

ガスの小売営業に関する指針

平成29年1月制定
令和4年9月16日最終改定
経済産業省

ガスの小売営業に関する指針

目 次

序	ガスの小売営業に関する指針の必要性等.....	1
(1)	本指針の必要性及び構成.....	1
(2)	本指針を遵守すべき事業者.....	2
(3)	本指針で用いる用語の定義.....	2
1	需要家への適切な情報提供の観点から問題となる行為及び望ましい行為	4
(1)	一般的な情報提供.....	4
ア	問題となる行為.....	4
i)	料金請求の根拠を示さないこと.....	4
ii)	需要家の誤解を招く情報提供.....	4
イ	望ましい行為.....	4
i)	標準メニューの公表.....	4
ii)	平均的な月額料金例の公表.....	5
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需要家の誤解を招く情報提供の訂正等.....	5
iv)	ガス料金に工事費等が含まれている場合の請求書等への内訳明記.....	5
v)	業務改善命令を受けた事実の公表.....	6
vi)	原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う際の取組.....	6
vii)	調整上限を設けた原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う際の取組.....	6
(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.....	6
ア	問題となる行為.....	6
i)	供給条件の説明義務及び書面交付義務の不遵守.....	7
ii)	セット販売時の必要な説明及び契約締結前・締結後交付書面への記載の欠如.....	7
iii)	小売供給に係る料金について需要家に誤解を与える説明.....	8
イ	望ましい行為等.....	9
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... ..	9
ii)	需要家代理モデルにおける説明等.....	9
iii)	セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における解除の条	

件の説明等.....	11
iv) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明.....	12
v) 原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給契約の締結等 をする際の情報提供.....	13
2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為等	14
(1) ガス事業法上許容されない営業・契約形態.....	14
ア 一括受ガスについて.....	14
(2) ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為及び望ましい 行為.....	15
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.....	15
イ 問題となる行為.....	17
i) ガス小売事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在 り方.....	17
ii) 媒介・取次・代理業者の営業活動の在り方.....	17
iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項.....	18
ウ 望ましい行為.....	19
(3) ガス小売事業者のワンタッチ供給における問題となる行為.....	20
(4) ガス小売事業者による業務委託における問題となる行為.....	21
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	22
(1) 不明確なガス料金の算出方法.....	22
(2) 小売供給契約の解除における問題となる行為及び望ましい行為.....	22
ア 問題となる行為.....	22
i) 小売供給契約の解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること....	22
ii) 小売供給契約の解除を著しく制約する行為をすること.....	23
イ 望ましい行為.....	23
(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...	23
4 苦情・問合せへの対応の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為 ..	24
(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為.....	24
(2) 災害等によりガスの供給に生じた支障に関する問合せ対応に関して問題と なる行為及び望ましい行為.....	24
ア 問題となる行為.....	24
イ 望ましい行為.....	24

i)	導管要因であることが明らかな供給支障への適切な対応.....	24
ii)	原因が不明な供給支障への適切な対応.....	25
5	小売供給契約の解除手続等の適正化の観点から問題となる行為	26
(1)	需要家からの小売供給契約の解除時の手続.....	26
i)	本人確認を行わないこと.....	26
ii)	解除に速やかに対応しないこと.....	26
※)	需要家からのクーリング・オフについての適切な対応.....	27
(2)	ガス小売事業者からの小売供給契約の解除時の手続.....	28
(3)	ガス小売事業者による小売供給契約の解除を伴わない供給停止時の手続.....	29
(4)	ガス導管事業者による託送供給契約の解除時の手続.....	29
	【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】	30
1	供給条件の説明.....	30
(1)	供給条件の説明の意義.....	30
(2)	供給条件の説明の程度及び方法.....	30
(3)	説明すべき事項.....	31
ア	原則.....	31
イ	説明事項の一部省略が認められる場合.....	33
i)	契約の更新の場合.....	33
ii)	軽微な変更以外の契約の変更の場合.....	33
iii)	契約の軽微な変更の場合.....	33
iv)	説明事項の一部省略が認められない場合.....	34
2	契約締結前の書面交付義務.....	34
(1)	契約締結前の書面交付義務の意義.....	34
(2)	遵守すべきルール.....	34
ア	契約締結前交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法.....	34
i)	原則.....	35
ii)	契約締結前交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合.....	35
イ	契約締結前の書面交付義務の例外的場合.....	35
i)	電話による説明を行う場合.....	35
ii)	契約の更新及び契約の軽微な変更の場合.....	36
ウ	契約締結前交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法.....	36
i)	需要家の承諾を得る方法.....	36

ii) 具体的な提供方法.....	36
3 契約締結後の書面交付義務.....	38
(1) 契約締結後の書面交付義務の意義.....	38
(2) 遵守すべきルール.....	38
ア 契約締結後交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法.....	38
i) 原則.....	38
ii) 契約締結後交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合.....	39
イ 契約締結後の書面交付義務の例外的場合.....	39
ウ 契約締結後交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法.....	40
i) 需要家の承諾を得る方法.....	40
ii) 具体的な提供方法.....	40
4 原料費調整をはじめとする料金高騰リスクへの対応の参考事例	40
(1) 基本的な考え方.....	40
(2) 原料価格変動を踏まえた料金メニューの作成に関する望ましい行為.....	40
(3) 参考事例.....	40

序 ガスの小売営業に関する指針の必要性等

(1) 本指針の必要性及び構成

平成26年4月11日に閣議決定された「エネルギー基本計画」においては、市場の垣根を撤廃し、電力システム改革と併せて、ガスシステム改革及び熱供給システム改革を一体的に推進する方針が示された。これを踏まえ、第189回国会において、①ガスの小売業への参入の全面自由化、②ガス料金の規制の撤廃に係る措置の整備、③ガス導管事業の中立性の確保等の措置を講ずるべく「電気事業法等の一部を改正する等の法律（平成27年法律第47号）」が成立した。

平成29年4月1日、「電気事業法等の一部を改正する等の法律」の一部が施行され、従来は基本的に大口部門のみ自由化されていたガスの小売業への参入が、小口部門を含めて全面自由化されることとなった。

本指針は、小売の全面自由化に伴い、様々な事業者がガス事業に参入することを踏まえ、関係事業者がガス事業法（昭和29年法律第51号）及びその関係法令を遵守するための指針を示すとともに、関係事業者による自主的な取組を促す指針を示すものであり、これによって、ガスの需要家の保護の充実に図り、需要家が安心してガスの供給を受けられるようにするとともに、ガス事業の健全な発達に資することを目的とするものである。

具体的には、本指針は、①需要家への適切な情報提供、②営業・契約形態の適正化、③契約内容の適正化、④苦情・問合せへの対応の適正化、⑤契約の解除手続等の適正化の各項目について、原則として、需要家の利益の保護やガス事業の健全な発達を図る上で望ましい行為や、ガス事業法上問題となる行為（業務改善命令又は業務改善勧告が発動される原因となり得る行為）を示すとともに、一定の場合にはガス事業法上問題とならない旨を例示する。また、ガス小売事業者に課される供給条件の説明義務や契約締結前・締結後の書面交付義務に関するガス事業法の関連法令の詳細な解説を、後述の1（2）ア及び【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】に示している。

なお、本指針のルール等が関係する具体的なケースについては取引の実態を踏まえて、個別の判断が求められるものであり、これらを網羅的にあらかじめ明らかにすることは困難である。したがって、問題や紛争が生じた場合に、本指針の趣旨・内容を勘案して個々の事案に応じて対応し、その判断の積み重ねが本指針の内容をより一層明確にしていくことになると考えられる。また、小売の全面自由化後においてもガスの供給に関するサービスの多様化・複雑化によりトラブルの内容や実態、競争環境も変化していく可能性がある。本指針についても、こうした状況を反映する必要があることから、今後のガスの小売業の環境変化に応じて適時適切に見直しを行っていくこととする。

(2) 本指針を遵守すべき事業者

本指針を遵守すべき主たる関係事業者は、ガス小売事業者及びその媒介・取次・代理業者である¹。

(3) 本指針で用いる用語の定義

以下の各用語は、本指針において以下に定める意味を有する。

- ・ 本指針：ガスの小売営業に関する指針
- ・ 施行令：ガス事業法施行令（昭和29年政令第68号）
- ・ 施行規則：ガス事業法施行規則（昭和45年通商産業省令第97号）
- ・ 媒介等：媒介、取次ぎ又は代理²
- ・ 媒介業者：小売供給契約の締結の媒介を業として行う者
- ・ 取次業者：小売供給契約の締結の取次ぎを業として行う者
- ・ 代理業者：小売供給契約の締結の代理を業として行う者
- ・ 媒介・取次・代理業者：媒介業者、取次業者又は代理業者
- ・ ガス小売事業者等：ガス小売事業者及び媒介・取次・代理業者
- ・ ガス導管事業者：一般ガス導管事業者及び特定ガス導管事業者
- ・ 料金その他の供給条件：小売供給に係る料金（当該料金額の算出方法を含む）、料金の支払方法その他のガス事業法第14条第1項に基づきガス小売事業者等による説明が必要とされる小売供給に係る供給条件
- ・ 違約金等：需要家からの申出による小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の需要家の負担となるもの³
- ・ 業務改善命令：ガス事業法に基づく経済産業大臣の業務改善命令（ガス事業法第20条等）
- ・ 業務改善勧告：ガス事業法に基づく電力・ガス取引監視等委員会のガス事業者に対する勧告（ガス事業法第178条第1項）
- ・ 業務改善命令等：業務改善命令又は業務改善勧告
- ・ 契約締結前交付書面：ガス事業法第14条第2項に基づきガス小売事業者等による交付が必要とされる書面
- ・ 契約締結後交付書面：ガス事業法第15条第1項に基づきガス小売事業者等による交付が必要とされる書面

¹ ただし、後述の4（2）及び5には、ガス導管事業者が遵守すべきルールを記載している。

² 小売供給契約の締結の媒介・取次ぎ・代理のそれぞれの内容については後述の2（2）を参照されたい。また、需要家代理モデル、一括受ガス及びワンタッチ供給については、後述の1（2）イii）、2（1）ア及び2（3）を参照されたい。

³ 当該小売供給契約の変更又は解約に伴い、消費機器のリース契約等、別個の契約に係る違約金・精算金その他の需要家の負担となるものがある場合には、当該負担を含む。

- ・ 契約締結前・締結後交付書面：契約締結前交付書面及び契約締結後交付書面
- ・ セット販売：ガスと他の商品・役務をセットで契約した場合に、料金の割引やキャッシュバック等が受けられるとする販売
- ・ セット割引等：セット販売によって得られる料金の割引やキャッシュバック等
- ・ スイッチング：需要家が自らに対して小売供給を行うガス小売事業者を他のガス小売業者に切り替えること
- ・ 卸供給：ガスの卸売による供給
- ・ 卸売事業者：ガス小売事業者に卸供給を行う事業者
- ・ 旧簡易ガス事業者等：旧簡易ガスみなしガス小売事業者等、自ら導管の維持及び運用を行うガス小売事業者
- ・ 指定旧供給区域等小売供給等：指定旧供給区域等小売供給及び指定旧供給地点小売供給

1 需要家への適切な情報提供の観点から問題となる行為及び望ましい行為

(1) 一般的な情報提供

ア 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について需要家が自ら把握することは困難である。このため、請求された料金が正しいかどうかを需要家が判断できるようにするためには、原則としてガス小売事業者が当該情報を需要家に示す必要がある。

このため、ガス小売事業者が、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、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

ii) 需要家の誤解を招く情報提供

ガス小売事業者が、「当社のガスであれば供給に支障が生じにくい」、「当社と契約しないとガス漏れ等の緊急時対応が一切なくなる」など、需要家の誤解を招く情報提供によって自己のサービスに誘導しようとすることは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、ガス小売事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあるため、問題となる。

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

イ 望ましい行為

i) 標準メニューの公表

ガス小売事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、一般消費者向けの定型的なメニューを標準メニューとして広く一般に公表した上で、これに従って、同じ需要特性を持つ需要家群ごとに、その利用形態に応じた料金を適用することは望ましい。これにより、需要家が料金水準の適切性を判断しやすくなることが期待される。

なお、需要家の需要形態等に応じて様々なメニューが設定されることが想定されるため、標準メニューは各ガス小売事業者に1つと限られるものではない。できる限り、需要家に分かりやすいメニューを作成するとともに、定型化された契約条件の下で広く需要家に提供されているメニューは公表されることが望ましい。標準メニューを公表した場合でも、期間限定の割引料金を適用するなど、公表されているメニュー以外の供給条件による販売を行うことも許容される。

ii) 平均的な月額料金例の公表

ガス小売事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、一般消費者向けに平均的なガス使用量における月額料金例を公表することは、需要家が料金水準の適切性を判断することに資するため望ましい。

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需要家の誤解を招く情報提供の訂正等

小売供給に関する情報を扱う価格比較サイトなどで、ガス小売事業者等以外の第三者によって虚偽又は需要家の誤解を招くなど問題になり得るガス小売事業者に係る情報提供が行われていることを当該ガス小売事業者が把握した場合には、当該ガス小売事業者は、速やかに当該情報の訂正を働きかけることが需要家の混乱や誤解を防止する観点から望ましい。

ただし、当該ガス小売事業者が、自らの広告媒体として用いている価格比較サイトなど小売供給に関する情報提供を行う媒体において、上記のような虚偽又は需要家の誤解を招く情報提供を把握したにもかかわらず、その状態を長期間にわたり不当に放置し、働きかけを行わない場合には、ガスの使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。

iv) ガス料金に工事費等が含まれている場合の請求書等への内訳明記

小売全面自由化後、ガス小売事業者が締結する個別の小売供給契約において、ガス小売事業者がガス導管事業者に対して託送供給約款に基づき支払った導管その他の設備に関する工事費等を当該小売供給に係る料金に含めて回収することが考えられる⁴。

このような場合、ガス小売事業者は、ガス料金の透明性の確保の観点から、需要家への請求書、領収書等に当該工事費等の相当額を記載することが望ましい。

⁴ このような小売供給契約を締結しようとする際にガス小売事業者が供給条件として説明すべき事項については、後述の【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】の1（3）アを参照されたい（特に施行規則第13条第1項第8号及び第12号に関する箇所）。

v) 業務改善命令を受けた事実の公表

ガス小売事業者が経済産業大臣からの業務改善命令（ガス事業法第20条）を受けた場合、当該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ことから、ガス小売事業者自身がその事実を公表することが望ましい。また、この場合、原則として、経済産業省もホームページ等において業務改善命令を発令した事実を公表するものとする。

vi) 原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う際の取組

ガス小売事業者が原料費調整その他の原料価格の変動による料金の増額又は減額（以下「原料費調整等」という。）の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う場合においては、需要家にとって原料費調整等の仕組みやそれによる料金変動のリスクが分かりやすい料金メニューとするとともに、ガス小売事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、その原料費調整等の仕組みやそれによる料金変動のリスクについて、ホームページ等で分かりやすく情報提供を行うことが望ましい⁵。ホームページで情報提供を行う場合には、他の料金メニューと比較してたどりつきやすさに遜色がないことによって、料金が比較しやすいようになっていることが望ましい。

vii) 調整上限を設けた原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う際の取組

ガス小売事業者が調整上限を設けた原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給を行う場合においては、調整上限の算定方法（算定に用いる基準価格を含む）や、その変更の条件等の考え方について、供給約款等に定めるとともに、ガス小売事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、需要家に対しホームページ等で分かりやすく情報提供を行うことが望ましい。ホームページで情報提供を行う場合には、他の料金メニューと比較してたどりつきやすさに遜色がないことによって、料金が比較しやすいようになっていることが望ましい。

(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

ア 問題となる行為

⁵ ガス小売事業者等が小売供給契約の締結等をしようとする場合の説明義務については、後述の1（2）及び【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】を参照。

i) 供給条件の説明義務及び書面交付義務の不遵守

ガス事業法では、ガス小売事業者等は、需要家と小売供給契約の締結又は媒介等しようとするときは、料金その他の供給条件（需要家が解除を申し出た場合の違約金等の内容を含む。以下同じ。）について、需要家に対し説明することが義務付けられている（ガス事業法第14条第1項）。また、当該説明をするときは、需要家に対し、料金その他の供給条件を記載した契約締結前交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第14条第2項及び第3項）。

さらに、ガス小売事業者等は、需要家と小売供給契約を締結したときは、遅滞なく、ガス小売事業者等の氏名及び住所、契約年月日、料金その他の供給条件を記載した契約締結後交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第15条）。

これらの説明義務及び書面交付義務は、需要家に対して料金その他の供給条件に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から設けられたものである。

ガス小売事業者等が、これらの説明義務及び契約締結前の書面交付義務に違反することは問題となる。

なお、ガス小売事業者等による供給条件の説明の方法や説明すべき事項、契約締結前・締結後交付書面において記載が必要な事項やその一部省略が認められる場合、情報通信技術を利用する方法による提供が認められる場合などの詳細については、後述の【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】を参照されたい。

ii) セット販売時の必要な説明及び契約締結前・締結後交付書面への記載の欠如

小売の全面自由化後は、ガスと他の商品・役務のセット販売を行う事業者など、多様なサービスを提供する事業者が現れることが想定される。

① セット販売時の料金及びセット割引等の表示について

ガス小売事業者等は、需要家と小売供給契約を締結しようとする際に、「当該小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）」を説明し、これを契約締結前・締結後交付書面に記載しなければならない（ガス事業法第14条及び第15条並びに施行規則第13条第1項第7号及び第7項並びに第14条第2項第4号）。このため、ガスと他の商品・役務のセット販売を行う場合も、ガス料金の額の算出方法については明示する必要がある。これに対して、セット割引等のガス料金への配分金額については、これを常に明示させるとすれば、「ガスと他の商品・役務のセットで毎月●●円割引」といった料金メニューの設定が困難となり、自由な商品開発の妨げになると考えられる。このため、セット割引等のガス料金への配分金額については、これを明示する必要まではない。

＜セット販売の説明時における料金算定方法の明示の例＞

ガス料金	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 (ガス料金への配分額の明示は不要)
従量料金：a円／m ³	従量料金：b円／●	

※ガス料金の請求書においても、上記の料金算定方法をもとに、ガス使用量及びガスの基本料金・従量料金の金額等を示せば、セット割引のガス料金への配分金額を示す必要まではない。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。

② セット販売時に求められる説明及び契約締結前・締結後交付書面の記載

セット販売においては、商品・役務ごとに契約先となる事業者が異なることを需要家が十分に理解していない、知らない間に他の商品・役務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（キャッシュバックを行う責任主体が誰かが曖昧である）などの問題が生じる懸念がある。

需要家保護という説明義務・書面交付義務の趣旨からすれば、ガス小売事業者等は、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、ガス小売事業者等が、このような説明・書面交付を行わないことは問題となる。

- (ア) セット販売される商品・役務とガスの小売供給とで契約先が異なるときはその旨を適切に説明すること
- (イ) 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
- (ウ) 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等を行うのかを明示すること
- (エ) 契約締結前・締結後交付書面に上記各事項を記載すること

iii) 小売供給に係る料金について需要家に誤解を与える説明

前記 ii) のとおり、ガス小売事業者等は、需要家と小売供給契約の締結等をしようとするときは、当該小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）の説明をしなければならない（ガス事業法第14条第1項及び施行規則第13条第1項第7号）。

このときに、ガス小売事業者等が、需要家に対し、当該小売供給に係る料金について虚偽の事実を告げるなど、需要家に誤解を与える説明によって自己のサービスに誘導しようとすることは、需要家の誤認に基づく選択を招くものであり、需要家保護を趣旨とする説明義務に違反する。

例えば、ガス小売事業者等が、原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給契約の締結等をしようとする場合に、需要家に対し、当該料金メニューにおける原料費調整等のメリット（料金が安くなること等）のみを告げ、デメリット（料金が高くなる可能性があること等）を告げないことは、需要家の誤認に基づく選択を招くものであり、需要家保護を趣旨とする説明義務に違反する。

イ 望ましい行為等

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場合、切替え前のガス小売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、切替え後のガス小売事業者は、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。

また、他のエネルギーからいわゆる都市ガスへエネルギー源を切り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。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、上記同様の説明に加え、切替え前の事業者との間の他のエネルギーの供給契約上の解除の条件によっては、一定期間前に当該切替え前の事業者に対して解除を通知する必要がある旨を説明することが望ましい。

ii) 需要家代理モデルにおける説明等

需要家に代わって、ガス小売事業者との料金交渉や料金請求等をまとめて行うことや、代理サービスを他のサービスとセットで提供すること等により、需要家にメリットをもたらす需要家代理モデルが新たに想定される。需要家代理モデルの活用により、ガス小売事業者の一括営業による販売経費等の圧縮を通じた安価な料金メニューの適用や、需要家の利用メニューの多様化が可能となり得る。

需要家代理モデルにおける代理人はあくまで需要家の代理人であって、ガス小売

事業者と代理人との契約の効果が需要家に帰属することとなるが、ガス事業法上の小売供給契約の主体はガス小売事業者と当該需要家であることから、このような営業・契約形態は、ガス事業法上の規制の対象外である。

他方、需要家の代理人が当該需要家との小売供給契約に係るガス小売事業者を兼ねる自己契約又は代理業者を兼ねる双方代理であって、需要家に対し自己契約又は双方代理となる旨の同意を得ないときは、需要家の利益を害するおそれがあるため無権代理行為になると解されており⁶（民法（明治29年法律第89号）第108条本文）、ガス小売事業者自身の行為や、ガス小売事業者が行う代理業者に対する指導・監督が適切でないとして問題となることから、ガス事業法第20条に規定される業務改善命令の対象となる場合がある。

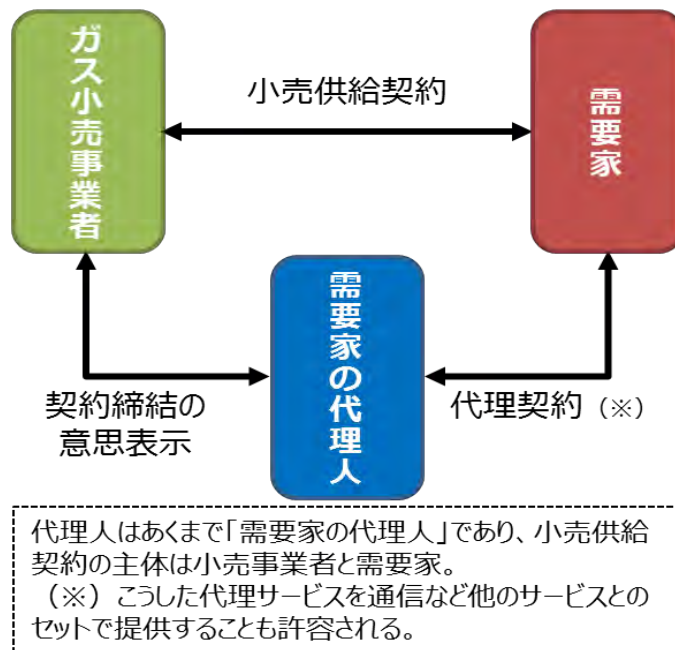
需要家代理モデルの場合、需要家との小売供給契約の内容や解除手続及び苦情・問合せへの対応の適正性については、ガス小売事業者がガス事業法上の責任を負っている。ガス小売事業者等は、需要家の代理人と称する者から小売供給契約の申込みを受けた場合には、当該需要家の代理人と称する者が小売供給契約を締結する代理権を有しているかを適切な方法により確認することが望ましい。

ガス事業法の規制の対象外であるからといって、需要家の代理人が需要家に適切な情報提供をしないことによって、需要家の利益が害されることがあってはならない。そこで、需要家の代理人は、本指針に定められたガス小売事業者に求められるものと同等の説明・書面交付、需要家の代理人として行う小売事業者等との契約に係る手数料等の条件の説明・書面交付を需要家に対して適切に行うべきである。これにより、需要家に対して料金その他の供給条件等に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件等を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境が整備されることが期待される。このほか、需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明等、本指針でガス小売事業者に求められる各種行為については、需要家代理モデルにおいても代理人が適切に行うべきである。

なお、需要家代理モデルにおける消費者と代理業者との間の代理契約については、消費者契約法（平成12年法律第61号）が適用される可能性がある。消費者契約法関係で注意すべき点については、「ガスの小売供給契約及び需要家代理契約に当たり注意すべき事項例」を参照すること。以下に、需要家代理モデルのモデル図を示す。

⁶ 外形的・客観的に考察して、需要家の代理行為が需要家の代理人にとっては利益となり、需要家にとっては不利益となる場合は、需要家と代理人との間の代理契約が利益相反行為として無権代理行為となる可能性があるため、当該代理契約を避けるべきである。

【需要家代理モデル】



また、需要家代理モデルに基づくガスの供給を「一括受ガス」と呼称することで、当該供給によりガスの供給者選択に一定の制約を課すことになると需要家へ誤認させる可能性があること、またそもそも一括受ガス自体がガス事業法上許容すべきものではないことから、ガス小売事業者及び需要家の代理人が当該呼称を使用しないことが望ましい。

iii) セット販売に係る複数の契約の契約期間が異なる場合における解除の条件の説明等

ガスと継続的に提供される他の商品・役務のセット販売がされた場合において、需要家が、当該セット販売に係る複数の契約を同時に解除し、別のガス小売事業者等との契約へ切り替える場合も想定される。この場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間が個別に設定されていると、複数の契約の更新時期が重なり合わず、このような複数の契約を同時に解除すると常に違約金等が発生する事態が生じ得る（下図参照）。

このようなセット販売に係る契約を締結しようとする場合、ガス小売事業者等は、小売供給契約の解除時の違約金等に関する説明に加えて（施行規則第13条第1項第21号）、需要家に対し、当該セット販売に係る複数の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について、適切に説明することが望ましい。



また、上記のような事例においては、セット販売に係る複数の契約を同時に解除する方法によるスイッチングを事実上抑制する効果がある。このため、ガス小売事業者等は、セット販売を新規に行う場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間を同じ期間に設定することや、各契約のうち最も長期の契約期間の満了時には当該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が望ましい（下図参照）。

複数サービスを新規でセット販売する場合の例



iv) 需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明

後述の5（1）※）及び5（2）のとおり、小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合やガス小売事業者から解除した場合などにおいて、需要家は無契約状態となり供給が停止されるおそれがあるが、そのことを事前及び事後に需要家が知る機会を確保することが重要である。

そこで、ガス小売事業者等は、需要家と小売供給契約の締結又は媒介等をしようとするとき及び需要家から小売供給契約についてクーリング・オフの通知を受けたときは、「小売供給契約について需要家がクーリング・オフをした場合やガス小売事業者から解除された場合などには、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小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置料金規制の指定を受けているみなしガス小売事業者の小口部門への供給は指定旧供給区域等小売供給等）を申し込む必要があること」

を需要家に対して説明することが望ましい。

また、クーリング・オフやガス小売事業者からの契約解除などにより無契約状態でガスを使用している需要家から申込みを受けたことを認識したガス小売事業者等は、当該無契約状態でのガスの使用⁷を解消するため、「無契約状態でのガスの使用を解消するためには、クーリング・オフ行使日や小売供給契約の解除日等、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、自己との小売供給契約の効力を遡らせるか、最終保障供給（経過措置料金規制の指定を受けているみなしガス小売事業者の小口部門への供給は指定旧供給区域等小売供給等）を受けたとするかのどちらかを選択する必要がある」旨を需要家に対して説明することその他必要に応じて適切な情報提供をすることが望ましい。

なお、ガス小売事業者が、需要家が無契約状態でガスを使用している事実を知りつつ、需要家が実際のガスの使用開始日を偽ることを助長するような行為を行うことは、ガス事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあることから、問題となる。媒介・取次・代理業者が上記の問題となる行為をしたときであっても、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

v) 原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給契約の締結等をする際の
情報提供

ガス小売事業者等が、原料費調整等の仕組みを伴う料金メニューによる小売供給契約の締結等をしようとするときは、需要家に対し、当該小売供給に係る料金が原料価格の高騰等によって大きく変動する可能性があることを、原料価格が大きく変動した過去の事例を用いる等して、わかりやすく説明することが望ましい。

⁷ クーリング・オフ後のガスの使用のほか、小売供給契約が解除されたものの、（通常であればガス小売事業者により供給停止（閉栓）がされるはずのところ事実上それがされなかったために）需要家が他のガス小売事業者と小売供給契約を締結する等せずにガスの供給を受けている場合などが考えられる。

2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為等

(1) ガス事業法上許容されない営業・契約形態

ア 一括受ガスについて

電力分野では、受電実態がない者が、需要家に代わり当該事業者の名義で、あるいは需要家の契約名義を当該事業者へ書き換えることにより、小売電気事業者等と小売供給契約を締結し、需要家に電気を提供するような行為については、物理的な電気の使用・受電の実態に即さない契約を生じさせるものであることから、電気事業法（昭和39年法律第170号）上許容すべきものではなく、また、最終的な電気の利用者がスイッチングをしたと考えても、供給元の小売電気事業者と最終的な電気の利用者の間で契約関係がないため、簡易・迅速なスイッチングができない等の需要家保護の観点からも許容し得ないものとされている⁸。

ただし、マンションやオフィスビル等におけるいわゆる高圧一括受電による電気の提供については、これは、当該マンションやオフィスビル等という一の需要場所における受電実態（設置された受電設備の所有や維持・管理）を有する高圧一括受電事業者が、当該需要場所におけるマンション各戸や各テナント等の最終的な電気の利用者に電気を提供することから、電気事業法上の規制の対象外と位置づけられている⁹。

一方、マンションやオフィスビル等に対するガスの供給について、低圧導管によって行われる場合においては、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やオフィスビルの各テナント等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需要家としてガス事業者から小売供給を受けるといった契約形態が存在したとしても、この者は何らかの設備の保有や維持・管理を行っているわけではないことが多く、それゆえに、ガスの供給を受けているという実態（以下「受ガス実態」という。）がない場合も想定されるところである。このため、一括受ガス事業者が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やオフィスビルの各テナント等に対して行うガスの受渡し行為については、受ガス実態がないにもかかわらず、自らが需要家であるかのように装って、形式上ガス事業者からガスの供給を受け、最終的なガスの利用者に当該ガスを使用させるという、実態に即さない契約関係を生じさせるものであることから、このような営業・契約形態はガス事業法上許容すべきものではない（ガス小売事業の登録を受けていない者がこのような行為をした場合には、ガス事業法第3条に違反する無登録営業として罰則（1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれらの併科）の対象となり得る（ガス事業法第196条第1号）。）。

また、敷地外の導管が高圧・中圧・低圧のいずれであるかにかかわらず、一括受ガス事

⁸ 経済産業省「電力の小売営業に関する指針」（平成30年12月改定）29頁参照。

⁹ 経済産業省「電力の小売営業に関する指針」（平成30年12月改定）35頁参照。

業者がガバナー（整圧器）などの設備を保有又は維持・管理し、一括受ガス事業者がガス事業者から供給を受けたガスを減圧するなど、当該設備を経由してマンションの各戸やオフィスビルの各テナント等に対してガスを受け渡す行為についても、ガスメーターに係るガス事業法上の保安規制を担保できないこと、同法上当該ガバナー（整圧器）については一般ガス導管事業者に保安義務があり一括受ガス事業者が実質的な維持・管理を行っているとは言えないこと（ガス事業法第61条第1項参照）、電力分野で許容されていない受電実態のない場合の行為と同様に供給元のガス小売事業者と最終的なガスの使用者との間で契約関係がないため、マンションの各戸やオフィスビルの各テナント等の需要家による簡易・迅速なスイッチングができないこと、ガス小売事業者等の供給条件説明義務（ガス事業法第14条第1項）、書面交付義務（ガス事業法第14条第2項及び第15条第1項）、苦情等の処理の義務（ガス事業法第16条）といったガス事業法上の需要家保護を確保できないことなどの理由により、このような営業・契約形態はガス事業法上許容しえないものとされている（ガス小売事業の登録を受けていない者がこのような行為をした場合には、ガス事業法第3条に違反する無登録営業として罰則（1年以下の懲役若しくは100万円以下の罰金又はこれらの併科）の対象となり得る（ガス事業法第196条第1号）。）。

（２） ガス小売事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為及び望ましい行為

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

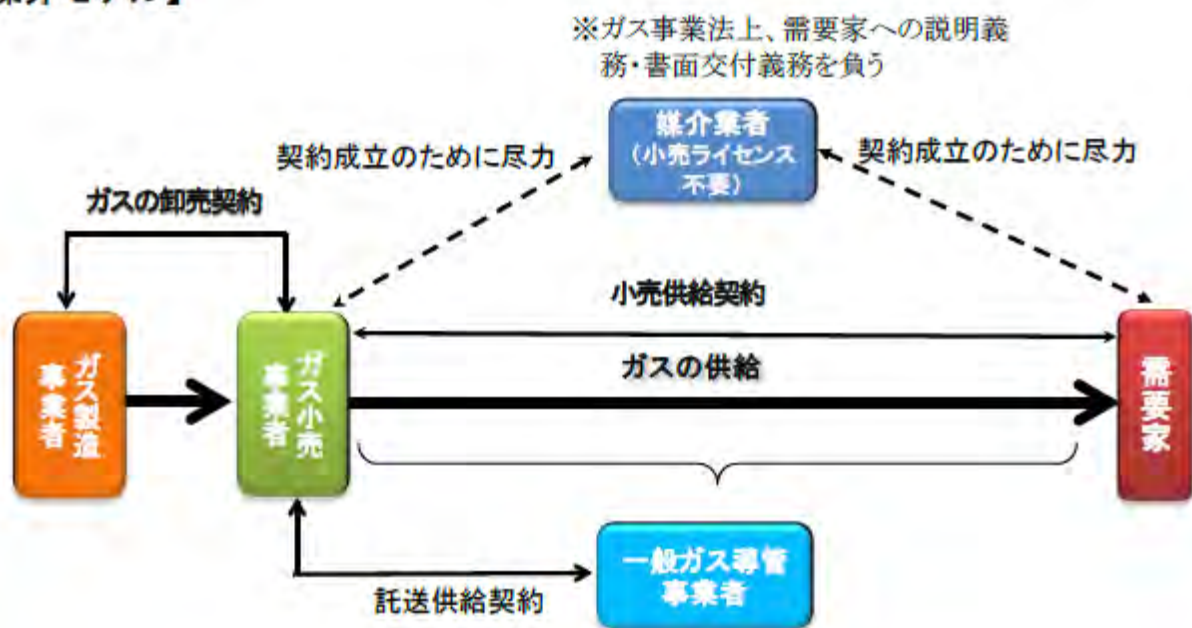
ガス小売事業のライセンスを有しない者が、小売供給契約の締結の「媒介」、「取次ぎ」又は「代理」を行うことは、ガス事業法上許容される（ガス事業法第14条第1項参照）。

なお、「媒介」とは、他人（ガス小売事業者及び小売供給を受けようとする者）の間に立って、当該他人を当事者とする法律行為（小売供給契約）の成立に尽力する事実行為をいう。また、「取次ぎ」とは、自己の名をもって、他人（ガス小売事業者）の計算において、法律行為（小売供給契約）をすることを引き受ける行為をいう。さらに、「代理」とは、他人（ガス小売事業者）の名をもって、当該他人のためにすることを示して行う意思表示をいう。

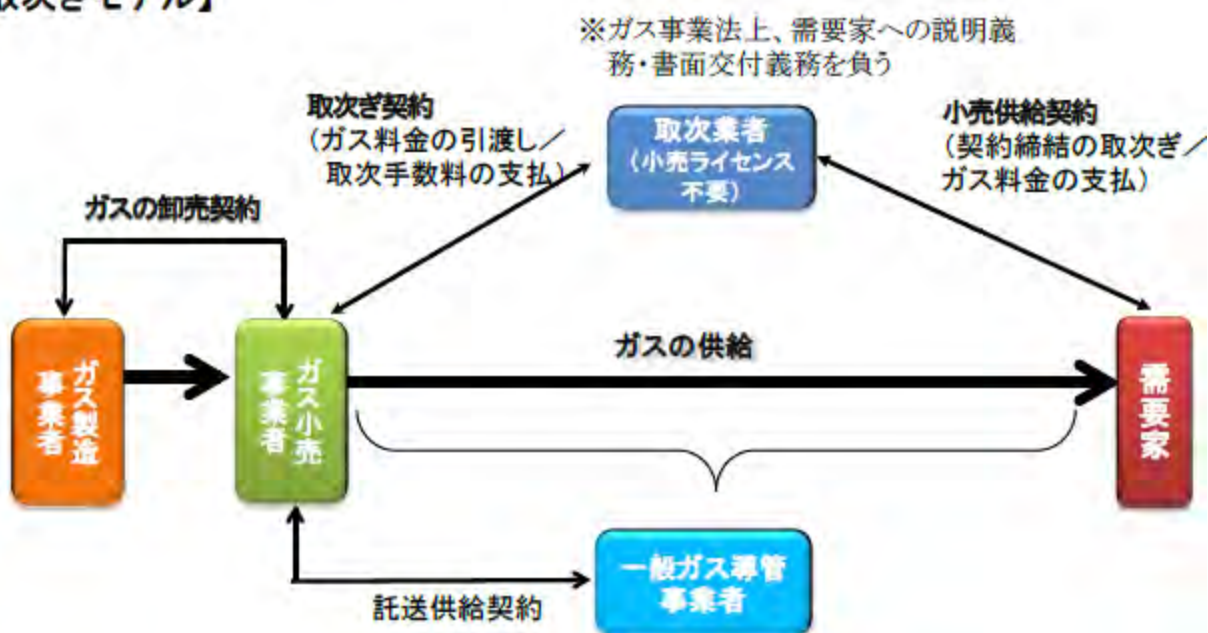
小売供給契約の締結の媒介等を行う場合、媒介・取次・代理業者は、需要家に対して説明義務及び契約締結前・締結後の書面交付義務を負う（ガス事業法第14条及び第15条。後述の【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】参照。）。

以下に、小売供給契約の締結の媒介等を行う場合のモデル図を示す。

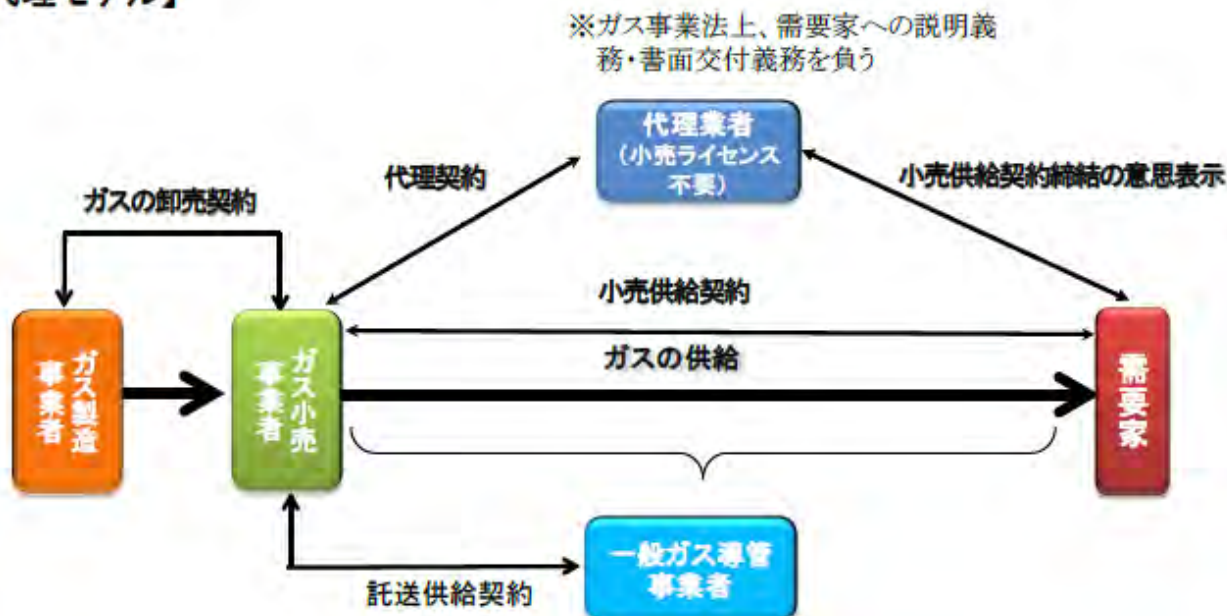
【媒介モデル】



【取次ぎモデル】



【代理モデル】



イ 問題となる行為

i) ガス小売事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在り方

ガス小売事業者が小売供給契約の締結に媒介・取次・代理業者を利用するに際し、これらの者に対し、需要家への説明義務・書面交付義務等を果たすなど適切な営業活動を行うよう指示・監督しないことは、結果として、媒介・取次・代理業者が説明義務・書面交付義務に違反したときは、ガスの使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。

ii) 媒介・取次・代理業者の営業活動の在り方

小売の全面自由化後、媒介・取次・代理業者による様々な営業活動が予想されるが、その中で、テレビCM、WEB広告、チラシ等において、あたかも自己がガスの小売供給を行うかのような営業活動が行われる可能性がある。

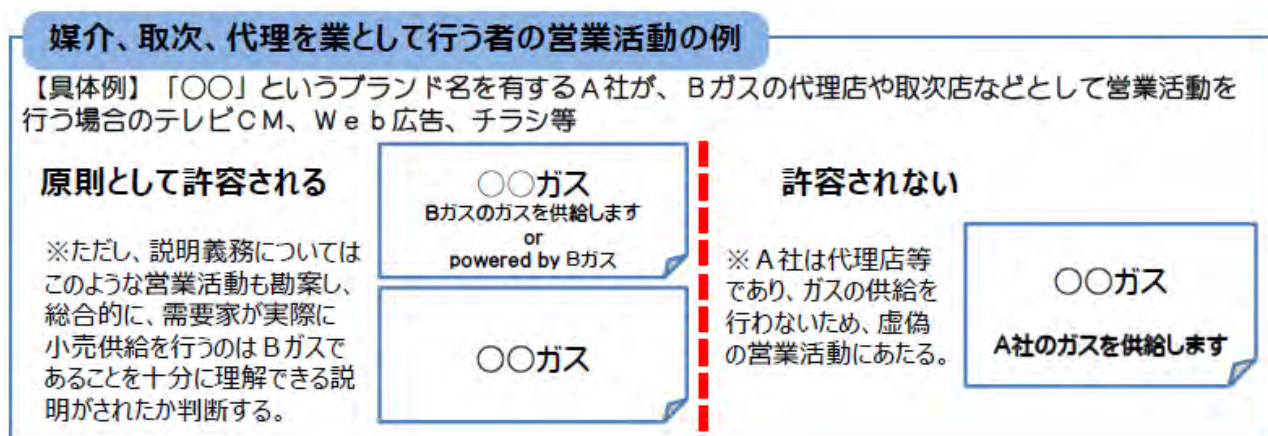
もっとも、実際に小売供給を行い、ガス事業法上のガス小売事業者としての義務を負うのはガス小売事業者であることから、需要家に誤解が生じないよう、媒介・取次・代理業者は、小売供給契約の締結の媒介等をしようとするときは、ガス小売事業者の名称や、自己が行う行為は媒介等であること等について説明する義務が課されている（ガス事業法第14条第1項並びに施行規則第13条第1項第1号及び第2号）。

もっとも、小売供給契約の締結の媒介等をしようとするときに一定の説明をしたとしても、媒介・取次・代理業者の上記のような営業活動により誤解が生じている場合には、需要家が小売供給の主体を十分に理解しないまま契約を締結してしまう

おそれがある。

そこで、媒介・取次・代理業者の需要家に対する説明義務が尽くされているかについては、当該事業者の営業活動もあわせて勘案し、総合的に、需要家が実際に小売供給を行うのはガス小売事業者であることを十分に理解できるように説明を行っているかどうかという観点からも判断する。

なお、虚偽の営業活動や説明が許容されないことは当然であり、媒介・取次・代理業者によるテレビCM、WEB広告、チラシや供給条件の説明等において、媒介・取次・代理業者が「自社のガスを供給している」旨の表示等を行う場合には、需要家の誤解や混乱を招き、ガス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（ガス小売事業者が適切に指導・監督をしない行為も問題となる。）。



iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項

ガス小売事業者が、小売供給契約の締結に際し取次業者を利用する場合、小売供給契約は需要家と取次業者の間で締結され、ガス小売事業者が契約締結主体とならない点で他の類型と異なる。このような特殊性から、ガス小売事業者及び取次業者は、以下の事項を遵守することが必要であり、これらに違反する行為は、ガスの使用者の利益の保護又はガス事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。

- ① 小売供給の主体はガス小売事業者であるため、託送供給契約はガス小売事業者又は卸売事業者がガス導管事業者との間で締結すること。
- ② 取次業者は、ガス小売事業者の名称を説明する等、説明義務・書面交付義務を適切に遵守すること（ガス事業法第14条及び第15条）。特に、ガスの供給を行うのは、取次業者ではなくガス小売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。

- ③ ガス事業法上のガス小売事業者としての義務（ガス事業法第13条第1項の供給能力の確保やガス事業法第16条の苦情等の処理等）は、ガス小売事業者が負うこと。

(※) ガス小売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。

- ④ 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）、需要家側の取次ぎを行わないこと。
- ⑤ ガス小売事業者は、取次業者との間の取次契約の解除等により需要家が不利益を受けないよう、十分な需要家保護策をとること。

例えば、ガス小売事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除をする場合、当該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、ガス小売事業者が従前と同等の小売供給契約を需要家と直接契約すること等）などが求められる。

ウ 望ましい行為

電力の小売全面自由化前後の状況に鑑みると、ガスの小売全面自由化に便乗して、ガス小売事業者の代理店である等と詐称し、各種機器の販売等の勧誘を行う事例が発生することが予想される。これらの中には、長期間かつ高額のリース契約を伴うものなど、解約に際してトラブルが発生する可能性が高いものが含まれ得る。

このような状況等を踏まえ、ガス小売事業者が、業務提携をしている媒介・取次・代理業者を自己のホームページ等において分かりやすく公表することは、上記のようなトラブルの防止に資するため望ましい。

(3) ガス小売事業者のワンタッチ供給における問題となる行為

従来、中圧を中心に、大口ガス事業者が、需要場所において卸売事業者からガスの卸供給を受けた上で当該需要場所において当該ガスによる小売供給を行うという契約形態がとられてきた（以下このような契約形態を「ワンタッチ供給」という。）。これは、ガス事業法上、ガスの卸供給のための託送供給も制度上認められてきたことから行われてきたものであるが、ワンタッチ供給では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、卸売事業者の責任で対応することとなる。

このようなワンタッチ供給を行うガス小売事業者が、小売供給契約の解除の際に、卸売事業者との間のガスの卸供給契約を解除することを不当に怠ることは、新たなガス小売事業者又は卸売事業者による当該需要場所に係る託送供給契約の締結を阻害するなど、当該需要家へのガスの供給を阻害することとなり、ガス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。

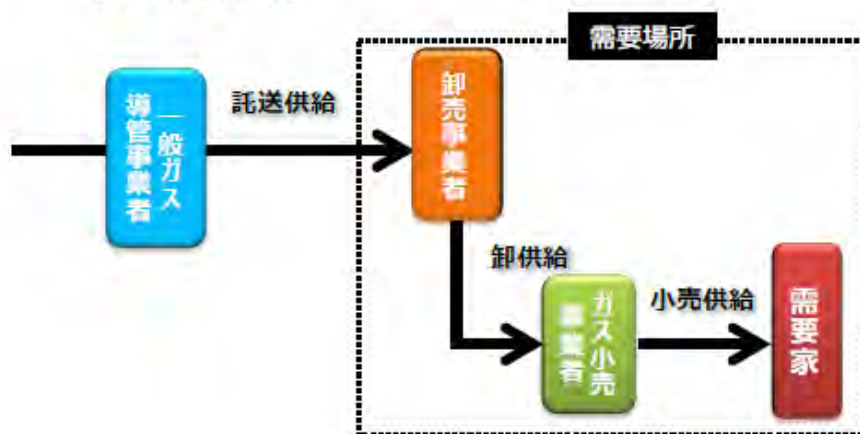
以下に、ガス小売事業者がワンタッチ供給を行う場合のモデル図を示す。

(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】



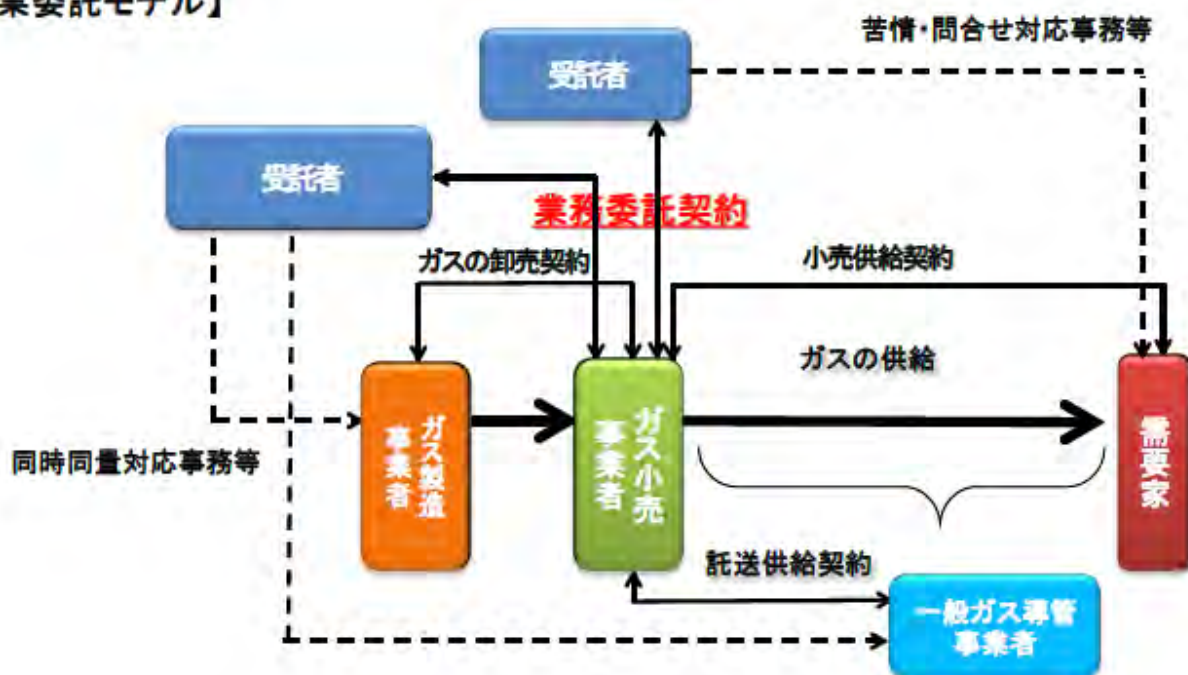
(4) ガス小売事業者による業務委託における問題となる行為

供給能力の確保や需要家からの苦情・問合せへの対応、新たな同時同量制度への対応、消費機器に関する保安業務などガス小売事業者として必要な対応については、他の事業者へ業務委託を行うなどの措置を当該ガス小売事業者の責任において講ずることは許容される。

なお、ガス小売事業者としての業務を委託する場合であっても、ガス事業法上、①ガス小売事業者が自ら需要家に対してガスの供給（小売供給）を行うこと、②ガス小売事業者又は卸売事業者が自らガス導管事業者と託送供給契約を締結することが、それぞれ必要であり、これらの主体を他の者に変更する行為は、ガスの使用者の利益の保護又はガス事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあるため、問題となる。

以下に、ガス小売事業者が業務委託を行う場合のモデル図を示す。

【事業委託モデル】



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

小売の全面自由化後、小売供給契約の内容については当事者間の合意に基づき自由に定められることが原則である（経過措置料金に係る指定旧供給区域等小売供給約款及び指定旧供給地点小売供給約款並びに最終保障供給約款を除く。）。ただし、需要家とガス小売事業者との間で情報の質・量や交渉力に差があることなどを踏まえると、需要家利益を著しく損ねるような不当な契約内容については、適正化を図る必要があり、例えば、以下のような行為が問題となる行為及び望ましい行為として考えられる。

(1) 不明確なガス料金の算出方法

ガス小売事業者が、小売供給契約において、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）は、需要家が料金水準の適切性を判断することを著しく困難にすることから、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、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

(2) 小売供給契約の解除における問題となる行為及び望ましい行為

ア 問題となる行為

ガス小売事業者が、以下に記載するように、需要家による小売供給契約の解除を不当に制限することは、ガスの使用者の利益の保護又はガス事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあることから、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、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

i) 小売供給契約の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 需要家からの小売供給契約の解除を一切許容しない期間を設定すること
② 小売供給契約の解除に関して、不当に高額の違約金等を設定すること
③ 需要家からの申出がない限り契約期間終了時に契約を自動的に更新するという小売供給契約において、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) 小売供給契約の解除を著しく制約する行為をすること

- (例) ① 需要家からの小売供給契約の解除の申出や、契約期間終了時の小売供給契約の自動的な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 需要家からの小売供給契約の解除手続又は自動的な更新を拒否する手続の方法を明示しないこと

イ 望ましい行為

家庭用に係る需要家が転居を行う場合、現住所を供給場所とする締結済みの小売供給契約について、ガス小売事業者又は取次業者（小売供給契約の締結の取次ぎをする場合）との間で変更・解除を行う必要が生じると考えられる。

この場合において、契約期間内に当該小売供給契約を変更・解除する場合には違約金等が発生する旨契約上定められているときには、期間内での契約内容の変更・解除として違約金等が発生することが想定される。

需要家が転居先で引き続き同じガス小売事業者から供給を受けられる場合などには、同じガス小売事業者との小売供給契約を継続することで対処が可能な場合もあるが、ガス小売事業者が事業を展開する地域外への転居の場合、このような対応を需要家側では取り得ない。

このため、ガス小売事業者は、契約期間内に解除する場合には違約金等が発生する旨定めた小売供給契約を締結している需要家が転居する場合において、転居先が解除申出時点において自己から小売供給を受けることができない場所であるときには、違約金等を負担することなく解除できるよう措置することが望ましい。

なお、需要家が転居をする場合、短期間での託送供給契約の解除・変更を理由として、託送供給契約に基づきガス小売事業者に請求された料金及び工事費の精算金（託送供給契約を締結していない旧一般ガス事業者及び旧簡易ガス事業者の契約においては、これに相当する費用）が発生する場合や小売供給契約の解除に伴い消費機器のリース債務残額の支払義務が発生する場合には、合理的な範囲で当該費用相当額をガス小売事業者が需要家に請求することは妨げられない。

(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

ガス小売事業者が、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、ガス小売事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあり、これによりガス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、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

4 苦情・問合せへの対応の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為

(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為

ガス小売事業者は、小売供給の業務の方法又は小売供給に係る料金その他の供給条件についての需要家（小売供給を受けようとする者を含む。）からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（ガス事業法第16条）。ガス小売事業者がこの苦情等の処理義務に違反することは問題となる。なお、ガス小売事業者等が苦情・問合せに応じることのできる連絡先は、供給条件の説明の際に説明するほか、当該ガス小売事業者等のホームページ等においても確認できるようにすることが求められる。

(2) 災害等によりガスの供給に生じた支障に関する問合せ対応に関して問題となる行為及び望ましい行為

苦情等の処理の具体例として、災害等によりガスの供給に生じた支障（以下「供給支障」という。）に関する問合せについては、託送供給に関するものであったとしても、ガス小売事業者が需要家に対して適切に情報提供を行うことが適当であり、ガス小売事業者が行うべき対応については、以下のように考えられる¹⁰。

ア 問題となる行為

原因が不明な供給支障が生じた場合、ガス小売事業者が需要家からの問合せに不当に応じないこと（需要家の相談に一切応じない、ガス導管事業者の連絡先を需要家に伝えないなど）は、ガス小売事業者の苦情等の処理義務に反する可能性があり、問題となる。

イ 望ましい行為

i) 導管要因であることが明らかな供給支障への適切な対応

導管の破損など、導管設備の要因で供給支障が生じていることが明らかな場合には、ガス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からの問合せに対応することが望ましい¹¹。

¹⁰ なお、小売全面自由化後のガス事業者に対する保安規制等に関しては、産業構造審議会 保安分科会 ガス安全小委員会「ガスシステム改革保安対策WG報告書」（平成28年6月）及び経済産業省「ガス事業者間における保安の確保のための連携及び協力に関するガイドライン」（平成28年7月29日）を参照されたい。

¹¹ 旧簡易ガス事業者等においては、自ら供給支障の要因を把握することが可能であるため、当該情報を用いて需要家からの問合せに応じることとなる。

また、このような場合には、ガス導管事業者はガス小売事業者に対して、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が望ましい。

ii) 原因が不明な供給支障への適切な対応

原因が不明な供給支障への対応について、ガス小売事業者は、供給支障の状況に応じて需要家に対して適切な助言（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ガス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が望ましい。

5 小売供給契約の解除手続等の適正化の観点から問題となる行為

小売供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除されガスの供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、ガス小売事業者は、本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うことが重要である。一方で、解除の申出を受けたガス小売事業者が解除に円滑に応じること等も、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。

また、料金未払やガス小売事業者の倒産などにより、ガス小売事業者から小売供給契約の解除や供給停止をしようとする場合については、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。

上記を踏まえ、小売供給契約の解除手続等を適正化するため、例えば以下の行為は問題となる行為と位置づけられる。

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、ガス小売事業者による指導・監督が適切でない場合には、ガス小売事業者自身の行為が問題となる。

(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

ガス小売事業者が小売供給契約の解除の申出を受けた際には、これが当該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、住所及び契約者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。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は、これによりガス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。

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、ガス小売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ガス小売事業者や取次業者が解除に正当な理由なく速やかに対応しないこと（ガス小売事業者が、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行わないことを含む。）は、これによりガス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。

また、需要家代理モデルにおける需要家は小売供給契約の主体であり、随時小売供給契約の見直しを行い、ガス小売事業者をスイッチングすることが可能であるが、需要家の代理人は、スイッチングに係る手続を迅速に行うべきである。

※) 需要家からのクーリング・オフについての適切な対応

特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）は、訪問販売及び電話勧誘販売の2類型について、最終保障供給並びに指定旧供給区域等小売供給及び指定旧供給地点小売供給をクーリング・オフの適用除外としており（特商法第26条第4項第2号並びに特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）第6条の3第2号及び附則第3項第3号及び第4号）、ガス小売事業者が訪問販売等で需要家と上記以外の小売供給契約を締結した場合をクーリング・オフの対象としているが、クーリング・オフによって需要家に対するガスの供給に支障が生じるようなことがあってはならない¹²。このため、クーリング・オフの際、一般ガス導管事業者が適切な需要家保護措置をとることができるよう、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、クーリング・オフを理由とする託送供給契約の解除を行う場合は、その旨を一般ガス導管事業者に通知した上で解除をすることが望ましく、このような対応を不当に実施しない場合には、これによりガスの需要家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¹³。

また、需要家のクーリング・オフにより無契約であることを理由にガスの供給を停止する際には、一般ガス導管事業者は、例えば以下の措置をとることなどが望ましく、このような対応を不当に実施しない場合には、これによりガスの使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあり、問題となる。

- ・ クーリング・オフにより無契約状態となる需要家に対して、供給停止を行う5日程度前までに供給停止日を明示して、ガス小売事業者との小売供給契約等を締結しない場合には無契約状態を理由とする供給停止になる旨の予告通知を行うこと。
- ・ 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置料金規制の指定を受けている旧一般ガスみなしガス小売事業者の小口部門への供給は指定旧供給区域等小売供給）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当である。）。

¹² 需要家が新たに締結した小売供給契約についてクーリング・オフをした場合、従前締結していた小売供給契約の解除の効力は覆らないため、需要家はどのガス小売事業者とも小売供給契約を締結していない状態（無契約状態）となる可能性がある。

¹³ 特定ガス発生設備による小売供給を行うガス小売事業者については、自己の維持及び運用する導管により小売供給を行っている需要家からクーリング・オフがあった場合には、一般ガス導管事業者による需要家保護措置は観念しえないためこのような対応を行う必要はないが、前述の1（2）イiv）で述べたとおり、クーリング・オフにより需要家が無契約状態となること等を需要家に説明することが望ましい。

(2) ガス小売事業者からの小売供給契約の解除時の手続

ガス小売事業者が、需要家の料金未払やガス小売事業者の倒産¹⁴等を理由に小売供給契約を解除する場合について、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これによりガス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¹⁵。ただし、需要家がガス小売事業者に対し事前に通知等をせずに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、以下の措置をとらずに小売供給契約を解除したとしても問題とならない。

- ① 小売供給契約の解除を行う 15 日程度前及び 5 日程度前までに需要家に解除日を明示して解除予告通知を行うこと。
- ② 解除予告通知の際に、無契約となった場合にはガスの供給が止まることや、最終保障供給（経過措置料金規制の指定を受けているみなしガス小売事業者の小口部門への供給は指定旧供給区域等小売供給等）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、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い、当該需要場所に関する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、ガス導管事業者に託送供給契約の解除の連絡を行うこと。
- ④ ガス小売事業者が供給停止（閉栓）をした場合には、速やかにガス導管事業者に対して供給停止（閉栓）を行った旨の通知を行うこと。

なお、一般ガス導管事業者やみなしガス小売事業者が、最終保障供給や指定旧供給区域等小売供給等を停止するにあたっては、需要家への配慮措置（需要家が在宅医療者、生活保護受給者等であることが確認できた場合の配慮措置等）を、当該供給に係る契約を締結した上で行うことは前提となる。

¹⁴ なお、ガス小売事業者が経済産業大臣による登録取消処分（ガス事業法第 10 条）や自主的判断により、事業の休止又は廃止をしようとする場合には、あらかじめ、需要家に対してその旨を周知しなければならない（ガス事業法第 9 条第 3 項）。周知すべき時期としては、需要家が他のガス小売事業者を選択する十分な時間的余裕を確保するため、原則として事業休廃止の少なくとも 1 月前までに行うことが求められる。

¹⁵ 旧簡易ガス事業者等が平成 29 年 3 月までに行ってきた事業については、平成 29 年 4 月以降ガス小売事業と整理され、最終保障供給や託送供給の制度は存在しない。従って、旧簡易ガス事業者等が当該事業を行う範囲においては、原則として、本文記載のうち、①の解除予告通知及び②無契約となった場合にはガスの供給が止まること及び経過措置料金規制の指定を受けている旧簡易ガス事業者の供給地点群である場合は、指定旧供給地点小売供給を申し込む方法があることの説明のみ行う必要がある。

(3) ガス小売事業者による小売供給契約の解除を伴わない供給停止時の手続

前述の5（2）に記載した需要家の料金未払の場合に、ガス小売事業者は、需要家との小売供給契約を解除せず、ガスを供給停止（閉栓）することをもって、当該需要家に対して料金未払状態の解消を求めることも想定される。この場合にも、前述の5（2）と同様、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これによりガス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¹⁶。

- ① 供給停止（閉栓）を行う15日程度前及び5日程度前までに需要家に供給停止日を明示して供給停止の予告通知を行うこと。
- ② 託送供給契約を締結している場合には、供給停止（閉栓）後速やかに、ガス導管事業者に対して供給停止（閉栓）を行った旨の通知を行うこと。

(4) ガス導管事業者による託送供給契約の解除時の手続

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、ガス導管事業者がガス小売事業者による託送料金の未払等を理由に託送供給契約を解除する事態も想定される。このような場合、ガス小売事業者と需要家との間の小売供給契約の解除の有無にかかわらず、ガス導管事業者により当該需要家に対するガスの供給が停止されるおそれがあるため、需要家に混乱を来さないよう、需要家への十分な事前通知などが行われることが必要となる。

したがって、ガス導管事業者が、ガス小売事業者の上記のような事由を理由に託送供給契約を解除する場合については、例えば以下の措置をとることなどが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これによりガス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。

- ① 託送供給契約の解除を理由にガスの供給を停止する1月程度前、15日程度前及び5日程度前までの各々の時期に、需要家に対して供給停止日を明示して、託送供給契約の解除によりガスの供給を停止する旨の予告通知を行うこと。
- ② 上記①の通知の際に、他のガス小売事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置料金規制の指定を受けているみなしガス小売事業者の小口部門への供給は指定旧供給区域等小売供給等）を申し込む方法があることを説明すること（説明の方法は、訪問、電話、郵便等による書面送付、電子メールの送信などが適当）。

¹⁶ みなしガス小売事業者が、指定旧供給区域等小売供給等を停止する際の手続については、指定旧供給区域等小売供給約款及び指定旧供給地点小売供給約款に定められた手続に従うこととなる。

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

1 供給条件の説明

(1) 供給条件の説明の意義

小売の全面自由化が行われた後、一般の需要、すなわち不特定多数の需要に応ずるガスの供給については、ガス小売事業者として登録を受ければ誰もがなし得ることとなるが、ガスは国民生活や経済活動にとって欠くことのできない必需財である。

この点から、需要家に対して料金その他の供給条件に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、ガス小売事業者には供給条件の説明義務が課されたものである。

また、小売の全面自由化を実施することに伴って多様なビジネス形態が生まれることが想定され、例えばガス小売事業者の代理人として小売供給に関する契約に係る営業活動を行い、需要家と当該契約を締結することなども考えられる。仮に上記の義務がガス小売事業者のみにしか課されなかった場合、代理人が料金その他の供給条件に係る十分な説明を行わないことにより、需要家の利益を損なうことも想定される。

このため、料金その他の供給条件の説明義務については、ガス小売事業者のみならず、媒介・取次・代理業者に対しても課されている。

ガス小売事業者等が供給条件の説明義務に違反したときは、業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第2項）。ガス小売事業者等が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合には、罰則（300万円以下の罰金）の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

(2) 供給条件の説明の程度及び方法

供給条件の説明義務を課す目的は、需要家が料金その他の供給条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、需要家はその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、その趣旨である。

したがって、「説明」とは、単にガス小売事業者等が説明すべき事項に関する情報を需要家が入手できる状態とする、あるいは需要家に伝達するだけでは不十分であり、需要家が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該需要家の理解の形成を図ることが必要である。

一方、ガス小売事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、ガス小売事業者からの説明に対し、需要家からの質問や契約締結の意思表示がなされること等、ガス小売事業者と需要家の間の双方向でのやりとりが生じる。このため、口頭や電話による説明の方法に限らず、インターネットのウェブサイト上で説明事項を需要家に閲覧させるいわゆるオンライン・サインアップによる説明の方法¹⁷や、ダイレクトメール・パンフレット等に説明事項を記載し、需要家にこれを読ませた上で小売供給契約の申込みを受け付ける場合における、当該ダイレクトメール等による説明の方法であっても、需要家に分かりやすい説明事項の記載を行う、需要家が理解したことを確認するなど、適切な対応を取ることで、説明義務を果たすことは可能と考えられる。

(3) 説明すべき事項

ア 原則

ガス小売事業者は、需要家と小売供給契約を締結しようとするときは、以下の事項を需要家に対して説明しなければならない（ガス事業法第14条第1項及び施行規則第13条第1項）。

まず、ガス小売事業者等に関する基礎的な情報として、以下の事項の説明をする必要がある（以下、施行規則第13条第1項の号数を示す。）。

- ・当該ガス小売事業者の氏名又は名称及び登録番号（第1号）
- ・媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合には、媒介等を行う旨と当該媒介・取次・代理業者の氏名又は名称（第2号）
- ・当該ガス小売事業者が需要家からの苦情や問合せに応ずるための連絡先（電話番号、電子メールアドレス等）及びその応ずることができる時間帯（第3号）
- ・媒介・取次・代理業者の連絡先（電話番号、電子メールアドレス等需要家からの苦情や問合せに応ずるためのもの）及び媒介・取次・代理業者が需要家からの苦情や問合せに応ずる場合には、その応ずることができる時間帯（第4号）

さらに、締結しようとする小売供給契約について、以下の事項についても説明をする必要がある。

- ・小売供給契約の申込みの方法及び申込みの取扱いに関する事項（第5号）
- ・小売供給開始の予定年月日（第6号）
- ・小売供給に係る料金（当該料金の算定方法を含む）（第7号）
- ・導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担に関する事項（第8号）

（※） 具体的には、内管や本支管、整圧器等の設備の工事に伴い需要家に費用の負担が生じるのか否か（当該費用負担が小売供給に係る料金に含まれる場合にはその旨を明

¹⁷ この場合の電磁的方法による書面記載事項の提供方法については、後述の2（2）ウii）及び3（2）ウii）を参照。

示することを含む。)及び当該費用負担の算定方法などが考えられる。

- ・第7号及び第8号に掲げるもののほか需要家が負担する費用がある場合にはその内容(第9号)
- ・第7号から第9号までに掲げるものについて、期間限定の割引キャンペーン等、期間を限定して減免する場合にはその内容(第10号)
 - (※) 特定の需要家に対する割引キャンペーンなどで期間限定でないものなどがある場合は第7号の料金の説明として行う必要がある。
- ・ガス使用量の計測方法及び料金調定の方法(第11号)
 - (※) 具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、ガス使用量の計量方法及び日割計算に関する規定を設けることなどが考えられる。
- ・小売供給に係る料金並びに第8号及び第9号に掲げるものの支払方法(第12号)
 - (※) 具体的には、料金の支払方法(口座振替、クレジットカード、払込み等)のほか、第8号の導管、ガスメーターその他の設備に関する費用負担に関する精算方法(一括前払いなのか、複数回での分割払いなのか等)が考えられる。
- ・供給するガスの熱量の最低値及び標準値その他のガスの成分に関する事項(第13号)
- ・ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値(第14号)
- ・供給するガスの属するガスグループ並びに需要家からの求めがある場合には燃焼速度及びウォッベ指数(第15号)
- ・ガス導管事業者から託送供給を受けて需要家に対し小売供給を行う場合には、託送供給約款に定められた需要家の責任に関する事項(第16号)
 - (※) 小売供給を行うに当たり必要な工事を行うためにガス導管事業者など関係事業者が需要家の敷地内などに立ち入ることがあり、その立入りを許可するなど需要家の協力が必要であることなどが想定される。その他、託送供給約款上定められる、託送供給に伴う需要家の協力、保安等や調査に対する需要家の協力に関する規定について、その概要を分かりやすく記載することが必要となる。
- ・契約期間の定めがある場合には、その期間(第17号)及び自動更新に関する規定など契約の更新に関する事項(第18号)
- ・需要家が小売供給契約の変更や解除の申出を行う場合の連絡先や申出の方法(第19号)
- ・需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に期間の制限がある場合には、その制限の内容(第20号)及び変更や解除を申し出た需要家が負担する違約金等がある場合には、その内容(第21号)
- ・第20号及び第21号に掲げるもののほか、需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に条件等がある場合には、その内容(第22号)
- ・ガス小売事業者からの申出による小売供給契約の変更や解除に関する条件や内容など(第23号)
- ・災害その他非常の場合における小売供給の制限又は中止に関する事項(第24号)
- ・導管、器具、機械その他の設備に関するガス導管事業者、ガス小売事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項(第25号)
 - (※) 具体的には、内管・消費機器の緊急保安及び内管の漏洩検査についてはガス導管事

業者が、消費機器の調査・危険発生防止周知についてはガス小売事業者がそれぞれ保安責任を負うこと¹⁸、その他需要家が負うべき保安責任の内容が考えられる。

- ・需要家のガスの使用方法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合には、その内容（第26号）
- ・その他、小売供給に係る重要な供給条件がある場合には、その内容（第27号）

イ 説明事項の一部省略が認められる場合

以下に述べる契約の更新や契約の変更の場合においては、説明事項について一部省略することが認められる。また、これらの場合における説明の方法については、前述の1（2）に準ずることとなるが、ガス小売事業者等からの説明の方法をあらかじめ原契約に定めておくことにより、その方法により説明することも可能である。

i) 契約の更新の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を更新する場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）については、ガス小売事業者等は、当該小売供給契約の更新後の契約期間のみを説明すれば足りる（施行規則第13条第2項）。

ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合（次に述べる軽微な変更をする場合を除く。）には、ガス小売事業者等は、変更しようとする事項のみを説明すれば足りる（施行規則第13条第3項）。例えば、これまでガス小売事業者自らのコールセンターが需要家からの問合せ等に応じていたが、これを外部委託することになったため、連絡先が変わるという場合には、苦情及び問合せに応じる電話番号について説明すれば足りるということになる。

なお、需要家の理解の形成を図るとの説明義務の趣旨に鑑みれば、小売供給に係る料金の値上げなどの供給条件の変更の場合には、需要家が当該変更しようとする事項についての説明であると認識可能な方法で伝達する必要があり、例えば、検針票・請求書の裏面に小さな文字で当該変更しようとする事項を記載するだけの方法では十分な「説明」がなされたとは言えないと解される。

iii) 契約の軽微な変更の場合

¹⁸旧簡易ガス事業者等が自己の維持及び運用する導管により小売供給を行っている需要家に対する関係はいずれについても当該旧簡易ガス事業者等が保安責任を負うこととなる。

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合（法令の制定又は改廃に伴い当然必要とされる形式的な変更その他の当該小売供給契約の内容の実質的な変更を伴わない変更をしようとする場合に限る。）には、ガス小売事業者等は、変更しようとする事項の概要について説明を行えば足りる（施行規則第13条第4項）。例えば、当該小売供給契約において、「A法第B条」という条項を引用している場合において、その「A法」の改正により「第B条」が規定の内容に変更なく単純に「第C条」にずれるなど、当該小売供給契約の内容の実質的な変更とはならないようなものを想定している。また、変更された事項の概要について説明を行えば足りるため、上記事例の小売供給契約において「A法第B条」が複数箇所引用されている場合には、その一つ一つについて説明することを要しない。

iv) 説明事項の一部省略が認められない場合

前述の1（3）イ i）から iii）のいずれの場合であっても、小売供給を受けようとする者が説明事項を一部省略することについて承諾しない場合については、説明すべき事項について全て説明する必要がある（施行規則第13条第2項ただし書、第3項ただし書及び第4項ただし書）。

2 契約締結前の書面交付義務

（1） 契約締結前の書面交付義務の意義

説明義務と同様、需要家に対して料金その他の供給条件に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、ガス小売事業者等に対し、契約締結前の説明時における書面交付義務を設けているものである。

ガス小売事業者等が契約締結前の書面交付義務に違反したときは、業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第2項）。ガス小売事業者等が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合には、罰則（300万円以下の罰金）の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

（2） 遵守すべきルール

ア 契約締結前交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法

ガス小売事業者等が、前述の 1 の供給条件の説明をするときは、需要家に対し下記の事項を記載した契約締結前交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第 14 条第 2 項）（なお、下記の事項を記載するに際しては、文字の大きさを工夫するなど、読みやすく記載することが望ましい。）。

i) 原則

契約締結前交付書面の内容は、需要家に対し説明すべき事項と同内容である（施行規則第 13 条第 7 項）。詳細は前述の 1（3）アを参照。

ii) 契約締結前交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合

前述の 1（3）イで述べた、説明事項の一部省略が認められる場合（契約の更新の場合、軽微な変更以外の契約の変更の場合、契約の軽微な変更の場合）には、契約締結前交付書面において記載すべき事項についても同様の省略が認められる（施行規則第 13 条第 8 項から第 10 項まで）。ただし、需要家から説明事項を一部省略することについて承諾を得ていない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（施行規則第 13 条第 8 項ただし書、第 9 項ただし書及び第 10 項ただし書）。

イ 契約締結前の書面交付義務の例外的場合

ガス小売事業者等が、小売供給契約を締結しようとする場合であっても、一定の場合には契約締結前の書面交付義務を原則どおり適用することは妥当でないことから、以下の場合について例外が認められている（施行規則第 13 条第 5 項）。

i) 電話による説明を行う場合

ガス小売事業者等が需要家に対し電話で営業活動をする場合には、供給条件の説明の際に書面を交付することが困難（例えば、事前に郵送で当該需要家に書面を送付した上で電話にて説明をすることなどが必要）であるため、需要家が承諾した場合には、契約締結前交付書面を交付することを要しない（施行規則第 13 条第 5 項第 1 号）。

ただし、その場合であっても、電話での説明を行った後遅滞なく当該需要家に契約締結前交付書面を交付しなければならない（施行規則第 13 条第 6 項）。これは、後述の 2（2）イ ii）に掲げる場合とは異なり、ガス小売事業者が需要家に対し説明する内容は説明義務を課されている全ての事項であって多岐に亘ることに配慮されたものである。

ii) 契約の更新及び契約の軽微な変更の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を更新する場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）及び既に締結されている契約を変更しようとする場合（軽微な変更をする場合に限る。「軽微な変更」の具体例については、前述の1（3）イ iii）を参照。）については、ガス小売事業者等は、当該小売供給契約の内容のうち変更があるのは契約期間に関するもの又は軽微な変更に関するものに限られるため、契約締結前交付書面を交付することなく供給条件の説明を行うことについて需要家が承諾した場合には、契約締結前交付書面を交付することを要しない（施行規則第13条第5項第2号及び第3号）。

ウ 契約締結前交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法

I Tを活用したビジネスが活発に行われている我が国の現状を踏まえると、ガス小売事業においても、I Tを活用した営業活動が行われる可能性が極めて高い。

このため、ガス小売事業者等が、小売供給を受けようとする者の承諾を得た上で、以下に記載する情報通信の技術を利用する方法（以下「電磁的方法」という。）を用いて、契約締結前交付書面に記載すべき事項を提供した場合には、契約締結前交付書面を交付したものとみなされる（ガス事業法第14条第3項）。

i) 需要家の承諾を得る方法

ガス小売事業者等は、ガス事業法第14条第3項の規定により、電磁的方法により小売供給に係る料金その他の供給条件を提供しようとするときは、あらかじめ、需要家に対し、ガス小売事業者等が用いる電磁的方法の種類（後述の2（2）ウ ii）参照）及び内容（ファイルへの記録の方式）を示し、需要家から書面又は電磁的方法による承諾を得ることが必要となる（施行令第2条第1項）。

また、このような承諾を得た場合であっても、その後に需要家から書面又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、契約締結前交付書面に代わる電磁的方法による提供をしてはならない。ただし、当該需要家が再び承諾をした場合は、この限りでない（施行令第2条第2項）。

ii) 具体的な提供方法

需要家の承諾を得た上で契約締結前交付書面に代えて電磁的方法を用いる場合の具体的方法は以下のとおりである（施行規則第13条第11項）。

① 電子メールによる場合

ガス小売事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、需要家に対し電子メールにより送信する方法（当該需要家が手元で当該電子メールの内容を出力することにより書面を作成することができる方法であることを要する。）によることが認められている（施行規則第13条第11項第1号）。

② ホームページ等での閲覧による場合

ガス小売事業者等が、インターネット上の自己のホームページ等に本来契約締結前交付書面に記載すべき内容を表示し、これを需要家の閲覧に供する方法によることが認められている（施行規則第13条第11条第2号）。なお、需要家が当該説明事項を読むことなく、次のリンク先のウェブページに進んでしまうことなどがないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに進むこととなるよう、リンク先の表示のための文字列を当該ウェブページの最後に表示する、説明内容を理解した旨のチェック項目を設けるなどの工夫をすることが望ましい。

また、需要家が当該説明事項を出力することにより書面を作成することができない場合には、ガス小売事業者等は、当該ホームページ等に表示した説明事項について3ヶ月間は消去・改変できないようにしなければならない。

③ 記録媒体による場合

ガス小売事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、フロッピーディスクやCD-ROMなどの記録媒体に記録して交付する方法によることが認められている（施行規則第13条第11項第3号）。

④ 電磁的方法を利用した説明後の書面交付努力義務

ガス小売事業者等は、前述の2（2）ウii）①から③に掲げる方法により説明事項を需要家に対し提供した場合であっても、需要家から書面で交付して欲しい旨の要請があった場合には、需要家の説明内容に対する理解を促すためにも、当該需要家に対し、契約締結前交付書面を交付するよう努める必要がある（施行規則第13条第12項）。

3 契約締結後の書面交付義務

(1) 契約締結後の書面交付義務の意義

供給条件の説明義務・契約締結前の書面交付義務と同様に、トラブルの発生を未然に防止し、需要家の利益を保護する観点から、ガス小売事業者等は、小売供給を受けようとする者との間で小売供給に関する契約を締結した場合、その小売供給を受けようとする者に対して、以下に述べるとおり一定の事項を記載した契約締結後交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第15条第1項）。

なお、媒介業者については、契約の締結を行う主体ではないため、「契約を締結したとき」ではなく「媒介により契約が成立したとき」に、契約締結後交付書面を交付することが必要となる。

ガス小売事業者等が契約締結後の書面交付義務に違反したときで、ガスの使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあると認められるときは、当該ガス小売事業者に対して業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第1項）。また、①ガス小売事業者等が、ガス事業法第15条第1項の規定に違反して契約締結後交付書面を需要家に交付しない場合や同書面に虚偽の記載・表示をした場合には、30万円以下の罰金の対象となり得（ガス事業法第201条第2号）、②ガス小売事業者が上記の経済産業大臣の命令に違反した場合には、300万円以下の罰金の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

(2) 遵守すべきルール

ア 契約締結後交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法

契約締結後交付書面において記載が必要な事項は下記のとおりである（ガス事業法第15条第1項及び施行規則第14条第2項）（なお、下記の事項を記載するに際しては、文字の大きさを工夫するなど、読みやすく記載することが望ましい。）。

i) 原則

- ・ ガス小売事業者等の氏名又は名称及び住所
- ・ 契約年月日
- ・ ガス小売事業者の登録番号
- ・ 媒介・取次・代理業者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

- ・小売供給契約を締結しようとする際に説明すべきとされる施行規則第13条第1項第3号から第27号までに掲げる事項（ただし、第5号の「当該小売供給契約の申込みの方法」については契約締結時には不要であることから対象外。）
- ・ガスの供給支障時の復旧対応を迅速に行うためなどに必要なガス導管事業者から各需要家に対し割り振られる供給地点特定番号

ii) 契約締結後交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合

① 契約の更新の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結している小売供給契約を更新した場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）には、契約締結後交付書面の内容については、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日のほかには、更新後の新たな契約期間（施行規則第13条第1項第17号）及び供給地点特定番号のみでよい（施行規則第14条第3項）。ただし、需要家がそのことについて承諾していない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（施行規則第14条第3項ただし書）。

② 軽微な変更以外の契約の変更の場合

小売供給事業者又は取次業者が、既に締結している小売供給契約を変更した場合（施行規則第14条第1項の軽微な変更をした場合であって、契約締結後交付書面を交付しないことについて需要家の承諾を得ている場合を除く。）には、契約締結後交付書面の内容については、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日のほかには、変更した事項及び供給地点特定番号のみでよい（施行規則第14条第4項）。例えば、これまでガス小売事業者自らのコールセンターが需要家からの問合せ等に応じていたが、これを外部委託することになったため、連絡先が変わった場合には、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日に加えて、変更後の連絡先及び供給地点特定番号のみを契約締結後交付書面に記載すればよい。ただし、需要家がそのことについて承諾しない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（施行規則第14条第4項ただし書）。

イ 契約締結後の書面交付義務の例外的場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約についてその内容を変更しようとする場合（軽微な変更をする場合に限る。「軽微な変更」の具体例については前述の1（3）イ iii）参照。）については、ガス小売事業者等は、需要家が承諾した場合には契約締結後交付書面を交付することを要しない（施行規則第14条第1項）。

ウ 契約締結後交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法

契約締結前の書面交付義務と同様の理由により、ガス小売事業者等が、小売供給を受けようとする者の承諾を得た上で、以下に記載する情報通信の技術を利用する方法を用いて、契約締結後交付書面に記載すべき事項を提供した場合には、契約締結後交付書面を交付したものとみなされる（ガス事業法第15条第2項）。

i) 需要家の承諾を得る方法

契約締結前交付書面の場合と同様である（施行令第2条第3項）（前述の2（2）ウ i）参照）。

ii) 具体的な提供方法

需要家の承諾を得た上で契約締結後交付書面に代えて電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法を用いる場合、その具体的方法は契約締結前交付書面の場合と同様である（施行規則第14条第5項。前述の2（2）ウ ii）参照。）。

4 原料費調整をはじめとする料金高騰リスクへの対応の参考事例

（1） 基本的な考え方

ガスシステム改革の目的の一つは、多様な選択肢から需要家が自らの選好に応じた料金メニューを選択できる状況を実現することである。また、小売全面自由化後の家庭向けの自由料金においては、料金価格変動リスクに備えられるようにする等、需要家保護の観点も重要である。したがって、ガス小売事業者等が、料金の調整に上限のある料金メニューを始めとする料金価格変動リスクに備えることができる料金メニューを含む様々な料金メニューを需要家に選択肢として提示することが期待される。

（2） 原料価格変動を踏まえた料金メニューの作成に関する望ましい行為

家庭向けの料金メニューを提供するガス小売事業者は、その能力に応じて、少なくとも一つは、需要家が原料費調整等のリスクに備えることができる料金メニューを提供することが望ましい。

（3） 参考事例

需要家による料金メニューの理解・比較を容易にし、ガス小売事業者による料金メニュー作成の一助とするため、料金メニューの類型を参考事例として以下に示す。なお、これらはあくまで例示であり、ガス小売事業者の創意工夫による、この参考事例に当てはまらない料金メニューの作成を妨げるものではない。

<参考事例>

基本的な仕組み		需要家にとって		小売電気事業者にとって	
		主なメリット	主なリスク・コスト	主なメリット	主なリスク・コスト
(1) 基本料金・従量料金単価が固定されたプラン	契約期間内において、基本料金・従量料金単価が変動しない料金メニュー	需要家は原料費の変動リスクから遮断される。	原料費下落局面においても値下げはない。 事業者が原料費の変動リスクを全て負っているため、その分のプレミアムが料金に乘る可能性。	原料費下落局面においても収入が変動しない。	事業者が原料費の変動リスクを全て負うこととなる。 原料費の変動リスクをヘッジするための対策が必要。
(2) 原料費に応じた料金調整が行われるプラン	原料費に応じて、一定期間ごとに、料金変動する料金メニュー				
	① 調整上限設定プラン 原料費調整を設けつつ、調整上限を設定する手法。 調整上限超過分は、事後払いの仕組みとすることもありうる。	需要家が背負う原料費の変動リスクは、調整上限により一定程度軽減（設定された調整上限に依存）。 原料費下落局面や円高局面において、調整が需要家にとって有利に働く。	調整上限の見直しが行われる場合がある。 事業者が原料費の変動リスクの一部を負っているため、その分のプレミアムが料金に乘る、契約期間に定めを設ける可能性。	調整上限に至らない範囲において、事業者が背負う原料費の変動リスクを軽減することが可能。	事後払いの仕組みがない場合は、原料費の高騰時には調整上限超過分を事業者が負担することになる。
	② 非調整バンド設定プラン 原料費調整	原料費の変動幅が非調整バンド内であれば、需要家は変動リスクから遮断され	非調整バンドの見直しが行われる場合がある。	原料費の変動幅が非調整バンドを超える場合、事業者が背負う変動リスクを軽減	原料費の変動幅が非調整バンド内であれば、変動リスクを事業者がすべて背負

	において、料金単価の調整を実施しない一定の変動幅（非調整バンド）を設定する手法。	る（非調整バンドの設定による）。	原料費の高騰幅が非調整バンドを超える場合、需要家の変動リスクを背負う。 原料費の変動幅が非調整バンド内であれば、原料費下落局面においても値下げはない。 事業者が原料費の変動リスクの一部を負っているため、その分のプレミアムが料金に乗る、契約期間に定めを設ける可能性。	減することが可能。	うことになる。
	③ 原料費調整がより緩やかなプラン 一般的な貿易統計価格の3ヶ月平均よりも長い期間を採用することで、原料費の変動をより緩やかな形で料金変動に反映する手法。	原料費下落局面において、調整が有利に働く。	原料費の変動が需要家に与える影響が大きい。 （④連動プランよりは緩和される） 事業者が原料費の変動リスクの一部を負っているため、その分のプレミアムが料金に乗る、契約期間に定めを設ける可能性。	原料費調整を3ヶ月平均より長くする場合による、原料費の変動リスクについては、軽減することが可能。	原料費調整を3ヶ月平均より長くする場合、原料費上昇・下落局面における料金の値上げ・値下げも緩やかとなる。

	④ 連動プラン 原料費調整に上限設定や非調整バンドの設定は行わない手法。	原料費下落局面において、調整が有利に働く。	需要家が背負う原料費の変動リスクが大きい。	事業者が背負う原料費の変動リスクを軽減することが可能。	他の料金メニューに比しても、より丁寧な需要家への説明が期待される。
--	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------------	-----------------------------------

※1 ここに挙げた料金メニューの類型は、あくまで一例であり、ここに示されていない料金メニューが開発されることは十分にあり得る点に留意。

※2 いずれのメニューについても、需要家への丁寧な情報提供がなされることが望ましい。