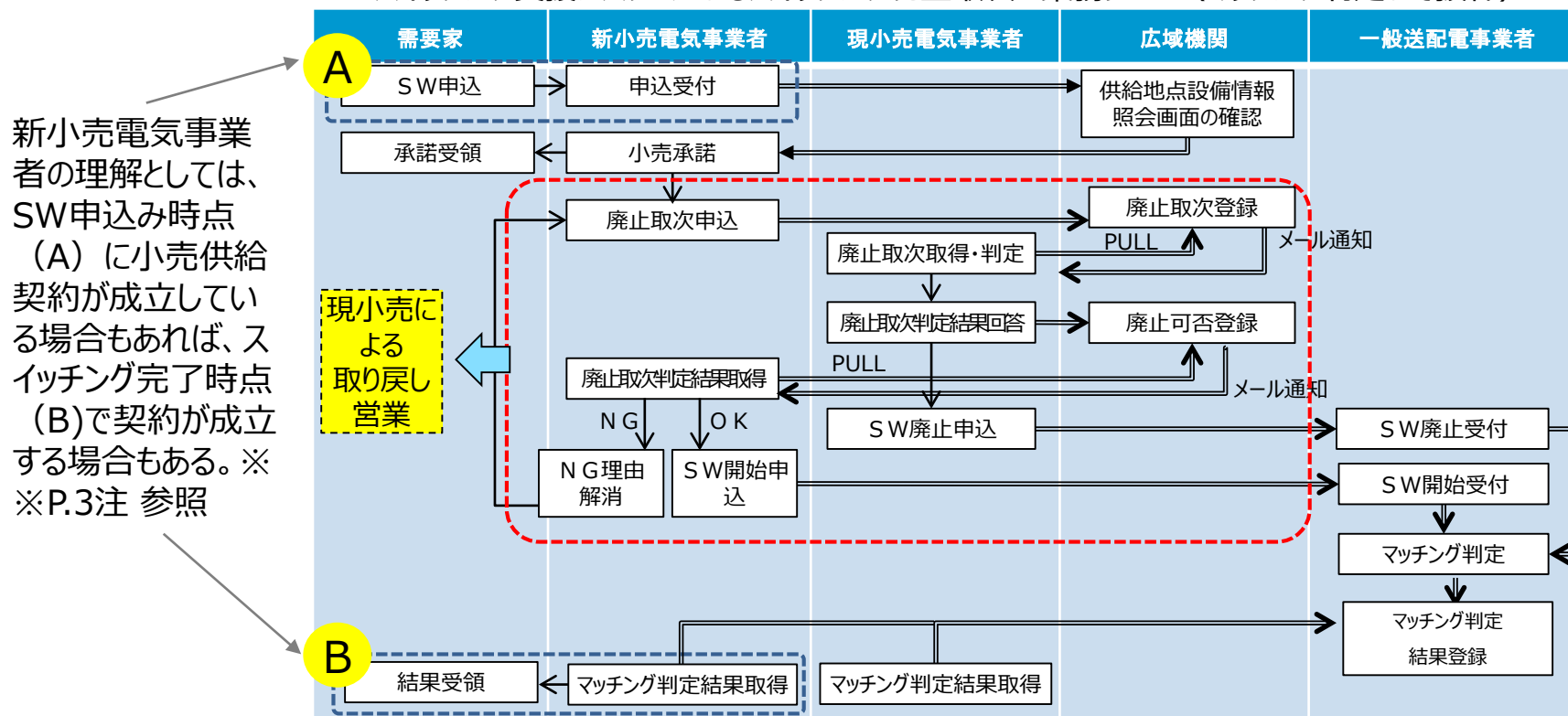
- 需要家がスイッチングを新小売電気事業者（以下「新事業者」という。）に申し込んだ場合、大部分の高圧契約*1については、スイッチング支援システムを利用して、顧客の同一性の確認が現小売電気事業者（以下「現事業者」という。）によって行われる。新事業者からの電力供給開始は、供給設備工事などによって申込から1～2月後となることが多い*2。

*1 標準電圧が6000V以下で、かつ、契約電力が500kW未満の需要家。これ以外の高圧需要家及び全ての特高需要家は、スイッチング支援システムの対象外であり、各地域の一般送配電事業者の運用によるが、需要家が、現事業者に解約手続きを直接実施することが一般的。

*2 本日の議論は、「取戻し営業」が実際に多く行われているとの指摘がある高圧を主たる対象とする。

- この間に、現事業者が当該需要家に対して、特別料金の提供や需要家の意思に基づく切り替えに伴う違約金請求の旨の連絡といった行為によって、スイッチングが阻止される事例が増加しているとの指摘がある。

スイッチング支援システムによるスイッチング廃止取次の業務フロー（マッチング判定まで抜粋）



(参考1) 「取戻し営業」のイメージ

- 需要家が新事業者へ申込を行い、スイッチング支援システムによる処理開始以降の近接した時期に、現事業者による営業行為「取戻し営業」が開始されるとの指摘がある*1。具体的には、従来よりも、(大幅に) 安い料金プラン*2 の提示が現事業者との契約に基づく違約金請求の予告と併せて行われる*3,4結果、需要家は、スイッチングを撤回することが多いとのことである。

*1 小売事業者によっては、廃止取次情報それ自体に対するアクセスは一部の社員に限定されて管理されるものの、当該情報が一定期間経過後(例えば、10日後)に、当該事業者の営業システムにおいて営業担当者には広く閲覧可能となるケースも存在する。

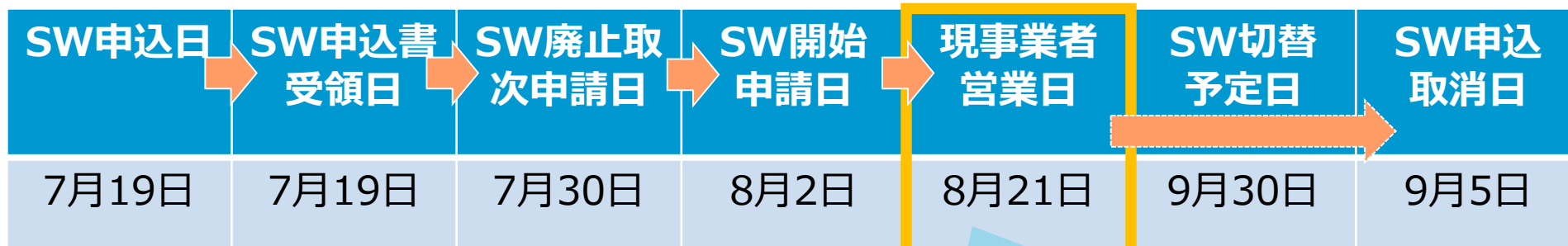
*2 安い料金プランを提供する条件として、違約金で担保された2~3年の契約とされるケースが多いと指摘される。

*3 一部の小売電気事業者は、需要家との小売供給契約において、仮に需要家が将来的にスイッチングをする場合でも、スイッチングの数ヶ月前まで「需要家が希望する料金等を提示する」ことを求め、「希望を満たさない場合は、契約を終了する」旨の需要家に対する拘束を行う事例がある(「交渉機会付与義務条項」)の条項を盛り込むことがある。

*4 需要家側からの求めに応じる形で特別料金での提案を行い、結果的に「取戻し営業」となるようなケースも想定されるとの指摘もある。

- また、現事業者が需要家のスイッチングに関する情報を取得し、違約金が発生する旨を需要家へ伝える機会を利用して取戻し営業を行っているのではないかと指摘がある(現事業者が、需要家との契約が終了する旨の情報は、スイッチング完了前に取得することが必須であり、必ずしもスイッチング支援システム上の情報とは限らない)。

スイッチングプロセス中の「取戻し営業」の時系列イメージ例 (SW申込日から申込取消日まで)



需要場所：某所雑居ビル

「取戻し営業」

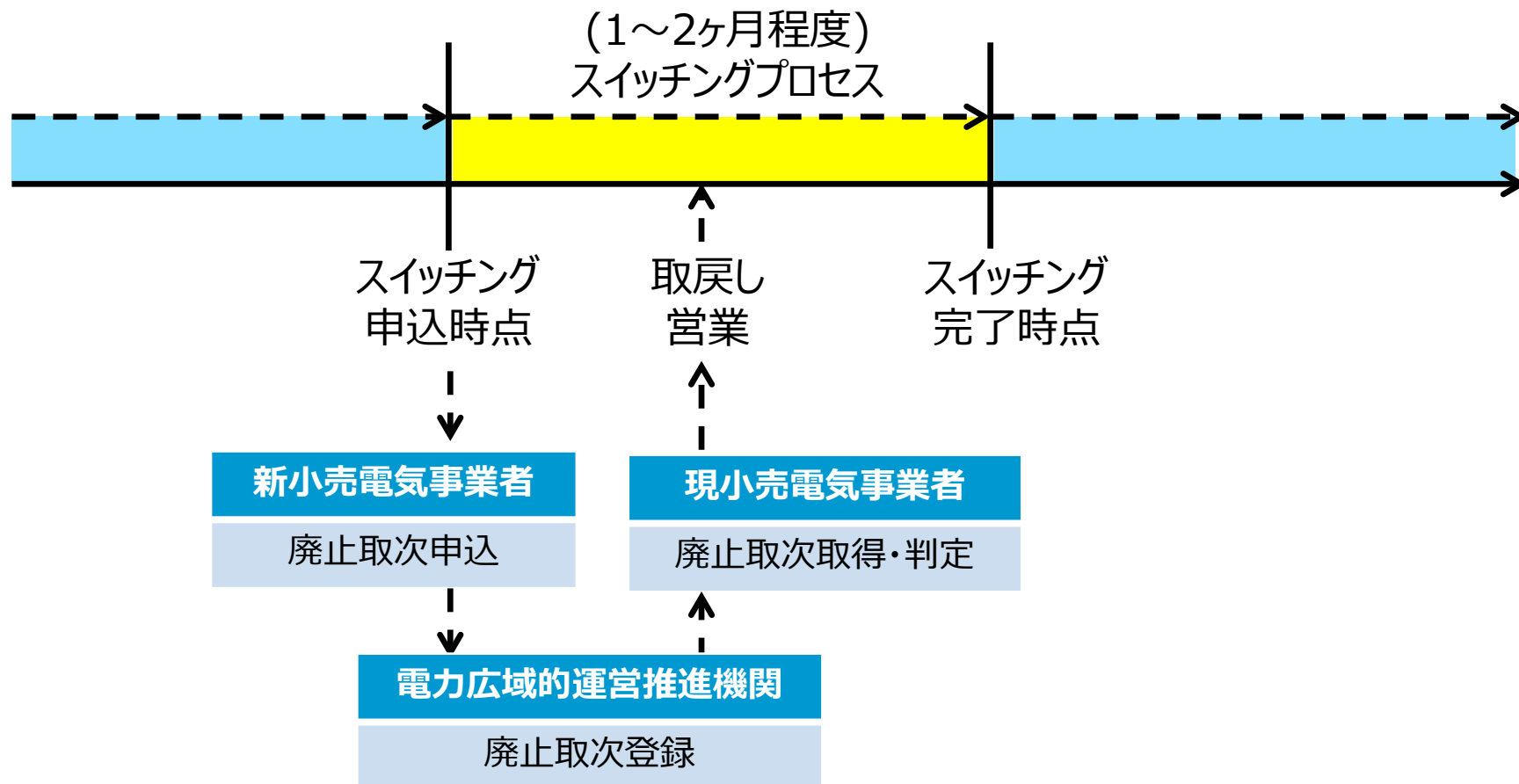
(参考2) スイッチング契約の小売供給契約成立時期(新電力小売各社の理解) (例)

小売供給契約成立時期および事業者	詳細
スイッチング申込時	<p>A社</p> <p>ショップの店頭にて申込み前に、設備情報照会を利用し申込み可能か判定を行ったうえで需要家同意の上で申込手続きを行い、「お申込み内容確認書」を取り交わした時点で契約成立となる。</p>
	<p>B社</p> <p>需要家から申込み意思表示後、契約書類を送付(申込書、重要事項説明、約款)し、需要家にて必要事項記入・捺印後に書類受領し契約成立。</p>
	<p>C社</p> <p>代理店であるサービスショップが需要家宅を訪問し、契約を取得している。契約取得時はタブレットを使用し、タブレットへの必要事項入力が完了し需要家の自署によるサインを取得した時点で契約成立となる。</p>
スイッチング完了時	<p>D社</p> <p>需要家からの申込みによりスイッチング支援システムでの「マッチング」が完了した後、電気需給契約の案内を発送した日が、契約成立日となる。</p>
	<p>E社</p> <p>需要家と商談時に、契約締結前書面を取り交わす。その後、スイッチング支援システムでの「マッチング」完了した日が契約成立日となる。マッチング完了後に契約締結後書面を取り交わす。</p>

※注 D、E社の「契約成立」については、民法上は先に契約が成立していたとしても、同一性の確認等で問題が生じた場合には契約が成立しない旨の解除条件を付す趣旨を含んでいるとの見方も考えられる。(スイッチング完了時を以ってその問題が生じないことが確定的になることに着目しているものと考えられる)

2. 問題の所在：営業の自由とスイッチングプロセス

- 各小売電気事業者の需要家への営業は原則として自由であり、一般的には価格や付加価値を巡る競争の発現に資するもの。そのような競争の中で小売電気事業者の選択が、需要家の利益になる。
- 他方で、新事業者へのスイッチングを意思決定した需要家に対して、当該需要家に関する情報を入手した現事業者が、特別料金の提供等を利用した営業活動を行うことによって、スイッチングが阻まれる新電力の事業に困難を生じているケースが多いと指摘されることをどのように考えるべきか。



3. 今後の対応に向けた論点(1/2)

- 小売電気事業における公正な競争を促進する観点から、スイッチング情報を利用した「取戻し営業」について電力の小売営業に関する指針の見直しなど含め何らかのルール整備を検討すべきではないか。
- なお、現小売電気事業者が、廃止取次を受けた際に、「取戻し営業」を行う一定の場合においては、送配電等業務指針※に抵触する可能性があると考えられる（※詳細は、参考3 参考規定を参照）。

論点	詳細
<p data-bbox="78 761 188 796">論点 1</p> <p data-bbox="246 739 671 822">現事業者の廃止取次情報の利用方法</p>	<p data-bbox="743 654 2007 925">現行のスイッチング支援システムにおいては、スイッチング開始後、直ちに廃止取次情報が、廃止にかかる需要家の本人確認を行う目的で、現事業者へ通知される。このため、結果として、現事業者による「取戻し営業」が可能となっている。スイッチング支援システムの利用の有無を問わず、このような廃止取次情報を直接または間接に利用した営業行為は、本人確認という本来の制度趣旨と照らしどのように考えるか。</p>
<p data-bbox="78 1068 188 1103">論点 1'</p> <p data-bbox="246 1046 671 1129">スイッチング支援システム上の廃止取次手続の必要性</p>	<p data-bbox="743 975 2007 1203">そもそも、需要家の本人確認のために、スイッチング開始後直ちに廃止取次ぎを行う必要はどの程度存在するか、スイッチング完了前後に現事業者へ通知すれば足りるのか、改めて、検証していく必要があるか。 なお、「本人確認」（なりすまし営業の防止を含む）のために、契約番号及び供給地点特定番号がスイッチングに当たって必要とされたという経緯がある。</p>

3. 今後の対応に向けた論点(2/2)

論点		詳細
論点2	取戻し営業の禁止の是非	<ul style="list-style-type: none">・需要家の「スイッチングする」との意思を尊重し円滑なスイッチングを実現するため、スイッチング期間における「取戻し営業」を禁止することについて、どのように考えるか。・この場合、<ol style="list-style-type: none">①現事業者との契約上、違約金等が発生する場合があること、その旨を需要家は十分に理解せずにスイッチングの意思決定を行った可能性もあることを踏まえ、現事業者が、解約の意向を承知した現事業者が違約金の予告等を行うことは認めるべきか。②スイッチングの意思決定を行った需要家本人からの求めがある場合には、対抗提案を認めるべきではないか、についても検討する必要がある。・なお、現事業者及び新事業者以外の小売電気事業者にとっては、ある需要家がスイッチングプロセスにあるか否かは不明であることから、いずれにせよ、当該禁止の対象とはならないと考えられる。
論点3	取戻し営業時の安値提示の是非	「取戻し営業」のうち、以前の料金より安価な特別な料金を当該需要家のみを提供し、スイッチングを阻止したり、戻り需要を獲得する行為に限って禁止することをどのように考えるか。このような行為を大規模な事業者が行う場合には、競争に与える影響も大きいと考えられる。
論点4	規制の対象事業者	上記論点2ないし3のルール整備を行う場合には、その対象は、全ての小売電気事業者とすることが妥当か。競争への影響に着目して、市場支配的事業者その他の大規模事業者に限定する必要があるか。
論点5	交渉機会付与義務条項の是非	需要家がスイッチングに当たり自由な意思決定を行うことは競争の基本的要素であることを踏まえれば、当該需要家の意思に関わらず、あらかじめ、交渉機会付与義務条項を設け、又は、それを行使することは競争を促進する観点から不適切な行為と考えられるのではないか。

(参考3) 参考規定

経済産業省 電力の小売営業に関する指針【抜粋】

- 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
(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

イ 望ましい行為等

- iii) 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場合、切替え前の小売電気事業者との間の小売供給契約（以下「旧小売供給契約」という。）の解除が必要となり、また当該解除に伴い違約金等が発生することがあり得るが、需要家がこれらを認識しないままスイッチングをしてしまう事態が想定される。このため、切替え後の小売電気事業者は、当該需要家に対し、供給条件の説明の際、旧小売供給契約の解除が必要となること及び当該解除の条件によっては、解除により違約金等の発生等の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が望ましい。これにより、需要家が旧小売供給契約の解除の必要性及び解除に伴う負担についても十分認識した上でスイッチングをするかどうかを判断できるようになることが期待される。

- 3 小売供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為
(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

小売電気事業者が、競合相手を市場から退出させる目的で不当に安い価格で小売供給を行うことは、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあり、これにより電気事業の健全な発達に支障が生じる（又は生ずるおそれがある）と認められる場合には、問題となる。

なお、取次業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。

(参考3) 参考規定(続き)

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。

ii) 解除に速やかに対応しないこと

需要家側から小売供給契約の解除の申出があった場合、小売電気事業者により需要家の意に反した過度な「引き留め営業」や、過度な本人確認を行うことなどによって速やかに対応しない「引き延ばし営業」が行われるおそれがある。小売供給契約の解除の申出を受けた小売電気事業者や取次業者が解除に正当な理由なく速やかに応じないこと（小売電気事業者が、需要家から取次業者との間の小売供給契約の解除の申出を受けた場合において、取次業者に連絡するなどの対応を速やかに取らないことを含む。）は、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。

(参考3) 参考規定(続き)

電力広域的運営推進機関 送配電等業務指針【抜粋】

(託送供給契約の切替え)

第254条 小売電気事業者は、需要者が現に他の小売電気事業者（以下「現小売電気事業者」という。）から電気の小売供給を受けている場合において、当該需要者との間で新たに電気の小売供給を行う旨の契約（以下「小売供給契約」という。）を締結したときは、スイッチング支援システムを通じて、一般送配事業者に対し、速やかに託送供給契約の切替えの申込み（以下「スイッチング開始申込み」という。）を行う（以下、スイッチング開始申込みを行う小売電気事業者を「新小売電気事業者」という。）。

- 2 現小売電気事業者は、需要者が新小売電気事業者と小売供給契約を締結した場合において、当該需要者との間で小売供給契約を解約する旨を合意したときは、スイッチング支援システムを通じて、当該合意が成立した後速やかに、託送供給契約の切替えに応じる旨の申込み（以下「スイッチング廃止申込み」という。）を行う。

(参考3) 参考規定 (続き)

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 新小売電気事業者は、需要者の委任を受けたときには、スイッチング支援システムを通じて、現小売電気事業者に対して、当該需要者と現小売電気事業者との間の小売供給契約（以下「現小売供給契約」という。）の解約の取次（以下「スイッチング廃止取次」という。）を行うことができる。

- 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
- 3 現小売電気事業者は、平日の営業時間内においては、スイッチング支援システムを利用して、1時間に1回以上、新小売電気事業者からの廃止取次の申込みの有無を確認しなければならない。但し、システムトラブルその他やむを得ない事情のある場合についてはこの限りではない。
- 4 現小売電気事業者は、新小売電気事業者から提供を受けた第2項各号に掲げる情報の内容と自己の保有する情報の内容が一致する場合には、スイッチング支援システムを通じ、速やかにスイッチング廃止取次を可とする旨を回答しなければならない。但し、新小売電気事業者のスイッチング廃止取次の申込みが需要者本人の意思に基づかないと窺われる特別の事情がある場合はこの限りでない。
- 5 現小売電気事業者は、スイッチング廃止取次を承諾しない旨を回答した場合は、新小売電気事業者からの申出に応じ、その承諾しない理由について説明しなければならない。
- 6 新小売電気事業者は、スイッチング廃止取次に際し、取得した情報は、廃止取次の申込日から、少なくとも3か月間、次の各号に掲げる申込方法に応じ、次の各号に定める方法により適切に保管する。
 - 一 書面による申込み 申込書類を紙又は電子データ
 - 二 電話による申込み 音声データ又は受付票を紙又は電子データ
 - 三 インターネットによる申込み Web申込フォーム等のシステム入力データ

(参考3) 参考規定 (続き)

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の委任を受けるときの説明義務)

第261条 新小売電気事業者は、需要者からスイッチング廃止取次の委任を受けようとする場合には、需要者に対して、次の各号に掲げる事項を説明しなければならない。

- 一 新小売電気事業者が需要者の委任を受けた場合には、需要者に代わって、現小売電気事業者に対しスイッチング廃止取次を行うこと
- 二 新小売電気事業者の廃止取次に対して、現小売電気事業者が廃止取次を可とした場合、現小売供給契約が解約されること
- 三 現小売供給契約を解約した場合、違約金等の不利益が発生する可能性があること
- 四 需要者の都合によりスイッチングを取り止めることとなった場合、需要者はスイッチング希望日より前に、新小売電気事業者に対しその旨を申し出る必要があること。

(目的外利用の禁止)

第265条

小売電気事業者及び需要抑制契約者は、スイッチング支援システムを通じて取得した情報について、当該情報を取得した目的以外の用途で利用してはならない。

※廃止取次に関して、第265条（目的外利用の禁止）の適用を受けるものはない（いわゆる「取戻し営業」は規制していない）と解釈。