

## Q & A

### 第1 ユーザーの皆様へ

Q1 保証料には消費税はかからないのでしょうか。

A1 保証料は消費税法別表1の3に該当しますので、非課税となっています。

Q2 保証期間はどうなっていますか。

A2 保証委託契約を結ばれた月の翌月1日から10年間の保証期間となります。お客様が料金の支払を滞納し、当社が保証を履行した場合、保証委託契約は終了します。また、以後の保証は致しません。

Q3 転居して別の販売店と契約することになった場合に、保証は継続するのでしょうか。

A3 お客様と当社との保証委託契約は、お客様と販売店との供給契約上の債務を保証することを目的としたものですので、転居により別の販売店と供給契約を結ばれる場合には、保証委託契約は終了し、以後の債務については保証できません。転居後も同じ販売店から転居前の供給契約に基づいて供給を受ける場合には、保証は継続します。しかし、改めて販売店と供給契約を締結される場合には、従前の供給契約は終了しますので、保証委託契約も終了します。この場合は、改めて保証委託契約を結ぶことになります。

Q4 料金を滞納したため、供給が止められました。この後はどうなるのでしょうか。

A4 販売店から当社に対して保証履行の請求があれば、当社が内容を審査した上で保証履行します。保証履行と供給再開は関係がありません。供給を再開するかどうかは販売店の判断になります。また、保証履行は1回限りであり、保証履行により保証委託契約は終了しますので、仮に供給が再開したとしても当社の保証からは外れることになります。

Q5 料金を滞納したため、保証履行がされました。この後、保証会社に滞納していた料金を支払う必要がありますか。

A 5 当社が保証履行した場合、当社はおお客様に対して求償権を有しますので、お客様は当社に対して滞納料金を支払う必要があります。当社の銀行口座（三井住友銀行金沢支店口座番号 6816970）に滞納料金を送金して下さい。

Q 6 転居により保証委託契約が終了した場合、保証料は返還してもらえますでしょうか。

A 6 すでに経過した期間の保証料は返還できませんが、ユーザーに料金の滞納がない場合に限り、残りの保証期間（年単位で計算し、小数点以下は切り捨て。）に相当する保証料を返還することになります。当社指定の保証料返還請求書に、(1)供給契約終了の年月日、(2)滞納料金がいないことを証明する販売店の押印をもらった上で、当社に郵送してください。当社は、残期間に相当する保証料をユーザーの銀行口座に振り込む方法で支払いますが、振込手数料はユーザーの負担となります。

Q 7 保証委託契約などに関して質問がある場合には、どこに連絡すればよいでしょうか。

A 7 当社サイトに問合せフォームがありますので、そちらにご記入下さい。なお、当社は保証についてのみ対応しますので、供給契約に関するお問い合わせはご遠慮ください。

## 第2 取引基本契約締結前の事業者の皆様へ

Q 8 保証対象は家庭用の利用に限られていますが、法人契約でも対象になるでしょうか。

A 9 たとえば、会社の社宅のような場合は法人の契約になりますが、家庭用の供給契約ですので、保証の対象となります。しかし、個人事業者で、家庭用と事業用が一つの契約になっている場合には、対象外となります。

Q 10 ユーザーと供給契約を結ぶ際に保証委託契約を締結することとなっていますが、すでに供給を行っているユーザーについて、保証委託契約を結ぶことはできないでしょうか。

A 10 お尋ねのようなケースでも保証委託契約を締結することはできますが、

過去 1 年以内に料金滞納がないユーザーに限定されます。過去 1 年以内に料金滞納があったユーザーについては契約できませんので、ご注意下さい。

Q 1 1 この保証制度ではユーザーが保証料を支払うこととなっていますが、販売店が保証料を負担することはできるでしょうか。

A 1 1 販売店が保証料を負担することもできますが、その場合はユーザーの保証料を立て替えるものではないことから、ユーザーに対して保証料を求償することはできません。

Q 1 2 ガスと灯油の両方を供給しているユーザーがありますが、この場合、保証委託契約はそれぞれ締結する必要がありますか。

A 1 2 同じユーザーにガスと灯油を供給されている場合でも、供給契約が一つであれば、保証委託契約は一つで構いません。供給契約が別に締結されている場合は、保証委託契約も別に結ぶ必要があり、保証料も別々に発生することになります。

Q 1 3 滞納があった場合、どの程度の督促をすれば保証履行の請求ができるのでしょうか。

A 1 3 督促の方法や頻度について決められた基準はありません。保証履行の請求をされる際には、当社に対し、オンラインで滞納の状況と督促の状況について報告をして頂きますので、その内容を審査して回収困難か否かを判断します。電話や訪問など数回繰り返しても支払われないケースなどは、回収困難と判断される場合が多いと思います。

Q 1 4 保証の上限が 3 ヶ月分の料金で 5 万円以内ということですが、料金滞納があった場合にどのタイミングで閉栓すればよいでしょうか。

A 1 4 閉栓のタイミングは販売店の判断となります。閉栓のタイミングが遅れ、4 ヶ月分の料金が滞納になった場合でも、当社が保証履行するのは 3 ヶ月分のみとなります。4 ヶ月の中から、任意に 3 ヶ月を選択して保証履行の請求をして下さい。

Q 1 5 秘密保持義務と競業禁止義務について説明してもらえませんか。

A 1 5 事業者がユーザーの情報を当社サイトに登録すると、当社がその情報にアクセスすることができるようになりますが、当社はその情報を他に漏らしたり、本件保証事業に利用する以外の目的で利用することはできません。また、競業禁止義務がありますので、事業者の皆さんが自ら保証事業を行ったり、第三者に行わせることはできません。また、当社もガスなどの供給事業を行うこともできないことになります。

### 第 3 取引基本契約を締結した事業者の皆様へ

Q 1 6 ユーザーと保証委託契約をする際に、審査などはあるのでしょうか。

A 1 6 保証委託契約を締結する際に審査は行いません。但し、従前同じ事業者と供給契約を結んだことがあり、当社が保証履行を行ったユーザーについては保証委託契約ができませんので、ご注意ください。

Q 1 7 保証サービスの対象は家庭用の供給契約に限定されるのでしょうか。

A 1 7 当社の保証サービスは、家庭用の供給契約に限ります。業務用の供給契約は対象となりません。

家庭用であれば、アパート、借家、持ち家などは問いません。また、法人契約であっても、社宅のように家庭用の利用であれば、保証サービスの対象となります。

アパートのオーナーがアパート全体の供給契約を一括して締結するように場合は、業務用になりますので、保証サービスの対象外です。

Q 1 8 供給契約と同時に保証委託契約を締結することになるのでしょうか。すでに供給契約を結んでいるユーザーに保証委託契約をお願いすることはできないのでしょうか。

A 1 8 ユーザーと供給契約を締結する際に保証委託契約を結ぶことが多いと思いますが、すでに供給契約を締結しているユーザーと保証委託契約を結ぶこともできます。

但し、過去一年間に滞納がないユーザーに限って保証サービスの対象となります。過去一年以内に滞納があるユーザーは保証サービスの対象となりませんので、ご注意ください。

Q 1 9 保証委託契約を締結したユーザー情報はいつまでに登録すればよいでしょうか。

A 1 9 保証委託契約を締結され、保証料を受け取った場合は、できるだけ当月末までに管理サイトに登録をお願いします。月末時点の登録データに基づいて精算が行われることになっています。

Q 2 0 登録したユーザーについて、氏名や住所などの変更があった場合はどうすればよいでしょうか。

A 2 0 管理サイトのユーザー管理画面にて、変更を行い、変更理由を記入してください。その後再び変更があった場合には、先に記入した変更理由を削除せずに、変更理由を記入してください。

Q 2 1 登録したユーザーが転居するなどして、供給契約が終了した場合は、どうすればよいでしょうか。

A 2 1 管理サイトのユーザー管理画面において解約の登録をして下さい。

Q 2 2 解約したユーザーが保証料の返還を請求したいと希望していますが、どのように対応すればよいでしょうか。

A 2 2 すでに経過した年数（端数は切り上げ）に 100 円を乗じた金額の保証料は返還できませんが、ユーザーに料金の滞納がない場合に限り、残りの保証料の返還を請求することができます。その場合、ユーザーが当社指定の保証料返還請求書に必要事項を記入しますので、(1)供給契約終了の年月日、(2)滞納料金がないことを証明する販売店の押印をしてください。

その上で、ユーザーが当社に郵送することとなります。当社は、残期間に相当する保証料をユーザーの銀行口座に振り込む方法で支払いますが、振込手数料はユーザーの負担となります。

Q 2 3 保証履行を請求する場合、滞納額の全額を支払ってもらえるのでしょうか。

A 2 3 保証の履行については、ユーザーごとの上限と事業者ごとの上限が定

められています。ユーザーごとの上限は、滞納料金 3 ヶ月分または 5 万円の低い金額となります。

事業者ごとの上限（取引基本契約を締結して 12 ヶ月が経過した事業者に適用）については、過去 12 ヶ月間に登録したユーザー件数に 700 円を乗じた金額から過去 11 ヶ月間に保証履行した金額の合計を控除した残額が当月の保証履行の上限額となります。これは、保証料 1000 円のうち 300 円が管理費の財源、残り 700 円が保証履行のための財源として制度設計しているためです。事業者ごとの上限額を超える金額は翌月に繰越し、翌月の保証履行請求に加算した上で、条件を満たせば履行されることとなります。

Q24 保証約款に、「保証期間内であっても事業者が当該利用者の保証料を支払うまでに発生した料金債務について当社は保証履行を拒むことができる」と定められていますが、これはどういう意味でしょうか。

A24 ユーザーが保証委託契約を締結した月の翌月 1 日から保証期間が始まりますが、事業者が保証料を振り込むまでの間は、保証履行を拒めることになっています。保証料の支払いが完了すれば、以後の滞納について保証します。

Q25 保証履行を請求した場合、その審査はどのくらいの期間で終わるのでしょうか。

A25 保証履行が請求された日から 1 週間以内に審査を終えることを原則としていますが、追加の資料をお願いする場合がありますので、そのようなケースでは 1 週間を超える場合があります。

Q26 保証履行をして審査が終わった場合、ユーザーの滞納金額を振り込んでもらえるのでしょうか。

A26 保証履行は当社から振り込むのではなく、事業者が当社に支払う保証料から差し引く形で精算致します。当月の保証料の合計額が保証履行の額に不足する場合には、翌月の保証料で精算することになっています。当月中に審査が終了した分については、翌月 1 日までに管理画面に精算額が記載されますので、ご確認下さい。

Q27 保証期間が 10 年間となっていますが、保証期間終了時に更新する義務

はあるでしょうか。また、自動更新されないのでしょうか。

A 2 7 保証期間が終了すれば、当社の保証義務も終わりますので、保証継続を希望される場合には、利用者に再度保証料を支払って頂き、保証委託契約の更新をしてもらう必要があります。自動更新とはなりません。

Q 2 8 取引基本契約を解約することはできますか。

A 2 8 取引基本契約は5年間の契約期間となっており、期間中の解約はできないこととなっています。期間満了 1 月前に意思表示をされないと自動更新となりますので、契約終了をご希望の場合には、更新拒絶の通知をお願いします。

Q 2 9 取引基本契約が終了すると、それまでの保証契約はどうなりますか。

A 2 9 取引基本契約が終了しても、それまでに締結された保証契約は継続されます。但し、保証履行の上限などは適用されますので、保証履行ができない場合があります。

Q 3 0 管理者を追加、変更、削除することはできるでしょうか。

A 3 0 最初に登録された管理者（上級管理者）に追加・変更・削除の権限がありますので、マイページから設定して下さい。

Q 3 1 上級管理者の変更はどのようにすればよいでしょうか。

A 3 1 変更前の上級管理者としてログインし、上級管理者のマイページで新しい上級管理者を設定して下さい。上級管理者は複数名を設定することができます。上級管理者を削除するには、別の上級管理者としてログインして、削除の登録をお願いします。

以上