

# 第33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③～

平成30年9月20日（木）



## **【目次】**

### **1. 前回の議論の振り返り**

### **2. スイッチング情報を営業活動に利用することについてのルール具体化**

# 本日の議論の射程

- 需要家が新小売電気事業者（以下「新事業者」という。）に契約申込を行い、新事業者から実際に電気の供給が開始されるまでの期間内に、現小売電気事業者（以下「現事業者」という。）が行う営業活動（以下「取戻し営業」という。）に関する具体的なルールのあり方について、第32回制度設計専門会合（平成30年7月20日）においてご議論頂いた。
- 前回の専門会合では各論点について様々な観点からご意見を頂いたところであるが、スイッチング情報の営業利用についてルール化を検討すべき点については概ねコンセンサスを得られたことを踏まえ、本日は、まず、スイッチング情報の営業活動等への利用に関する規律を中心に、具体的なルール化等をご議論をいただきたい。

※なおスイッチング情報の営業利用以外の論点についても今後の検討を踏まえ、ルール化が必要となる可能性があるが、取戻し営業に早急に対応する観点から、先んじて具体的なルール化をご議論していただく。

# (参考) 論点の振り返り (全体像)

- 「取戻し営業」については、前回までの議論を踏まえ、以下の論点についての検討が必要。今回は論点①を中心に検討を行うが、他の論点についても実態の調査等を進めており、今後速やかに議論を進めていく。

本日の議論中心

論点		主な検討ポイントおよび進捗状況
論点①	スイッチング情報の営業活動等への利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>スイッチング情報の営業活動等への利用について、具体的なルール化を検討する必要がある。</li> </ul>
論点②	②-1 託送契約手続き／通信端末工事の短縮	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、5～10日程度要している新事業者と旧一電（送配電部門）との間の託送契約手続きの短縮化に向けて、手続き内容の詳細を確認・精査する必要がある。</li> <li>現在、4～6週間程度を要している旧一電（送配電部門）が行う高圧用の通信端末工事の短縮化に向けて、内容の詳細を確認・精査する必要がある。</li> <li>上記内容を精査するために、一般送配電事業者に対し託送契約手続きおよび高圧用の通信端末工事の詳細内容についてヒアリングを実施し、期間の短縮について検討している。</li> </ul>
	②-2 スwitching時の通信端末工事の運用変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>現時点では、初回のスイッチングの際に、新事業者からの供給開始に先立って行っている通信端末設置工事の実施時期について、スイッチング完了後とする運用を行う場合に、当該運用を新事業者の選択制とするのか、原則とするのか等、具体的な運用方法について検討する必要がある。</li> </ul>
論点③	差別的廉売行為に関する対応の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>差別的廉売行為の対象を、スイッチング期間中の需要家のみとするかそれ以外の需要家も対象とするのかを検討する必要がある。</li> <li>廉売と判断する価格の算定方法について検討する必要がある。</li> <li>上記内容を検討するために、旧一般電気事業者の小売部門に対し、スイッチング期間中に提示した提案内容等について調査を実施している。</li> </ul>

## (参考) 第32回制度設計専門会合における主な意見 (1 / 4)

- 第32回制度設計専門会合 (平成30年7月20日) における主なご意見は以下のとおり。

### 論点

### 意見

#### 論点 ①

- 顧客から要望があった場合や違約金が発生する場合においては、接触が必要となる可能性はあるが、その際に営業をしているという故意性を証明するのは困難ではないか。滅多には証明できないけど、証明できた場合は相当信頼を損ねる等のルールを定める等の規制をしなければならないと考えている。(松村委員)
- 目的外利用に関しては、需要家の同一性の確認のためだけにスイッチング情報を利用すべきものであるため、それ以外に用いる場合は、規制すべきである。本件、立証ができるかどうかに関わらず規制すべきと考えている。(新川委員)
- 情報利用は、他の皆さんが指摘するとおり、その通りと思う。(山内委員)
- スwitchング情報の目的外利用自体は、褒められたことではない。スイッチング情報を本人確認以外に用いるのは論外であると考えており、論点を踏まえた上で検討して欲しい。(草薙委員)

## (参考) 第32回制度設計専門会合における主な意見 (2 / 4)

論点

意見

論点  
②-1

- 通信端末工事等ののんびりした工程は、是正されるべきであり、トッランナーに合わせて欲しい。こんなところで、40日もかけていたら怠けていると思われるし、そのような事業者は信用されないとも考えている。取戻し営業に関係なく通信端末工事の短縮を実施してほしい。(松村委員)
- 通信端末工事は一概に長いかどうかの判断は難しい。人手の手配や作業について、事業者へ少し話をきいてみたいと考えている。(大橋委員)
- 期間のところは、短期にすべき。(山内委員)
- 通信端末工事期間は、中国電力がトッランナーであるが、その中国電力でさえスマメの取り付け完了時期は2023年度であるので少しでも早く実施して欲しい。(草薙委員)
- 各社のスイッチングプロセスの長さには衝撃的ではある。託送手続きは、短いものは5日で、長いものは10日であるが、それでも長いと考えている。顧客情報がデータ化されていれば、瞬時に終わるものではないかと考えている。(圓尾委員)
- 通信端末工事の標準処理日数は短縮してほしい、従来と比較して早まってきていると考えているが、より早めて欲しいと考えている。(SBパワー、中野オブ)
- スwitchングプロセスが長いというのは、これまで新電力の同時同量を支援するためにスマメを設置することを是としてきた。通信設備工事が長いというのは、同時同量支援のためであるが、工期の短縮を事務局と相談しながら進めていきたいと考えている。(関西電力、白銀オブ)

## (参考) 第32回制度設計専門会合における主な意見 (3 / 4)

### 論点

### 意見

#### 論点 ②-2

- 通信端末工事を後ろ倒しにして、暫定的にプロファイリングを実施することは、是非認めて欲しい。同時同量について旧一般電気事業者が懸念を示すことはおかしい。旧一般電気事業者は過去に大量の余剰インバランスを出していたことを思い出してほしい。(松村委員)
- 通信端末工事を後回しすることを原則としてはどうかと考えている。(草薙委員)
- 通信の設置工事に関しては、事務局の提案の通り、これを待たずして契約したとしても大きな問題にはならないと考えている。実態ベースでは、スイッチングプロセス期間の短縮と、通信端末工事を後ろ倒しにすれば解決する問題と考えている。(圓尾委員)
- スマメはもともと推進してきたもので、スマメが設置できないとスイッチングできないのはおかしいのではないかと。(辰巳委員)
- 新電力にインバランスの影響を理解してもらえれば実施可能と考えている。(関西電力、白銀オブ)

# (参考) 第32回制度設計専門会合における主な意見 (4/4)

論点

意見

- 基本的には廉売の話をしていると考えている。独禁法上は、不公正な競争手段で実施するもの、私的独占的なもの2つあると考えている。後者の場合、廉売自体が否定されるものではないと考えている。合理的な価格で卸供給を行わない場合は、確かに問題である。必ずしもスイッチングに入った需要家に限ったものではないと考えており、スイッチングプロセスに入った場合は通常以上の競争が起こっているため、もっと幅広く考えるべき。(大橋委員)
- 独占禁止法の観点からはストレートにはあたらないので、電気事業法としてどうかと考えている。調達可能価格は、新電力にとっての調達可能価格。この場合、旧一般電気事業者の通常プランが調達可能価格より安く提示されている場合は、それを見直す必要が出てくる。この部分は、大きな政策的な判断であると捉えている。独禁法的には、特定の顧客のみ合理的に説明できない価格を提示するが、ここでは、そうではない。スイッチングプロセスに入ったかどうかは客観的に決まる。廃止取次情報を使い、通常よりも低い価格を提示するのは即アウトと考えている。スイッチングプロセスの時にだけ価格規制を実施すべきで、それ以外にも適用する場合は、料金の高止まりが生じるのではないかと懸念している。規制を拡張する場合は、躊躇するものである。仮にこの制度を入れる場合は、調達可能価格をどう決めるか。スイッチングプロセスに入っている需要家に対して、旧一般電気事業者は営業してはならないとすると、調達可能価格の考え方は必要ない。もし、スイッチングプロセスの需要家へ営業をしていいとなると、旧一般電気事業者が予想できる調達可能価格にする必要がある。新電力の調達手段は、卸市場以外でも可能なため、その調達価格は、刻々と変化してシングルプライスとしてきまるわけではないので慎重に考えなければならないと考えている。(新川委員)
- なんらかの形で、法的な改善があるべきではあることは皆さん合意している。基本的には、不当廉売を基本として考えるべき。調達可能価格を一つのメルクマールとするのはあり得る。ただし、旧一般電気事業者が調達可能価格を予測できるかどうかは重要であり、予測できない場合は問題であると考えている。(山内委員)
- 廉売の方は、少なくとも取戻し営業に関しては、何らかの制約を実施すべきではないかと考えている。スイッチングプロセス以外にも幅広く適用するかどうかについては慎重に考えている。どの価格で、線をひくのは相当に慎重に考えるべきであると考えている。(圓尾委員)

論点

③



## **【目次】**

### **1. 前回の議論の振り返り**

### **2. スイッチング情報を営業活動に利用することについてのルール具体化**

# スイッチング情報の営業利用に関する検討の方向性

- 現時点では、需要家が現事業者から新事業者にスイッチングする際に、当該需要家がスイッチングを行う旨の情報（以下「スイッチング情報」。具体的には、廃止申込情報やスイッチング支援システムを利用する場合における廃止取次情報等。次頁参照）を取得した現事業者が当該スイッチング情報を営業活動に利用すること自体について、電気事業法や同法に基づく各種のガイドラインにおいて特段の規律は存在しない※。（スイッチング支援システムを運用している広域機関の送配電等業務指針においても同様。）

※なお、現行の電力の小売営業に関する指針（以下「小売営業ガイドライン」）において、過度な引き留め営業や引き延ばし営業を問題となる行為として位置づけているが、その範囲は限定的。

- 他方、需要家がスイッチングの意思を表示している場合には、原則として、現事業者はその意思を尊重し、スイッチング完了に向けた対応のみを行うべきであり、スイッチングを促進し、競争を活性化する観点※からも需要家のスイッチングの意思は尊重すべきものと考えられる。こうした観点から、スイッチング情報を取得した現事業者が需要家のスイッチングの意思を尊重せず、当該スイッチングを取消させるために、当該情報を利用して営業活動を実施することは問題となる行為と考えられる。※※

※特に現行の電気事業においては、（大半のスイッチングで現事業者の立場となる）旧一般電気事業者の需要が大宗を占めていることや、電源アクセス等のイコールフットINGが実現していない中、新規需要獲得しやすさの点で一般に新電力が劣後する立場にあること等から、需要家のスイッチング意思を尊重することは競争活性化の観点から一層重要であると考えられる。

※※ただし、需要家自ら申込を撤回する可能性があることを前提に、需要家側から現事業者の新メニューの提案の依頼があった場合など、需要家の意思が更新されたものとみなせる場合には、必ずしも、取戻し営業自体は否定されるものではない。

- こうした観点から、現事業者がスイッチング期間中にスイッチング情報を利用して、需要家のスイッチング意思に反して営業活動を実施することを、電気事業法上、問題となる行為としてガイドライン上、位置づけることとしてはどうか。これを具体化するに当たっては、以下の論点について検討することが必要となる。

論点 1 - 1 : ルール化の対象

論点 1 - 2 : スwitchング期間の定義

論点 1 - 3 : スwitchング情報の定義

論点 1 - 4 : スwitchング情報の利用可能範囲

論点 1 - 5 : スwitchング情報の営業利用を防止するための体制整備について

## 論点 1-1 : ルール化の対象

- スイッチング情報の営業利用に係るルール化の対象については、需要家のスイッチングの意思が尊重されるべきである点については、小売電気事業者や需要家の性質（スイッチング支援システムの対象か否か等）によらないものと考えられることから、以下の通りとしてはどうか。
  - 営業の主体：現事業者である全ての小売電気事業者※  
※なお、媒介・取次・代理業者による営業活動についても、小売電気事業者が適切に指導・監督を行うことが必要となる。
  - 営業の客体：全ての需要家

## 論点 1-2 : スイッチング期間の定義

- 「スイッチング期間」の定義については、需要家によるスイッチングの意思が実際に表示されてから、その意思が実現されるまでの間とし、具体的には、需要家が新事業者に対してスイッチング申込をしてから、電気の供給者が現事業者から新事業者に変更となるスイッチング完了までの間としてはどうか（具体的な期間は、次頁の参考 1、2 を参照のこと）。

## 論点 1-3 : スイッチング情報の定義

- 「スイッチング情報」の定義については、需要家のスイッチング意思の尊重という観点から、スイッチング支援システムの利用の有無など情報の取得手段に関わらず、「現事業者から離脱する需要家」を特定することが可能となる以下の情報を「スイッチング情報」としてはどうか。

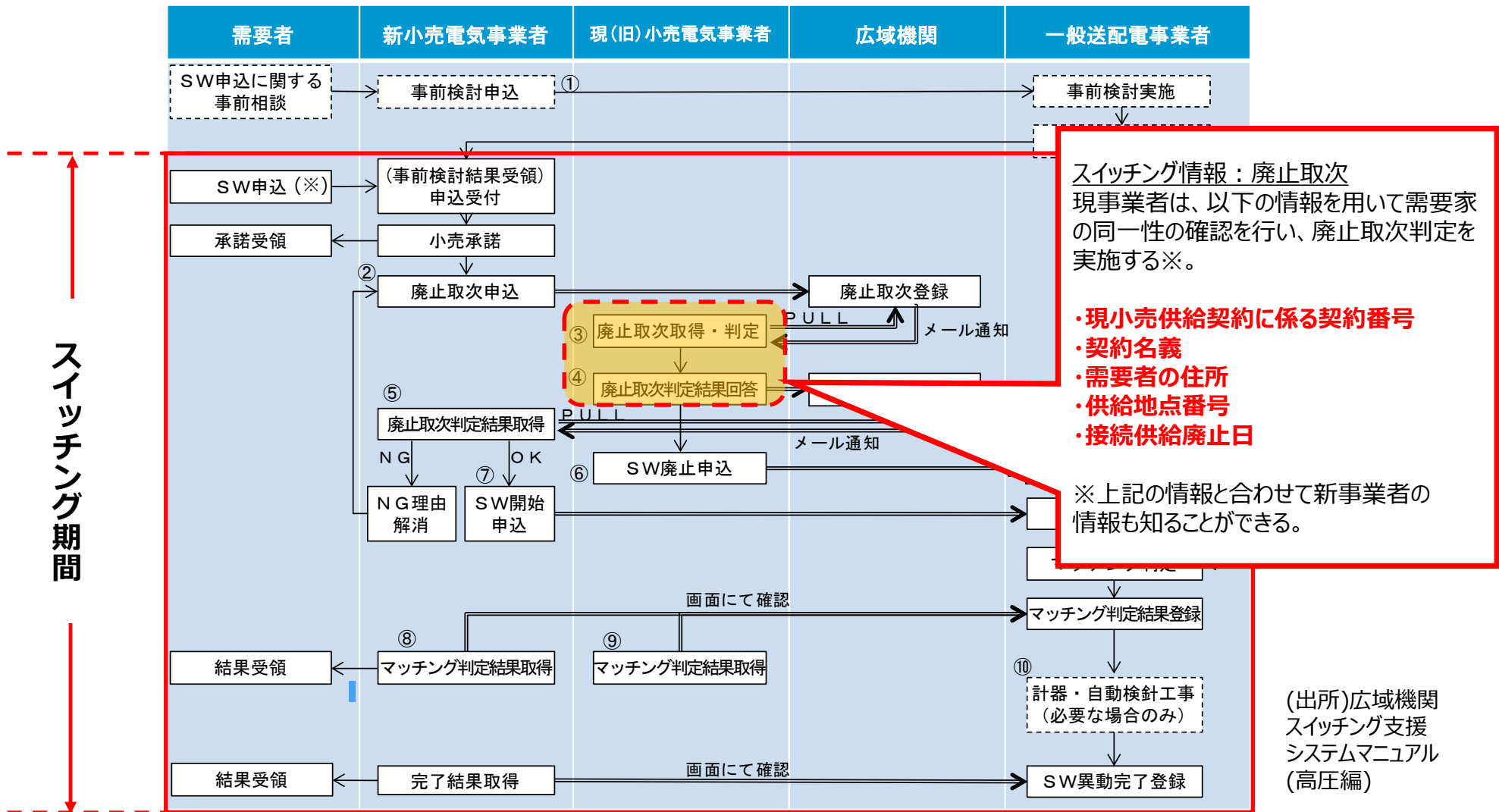
- 需要家が現事業者から新事業者へスイッチング申込をした旨の情報。

### 【具体例】

- ・スイッチング支援システムを用いる場合の、廃止取次情報又は廃止申込情報。
- ・スイッチング支援システムを用いない場合の、需要家から現事業者へ提供されるスイッチング廃止申込情報。
- ・現事業者が、需要家に対して定期、不定期に訪問した際などに知った、当該需要家がスイッチング期間中である、という情報。

# (参考 1) 高圧500kW未満のスイッチング支援システムを利用する場合のスイッチング期間および情報

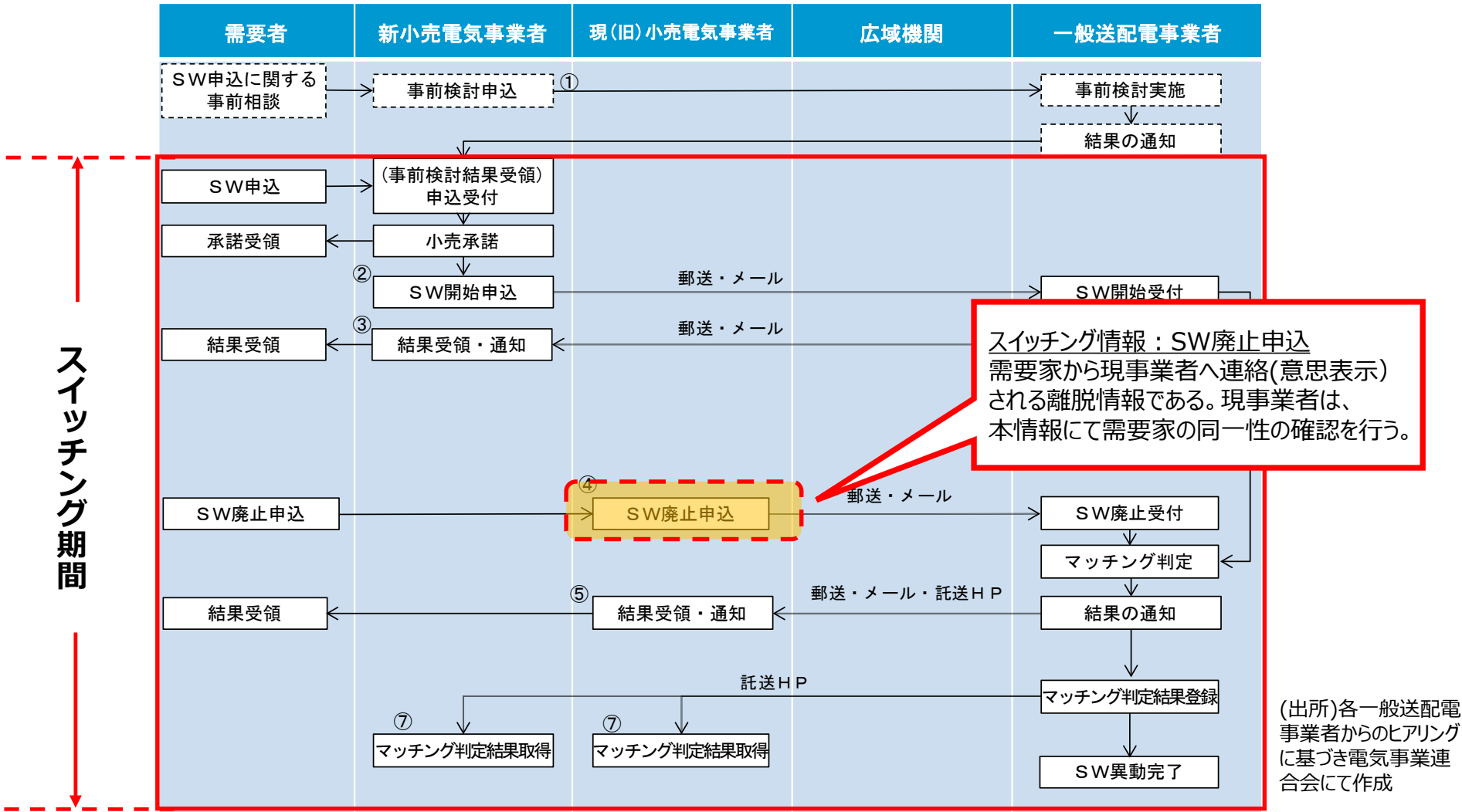
高圧500kW未満の需要家のスイッチング期間中に、現事業者が、スイッチング支援システムを経由して入手できるスイッチング情報は、廃止取次情報となる。



※送配電等業務指針第254条第1項において、小売事業者は、需要者が現小売事業者から電気の小売供給を受けている場合において、小売供給契約を締結したときは、スイッチング支援システムを通じて、一般送配電事業者に対し、速やかにスイッチング開始申請を行う旨規定されている。

# (参考2) 高圧500kW以上のスイッチング支援システムを利用しない場合のスイッチング期間および情報

高圧500kW以上のスイッチング支援システムを利用しない需要家のスイッチング期間中に、現事業者が入手するスイッチング情報は、SW廃止申込情報となる。



スイッチング期間

## 論点1-4：スイッチング情報の利用可能範囲

- 需要家の同一性の確認や違約金の説明など、現事業者から新事業者にスイッチングするにあたり現事業者が実施すべき業務や実施することに合理性が認められる業務については、スイッチングを円滑に行う観点からスイッチング情報の利用が認められる一方で、スイッチング情報を取得した現事業者がスイッチング完了までの間に、需要家の要請がないのに行う営業活動などについては問題となる行為に位置づけることとしてはどうか。

### 利用可能

- ・現事業者による需要家の同一性の確認
- ・現事業者が全需要家に対して実施する一般的な違約金の説明(現事業者との小売供給契約解約に伴う違約金金額およびその算定方法等の説明)※  
※違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、それが実質的に営業活動に相当していると認められる場合には問題となることに留意が必要である。
- ・現事業者が需要家の離脱を踏まえて実施する同時同量の準備

### 利用不可

- ・スイッチング期間中に、需要家からの要請がないのに実施する営業活動※  
※ここで営業活動とは、新たな取引条件を提示すること等によって、当該需要家がすでに意思決定したスイッチングを取り消させようとする行為を指す。

※なお、スイッチング期間中であっても、現事業者が、需要家の求めに応じて営業活動を実施する場合には、必ずしも取戻し営業自体は否定されるものではない。

## 論点 1 – 5 : スwitchング情報の営業利用を防止するための体制整備について

- スwitchング情報の営業利用を防止する観点から、小売電気事業者がルール遵守のための適切な社内管理体制を構築することが有用と考えられる。このため、例えば、需要家の廃止取次情報や廃止申込情報（以下、併せて「廃止取次情報等」という。）を適切に取り扱うための社内の情報管理体制や、スswitchング情報の営業活動への利用の問題の周知徹底の体制等、本ルール遵守のための社内管理体制を構築することを望ましい行為として位置づけることとしてはどうか。

### 本ルール遵守のための社内管理体制の例（イメージ）

#### 情報管理体制

- ・営業担当者が需要家の廃止取次情報等にアクセスできないように、システムや人員配置上、情報遮断措置を講じる。
- ・営業担当者が廃止取次情報等を取得し得る場合には、情報管理規程や業務マニュアルにおいて、取得できる情報の範囲や目的を限定するとともに、取得者・取得日時等の記録を要する体制とする。
- ・情報管理規程により、廃止取次情報等の管理責任者を明確化し、情報管理の実態を定期的に確認させ、必要に応じて情報管理体制を見直すこととする。

#### その他

- ・営業活動に関わる従業員に定期的に社内教育を行い、スswitchング情報の利用に関し問題となる行為等について周知徹底する。
- ・需要家に営業活動を行う際には、廃止取次情報にはアクセスしないことを前提に事前にスswitchング期間中でないことを確実に確認する。

※小売電気事業者や部門ごとに営業活動を行う体制は異なると考えられることから、こうした体制構築について上に挙げた例の全ての遵守を一律に求めるものではないが、本ルールの趣旨や各社の営業活動の実態を踏まえ、合理的な遵守体制を構築することが望ましい。



# スイッチング情報の営業利用に関するルールの具体化について（まとめ）

- 前頁までの論点についての検討を踏まえ、以下の通り、小売営業ガイドラインの改正※1, 2によって、スイッチング情報の営業利用を「問題となる行為」に、及びルール遵守体制を構築することを「望ましい行為」に位置づける旨の改正を早急に行うこととしてはどうか。
- なお、ガス事業についても、今後、同様の問題事例の有無、発生を踏まえ、必要に応じて、同様の観点からルール化を検討する。

※1 関係事業者の予見可能性を向上させるため、必要に応じて、取戻し営業について監視等委員会における運用上の考え方を明確化することを検討する。

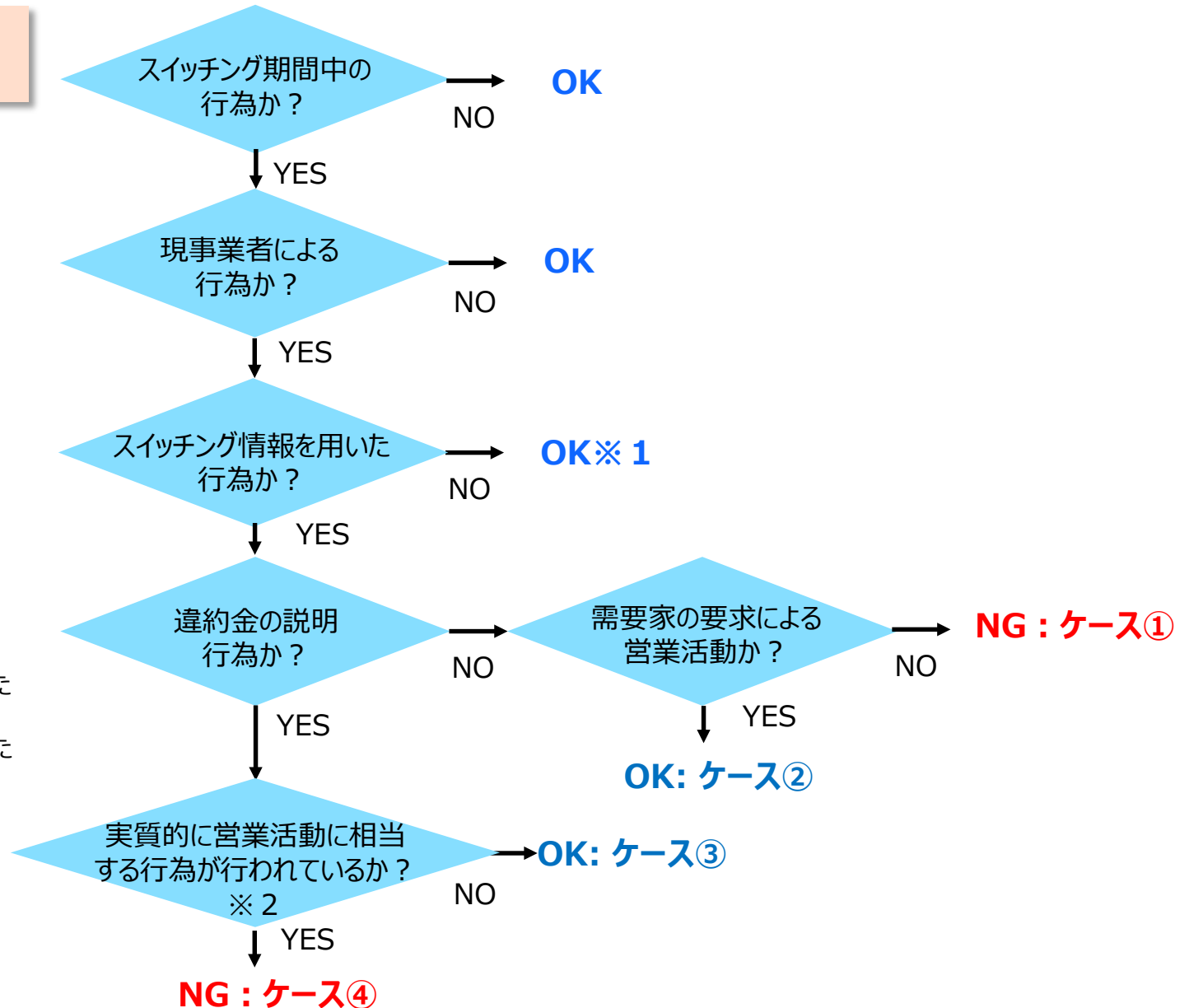
※2 広域機関の送配電等業務指針についても、本ルール変更に伴って必要な対応が行われるものと考えられる。

	改定項目	改定内容
新規追加	5（1）ア iii） スイッチング期間におけるスイッチング情報を用いた営業活動について	需要家がスイッチングする場合、切替え前の小売電気事業者（以下「現事業者」という。）は、需要家のスイッチングの意思を踏まえ、円滑なスイッチングに向けた対応を行うべきである。需要家が切替え後の小売電気事業者（以下「新事業者」という。）にスイッチングを申し込んでから、スイッチングが完了し、新事業者による小売供給が開始されるまでの間（以下「スイッチング期間」という。）に、現事業者が、需要家の要請がないのに、当該需要家が現事業者から新事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を用いて、営業活動を行うことは、これによりスイッチングを阻害し、電気事業の健全な発達に支障が生じる可能性があり、問題となる。 なお、現事業者が需要家に対してスイッチングに伴って生ずる違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは通常は問題とならない。ただし、実質的に営業活動に相当していると認められる場合には問題となる。
新規追加	5（1）イ 望ましい行為	現事業者がスイッチング期間中にスイッチング情報を用いて行う営業活動を防止する観点からは、スイッチング情報についての社内の情報管理体制を構築することや、営業活動に関わる従業員に社内教育を行い、スイッチング情報の利用に関し問題となる行為等について周知徹底することなど、適切なルール遵守体制を構築することが望ましい。



# (参考3) スイッチング情報の営業利用の判断基準フロー案および具体例 (1 / 2)

## スイッチング情報の 営業利用の判断基準フロー案



# (参考3) スイッチング情報の営業利用についての判断基準フロー案および具体例 (2 / 2)

- スイッチング情報の営業利用についての判断基準フロー案に紐づく各ケースを示す。

ケース	実施内容	判定
①	スイッチング期間中に現事業者が、スイッチング情報を用いて、需要家の要求によらずに、需要家へ営業活動を実施すること。	規制対象 ×
②	スイッチング期間中に現事業者が、需要家の要求により営業活動を行うこと。	規制対象外 ○
③	スイッチング期間中に現事業者が、スイッチング情報を用いて需要家の離脱を踏まえ、一般的な違約金の説明を実施すること。	規制対象外 ○
④	需要家が違約金については承知した上でスイッチングする意向を表明したにもかかわらず、なお違約金の説明を名目に需要家へ接触を続けるなど、実質的に営業活動に相当していると認められる違約金の説明行為をすること。	規制対象 ×

## (参考4) 参考

### 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、これにより電気の利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。