

第3回 制度設計専門会合 事務局提出資料

～前回の御指摘事項等について～

平成27年12月4日（金）

本日御議論いただきたい論点

1. 電源構成等の適切な開示
2. 価格比較サイト等における小売電気事業者等以外の者の情報提供
3. 不当な解約制限への対応について
4. セット販売における解約に関する論点について
5. 消費者からの解約について（クーリングオフ時の事業者の対応含む）
6. セット販売時の説明・書面交付における料金の説明の考え方
7. 請求書等における託送料金相当金額の記載の位置付け
8. 既存契約に関する説明義務・書面交付義務

1. 電源構成等の適切な開示（繊維製品の組成表示等との関係）①

◇家庭用品品質表示法は、**繊維製品**、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工芸品のうち、一般消費者がその購入に際し品質を識別することが著しく困難であり、かつ、**その品質を識別することが特に必要であると認められるもの（下記参照）**であって政令で定めるもの等に関して、成分や性能等につき表示の標準を定め、当該標準を遵守しない事業者に対して指示や命令を出すことができる旨定めている。

これは、同法制定前においては表示に際しての具体的なルールが一般化されておらず、**市場に不適正な品質表示の製品が横行し、消費者被害の発生する可能性が高い状況にあったこと**に堪がみ、一般消費者が**製品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることのないよう措置されたものである。**

家庭用品品質表示法における品質識別の必要性の高い商品

- 品質識別を誤ると経済的損失が大きいもの
 - 品質識別を誤ると危険なもの
 - 品質に応じた使用方法・保存方法等をとらないとそれ自体を毀損し、又は効用を発揮しないもの
 - 品質に応じた使用方法・保存方法等をとらないと他の商品を毀損し、又は効用を発揮しないもの
 - 品質に応じた使用方法をとらないと危険なもの
- 等があると考えられている。

（消費者庁・経済産業省「家庭用品品質表示法ガイドブック」より）

1. 電源構成等の適切な開示（繊維製品の組成表示等との関係）②

◇一方、送配電網を経由して電気を供給する場合、需要家が実際に供給を受ける電気は全て均等の性質を有しているため、小売電気事業者の電源構成は実際に需要家に供給される電気の質に影響しない。そのため、品質の違いによる不測の損失を防ぐことにより需要家の利益を保護するために、電源構成の開示を義務付けることは適当でないと考えられる。

第2回専門会合での関連発言（抄）

（辰巳委員）事務局資料には、食品の例が提示されているが、繊維製品についても繊維の組成表示が義務化されている。繊維は体に悪さをするわけではなく、違いを必要としない人には必要でない情報かもしれないが、関心のある人は注意して確認している。電源構成開示義務について関心がない人が多いから必要ない、というのは議論として乱暴ではないか。情報を必要とする人へ社会が必要な情報を提供できる環境を整備することが重要であり、電気の選択の機会を保障することにつながる。

（大橋委員）繊維製品の例が出されたが、これは構成要素を知らないとアレルギーなどの健康上の問題が生じる可能性があるため表示が義務づけられているのではないか。他方、電気の場合には、現在利用している電気は発電後に混ざり合い、仮に表示されたとしても表示されている電力そのものを消費しているわけではない。そのため、電源構成開示のメリットは、長期的な観点から開示を行う事業者を育成する点に見出すほかないが、これについては必ずしも今行う必要はない。電源構成開示義務については、それなりの強い根拠がないと費用対効果の観点で釣り合わず、義務化を求めることは困難ではないか。

- ◇一般に、消費者の健康や安全の確保に関わる情報は、表示の義務化になじみやすい。
- ◇それ以外の情報の開示については、任意の表示としつつ、不適当な情報開示の排除を行っている例もある（食品表示法に基づく有機食品や栄養機能食品の情報開示ルール）。

	表示に関する主な制度	制度の背景	義務化の目的
食品表示法 <small>※ 既存3法（JAS法、食品衛生法、健康増進法）の義務表示部分を一元化した法律</small>	①国が定めた食品表示基準に従った表示がされていない食品の販売の禁止 ②消費期限、原材料、添加物、生鮮食品に係る原産地、アレルギー等の主要な事項について表示を義務づけ ③有機食品、栄養機能食品に係る栄養成分の機能等について任意の表示を認めつつ、表示の際のルールを規定	食品を摂取する際の安全性の確保 や、自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に関し、食品に関する表示が重要な役割を果たしている。	① <u>一般消費者の利益の増進</u> ②国民の <u>健康の保護</u> 及び増進 ③食品の生産及び流通の <u>円滑化</u> ④消費者の需要に即した食品の <u>生産の振興</u> <small>※②～④については食品衛生法等による措置と相まって実現</small>
家庭用品品質表示法	①家庭用品（ <u>繊維製品</u> 、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工芸品等）の表示の <u>標準の設定</u> ②標準を遵守すべき旨の事業者への指示や命令 ③不適正な家庭用品表示についての措置に関する国への申出	家庭用品の品質表示についてルールが一般化されておらず、 <u>市場に不適正な品質表示の製品が横行し、消費者に不測の損失が発生する可能性が高い状況にあった。</u>	家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、 <u>一般消費者の利益を保護</u> すること
住宅の品質確保の促進等に関する法律 <small>※ 品質表示を義務付けているものではない</small>	①国による住宅性能の表示と性能評価方法に関する基準の設定 ②登録機関による性能評価書の発行 ③工事請負人が性能評価書を注文者に交付した場合は、その性能を有する住宅建設を請け負ったものとみなす	品質の相互比較が困難であり、表示の信頼性にも不安があり、また、住宅供給者間の性能競争の動機が乏しかった。	①住宅の <u>品質確保の促進</u> ②住宅購入者等の <u>利益の保護</u> ③住宅に係る紛争の迅速かつ適正な解決

1. 電源構成等の適切な開示（ガイドライン策定に当たっての考え方①）

（1）電源構成開示の意義について

- ◆ **エネルギー基本計画**においては、需要家が多様な選択肢から自由にエネルギー源を選ぶことで、エネルギー供給構造がより効率化されることが期待されるとともに、供給サイドにおいても供給構造の安定性がより効果的に発揮されることにつながるという考え方が示されている。
- ◆ また、小売電気事業者が電源構成等の情報を開示することにより、①**需要家が電源構成などを比較した上で供給を受ける事業者を選択することが可能**となるとともに、②**価格以外の特性を差別化要素とした競争が生じ、より競争的な電力市場の実現に資することが期待される。**
- ◆ これらを踏まえると、**供給側が電源構成等の情報を開示し、需要家が積極的に電気の選択を行うことには一定の意義がある**と考えられる。

（2）開示義務化の課題について

- ◆ 電源構成開示は上記のような意義を有するが、義務付けについては以下のような問題もある。
 - ① 開示が行われないことにより需要家に**実際の損失が生じるなど弊害が生じる訳ではない**
 - ② 実現するためには(a)**小規模な事業者にとって負担となる**、(b)**発電事業者から小売電気事業者に対して電源種別に関する情報提供が必要となるなどの留意点がある**
 - ③ 自由化された電力市場では本来、規制によるのではなく、**需要家のニーズに応じ、電源構成を積極的にアピールしたい事業者が創意工夫を行い開示することが期待される**

1. 電源構成等の適切な開示（ガイドライン策定に当たっての考え方②）

（３）電源構成開示の取扱いについて

- ◆ 以上を踏まえると、現時点で、電源構成を開示しないことを、命令や罰則によって最終的に担保する「**問題のある行為**」とするのではなく、むしろ、電源構成を開示することを「**望ましい行為**」として位置付けることで、**事業者の取組を政策的に促していくことが適当ではないか。**
- ◆ ただし、その際には、上述（２）②(a)や(b)にも留意が必要である。

（４）電源構成開示の方法について

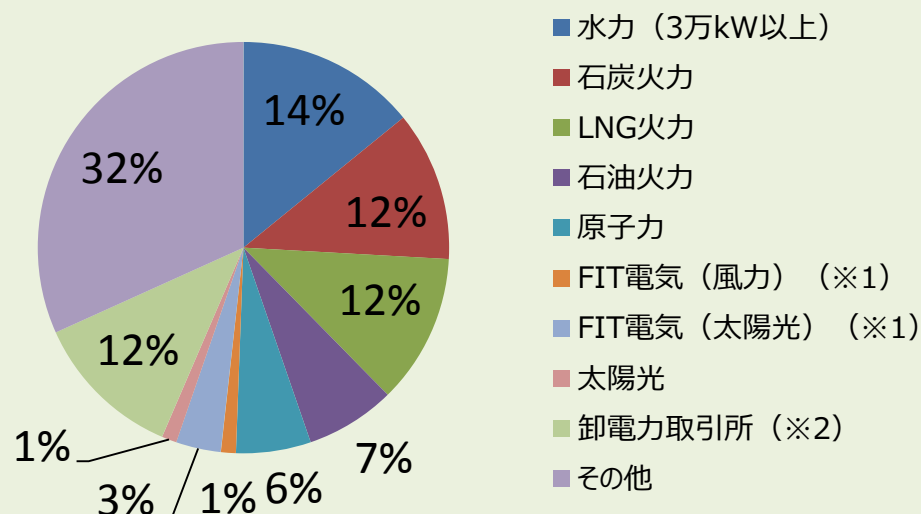
- ◆ 開示の方法については、**ホームページ等で開示することなどが望ましい。**
- ◆ 開示に当たっては、次頁のような方法で示すことが望ましい。なお、その際には、C O 2 排出係数を併せて記載することが望ましい。

（５）今後の検討について

- ◆ 今後、需要家のニーズや事業者の取組を注視し、需要家のニーズが高まって事業者の開示の取組が広がっていかないなど、**市場が適切に機能していないと考えられる場合には、改めて開示の在り方について検討することが必要となる。**

(参考) 電源構成の開示の方法 (表示の例)

当社の電源構成
(平成27年4月1日～平成28年3月31日の実績値)



F I T 電気の特徴を明示

(※1) 当社がこの電気を調達する費用の一部は、当社のお客様以外の方も含め、電気をご利用の全ての皆様から集めた賦課金により賄われており、この電気のCO2排出量については、火力発電なども含めた全国平均の電気のCO2排出量を持った電気として扱われます。

(※2) この電気には、水力、火力、原子力、F I T電気、再生可能エネルギーなどが含まれます。

取引所で調達した電気の特性を明示

(※3) 他社から調達した電気については、以下の方法により電源構成を仕分けています。

①〇〇電力(株)からの常時バックアップについては、同社の平成26年度の電源構成に基づき仕分けています(今後、平成27年度の電源構成が公表され次第、数値を修正予定です。)

②他社から調達している電気の一部で発電所が特定できないものについては、「その他」の取扱いとしています。

他社から調達した電気の電源構成の仕分けの考え方を明示

(※4) 当社の〇年度のCO2排出係数は〇〇です(単位: 〇kg-CO₂/kWh)

電源構成と併せてCO2排出係数を明示

2. 価格比較サイト等における小売電気事業者等以外の者の情報提供

- 前回会合において、価格比較サイト等における小売電気事業者等以外の者による情報提供について下図のとおり整理をしたところ。
- これは、小売電気事業者が、価格比較サイト等において、自社に関する誤った情報提供などが行われていることを把握した場合に一定の行為が求められるという趣旨であり、あらゆる情報媒体について小売電気事業者が常時監視することまで求めるものではなく、他社に関する情報の訂正まで要求されるものでもない。また、小売電気事業者が情報の訂正を適切に働きかけたにもかかわらず訂正が行われなかった場合には、原則として「問題となる行為」とはならない。

項目	規定の概要
・小売電気事業者等以外の者による情報提供	小売電気事業者等以外の第三者が小売供給に関する情報提供を価格比較サイトなどで行う際、需要家の誤解を招くなど問題になり得る情報提供が行われていることを <u>小売電気事業者が把握した場合には、速やかに当該情報の訂正を働きかけることを「望ましい行為」とし、かかる状態を不当に放置することを「問題となる行為」と位置づける。</u>

3. 不当な解約制限への対応について

- ◇前回会合で示したとおり、不当に高額な違約金を設定するなどの不当な解約制限を「問題となる行為」と位置づけたところ。
- ◇この「不当な解約制限」における「不当」の具体的内容については、電気通信事業分野における規制や議論の状況などを参考とすると、以下の点が主な論点となると考えられる。

不当な解約制限に関する主な論点

- ①期間拘束契約・違約金の設定が具体的に問題となる場面
- ②転居に伴う解約違約金の設定の可否
- ③自動更新付き契約が問題となる場面

14頁以降で
各論を検討

第2回専門会合での関連発言（抄）

（松村委員） 少なくとも通信事業でやられている程度の、あそこもかなりの程度自由だとは思いますが、その程度の規制が入ってなぜいけないのか、明確に入っていけないのか。例えば2年に1回は違約金なしで事業者を切りかえることができるというようなことが少なくとも望ましい行為として入る、あるいはそうでないようなものを問題ある行為として位置づけるというのがなぜいけないのかというのはまだわからなくて、ちょっとこの記述は私は賛成しかねます。

(参考) 電気通信事業における期間拘束・違約金に対する規制

- ◇電気通信事業法や電気通信事業法施行規則において、期間拘束や違約金を契約上規定することを明確に禁止・制限する条文はない。
- ◇「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」（平成24年4月27日 公正取引委員会 総務省）では、電気通信事業者が、**事実上解約を制限する条項を設定することや、最低契約期間が不当に長期の契約条項を設定することについては、業務改善命令が発動されると規定している**（同指針Ⅱ第3. 3（1）イ（ウ）f ⑫、⑬）。**ただし、最低契約期間内に解約となる場合の違約金等は許容**しており、長期契約による割引などは、基本的に業務改善命令の対象とならないと規定している（同f なお書参照）（11頁参照）。
- ◇総務省に設置された「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」において、電気通信サービスに係る期間拘束・自動更新付契約の実態把握及び当該実態を踏まえた期間拘束・自動更新付契約の在り方の利用者視点からの検証その他電気通信サービスの提供に係る利用者視点からの検討が行われ、平成27年7月16日付けで、「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」が示されている。
- ◇同方向性の中で論点と考え方が示されたが（12、13頁参照）、結論としては、**まずは電気通信事業者自らが自主的に自らのサービスの改善に取り組むことを期待し、改善が期待できない場合は、総務省において「ガイドライン」の策定を検討することとされている。**

(参考) 電気通信事業分野における競争の促進に関する指針 (抄)

I (略)

II 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

第1・第2 (略)

第3 電気通信役務の提供に関連する分野

1・2 (略)

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 電気通信役務の料金その他の提供条件の設定等に係る行為

ア (略)

イ 電気通信事業法上問題となる行為

(ア)・(イ) (略)

(ウ) 電気通信事業者が設定する以下のような料金その他の提供条件については 業務改善命令が発動される。(電気通信事業法第29条第1項第2号から第7号まで)

a～d (略)

f 他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適當であるため、利用者の利益を阻害するものであるとき

(例)

①～⑪ (略)

⑫ 契約において、当該電気通信事業者との契約を解除し他の電気通信事業者に移行しようとする場合に、移行禁止期間を設けるなど事実上解約を制限する条項を設定すること(ただし、最低利用期間内に解約となる場合の違約金等についてはこれに当たらない。)。

⑬ 社会的経済的事情に照らして、最低契約期間が不当に長期の契約。

⑭ (略)

なお、例えば、長期契約による割引、ボリュームディスカウント、一定期間の無料キャンペーン、複数のサービスのセット割引等のサービスを提供しており、これによって他の事業者の事業活動が特段困難になっているとは認められないような場合には、一般的には本号に該当しないと考えられる。

(I) (略)

(2)～(5) (略)

第4・第5 (略)

III・IV (略)

(参考)「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」で示された論点と方向性の概要（１／２）

◇平成２７年７月１６日付け「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」において、「１．期間拘束契約」、「２．違約金」、「３．自動更新」、「４．その他」について、論点とその解決に向けた方向性が示された。概要は以下のとおり。

総務省の「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」の概要（１／２）

はじめに

- 本報告は、電気通信分野特有の期間拘束・自動更新付契約（いわゆる「二年縛り」契約）を中心に利用者の視点から検証を行い、各論点に係る解決の方向性を示したものである。
- 本報告を踏まえ、電気通信事業者が利用者との関係を十分意識し、自主的に自らのサービスの改善に取り組むことを強く期待する。
なお、電気通信事業者の自主的な取組では改善が期待できない場合は、総務省において、電気通信分野における契約に関する電気通信事業法の解釈指針としてのガイドラインの策定を検討すべきである。

１．期間拘束契約

論点：２年を超える期間拘束は問題ではないか？

→ ２年を超える期間拘束契約は、利用者の合理的選択を妨げる場合が多いと考えられる。違約金の高さ、標準プランの選択のし易さ、事情変更があった場合に利用者が負うリスクの程度等の要素も総合的に考慮して、拘束期間の短縮等が検討される必要がある。

また、複数のサービスのセット販売においては、違約金なく解約できる時期が同じタイミングとなるようにすることが望ましい。

※その他、期間拘束のないプランが実体のある選択肢となるよう検討する必要があるなどの方向性も示されているが、電気事業においては、需要量に応じた電源を確保する必要がある一方で季節により需要量が大きく異なることから、年間としての需要量に合わせた事業計画を立てることが合理的である場合があるなど、電気通信とは異なる事情があることから、期間拘束のないプランの設置を求めることを前提とする議論は行わないこととした。

(参考)「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」で示された論点と方向性の概要 (2 / 2)

総務省の「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」の概要 (2 / 2)

2. 違約金

論点：違約金の算定が合理的ではないのではないか？

→ 加入期間に応じて段階的に逡減させることなども検討されることが望ましい。また、入院や海外赴任など長期にわたり役務の利用が困難となる事情が急遽生じたと認められる場合については、違約金を支払うことなく解約できる運用が望ましい。

3. 自動更新

論点：契約後も利用者の意思の継続的な確認が必要ではないか？

→ 契約満了前（更新時）に、簡単な手続きにより次の契約の期間拘束の有無を変更できるような仕組みとすることが必要。同様に、自動更新のないプランを選択した場合であっても、契約満了前に、簡易な手続きで期間拘束の更新ができるようにすることも検討されることが望ましい。

3. 不当な解約制限の規制について（①違約金・契約期間）

- ◇前回会合で示したとおり、契約期間の拘束や違約金（これに類するペナルティーを含む）は、その内容によっては、不当な解約制限として「問題となる行為」に該当する可能性がある。
- ◇まず、一定期間、契約の解約を一切許容しない期間拘束を設定することは、需要家の解約を一定期間完全に制限するものであり、不当な解約制限として「問題となる行為」と位置付ける。
- ◇また、不当に高額な違約金についても、不当な解約制限として「問題となる行為」と位置付ける。
- ◇他方で、契約期間内に契約を解約する場合には違約金が発生する契約については、違約金や契約期間の内容によっては、事実上消費者の解約が制限されることになる。そして、どの程度の違約金額、どの程度の長期間契約であれば、事実上消費者の解約が制限され不当な解約制限に該当するかといった点は、違約金と契約期間の相互の関係など、他の契約条件によるところがある（例えば、契約期間は長期間だが、解約時に発生する違約金が極めて小さい場合、事実上消費者の解約は制限されず、不当な解約制限に該当しないと考えられる。）。
- ◇この点、電気通信事業においても、事実上解約を制限する条項を設定することについては、業務改善命令の対象となるとガイドラインで規定されているが、具体的にどの程度の違約金や契約期間の設定がなされると業務改善命令の対象となるという点までは明示されるに至っていない。
- ◇以上を踏まえ、**契約の解約を一切許容しない期間拘束を設定することや、不当に高額な違約金を、不当な解約制限として「問題となる行為」に位置付けるが、具体的に問題となる違約金の額や違約金が生じる契約期間等についてはガイドラインに記載せず、違約金や契約期間の設定などが不当な解約制限に該当するかは、契約条件や消費者と事業者の関係など総合的な事情を勘案して、事実上消費者の解約が制限されているかという観点から総合的に判断することとしてはどうか。**
- ◇その上で、今後、市場の動向を適切に監視し、**個別対応では改善が難しい問題が発生した場合に、ガイドライン等への明記を検討してはどうか。特に、家庭向けの電力小売では、例えば通信で議論になっている違約金が生じる契約期間が2年を超えるような契約は現状では考えにくい**が、今後市場の動向を適切に監視し、必要に応じ検討を行うこととする。

3. 不当な解約制限の規制について（②転居に伴う解約違約金）

- ◇今回新たに自由化される低圧分野において、需要家が転居を行う場合、現住所を供給場所とする小売供給契約を、小売電気事業者との間で変更・解約する必要が生じると考えられる。
- ◇この場合において、契約期間内に解約する場合には違約金が発生する契約を締結している場合、期間内での契約内容の変更・解約として、違約金が請求されるという事態が生じることが想定される。
- ◇転居先で引き続き同じ小売電気事業者から供給を受けることができる場合には、引き続き同じ小売電気事業者と契約することで対処することが可能な場合もあるが、小売電気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、地域限定で事業を行う小売電気事業者が相当数小売電気事業に参入することが想定される状況では、転居の際には電気の違約金が発生するのが原則という、需要家の利益を害するおそれのある状況が生じかねない。
- ◇そこで、**小売電気事業者と契約期間内に解約する場合には違約金が発生する契約を締結している需要家が転居をする場合において、転居先が解約申出時点において当該小売電気事業者と小売供給契約を締結できない場所である場合に、違約金を負担することなく解約できるよう措置することを「望ましい行為」と位置付けるべきではないか。**

※なお、需要家が転居をする場合、短期間での託送契約の解除・変更を理由として、託送契約に基づき小売電気事業者に請求された料金及び工事費の清算金（託送契約を締結していない日一般電気事業者の契約においては、これに相当する費用）がある場合において、当該費用相当額を小売電気事業者が需要家に請求することは妨げられない。

※電気通信分野では、ガイドライン等で規定はされていないものの、前述の「「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」の中で、「入院や海外赴任など長期にわたり役務の利用が困難となる事情が急遽生じたと認められる場合については、違約金を支払うことなく解約できる運用が望ましい。」と記載されている。なお、住宅用インターネット接続サービスである「フレッツ光」を提供するN T T東西では、フレッツ光未提供エリアへの移転や海外への移転の場合などは、違約金を徴収していない。

3. 不当な解約制限の規制について（③自動更新付き契約）

◇契約期間内に解約する場合には違約金が発生する契約を締結する場合、電気通信などの他分野での事例にかんがみると、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契約が行われることが想定される。

※現在自由化されている高圧以上の特定規模需要に関する供給約款においても、契約期間は1年とし、契約期間満了に先立って需要家から別段の意思表示がない場合には、期間満了後も1年ごとに同一条件で継続されるとされているものがある。

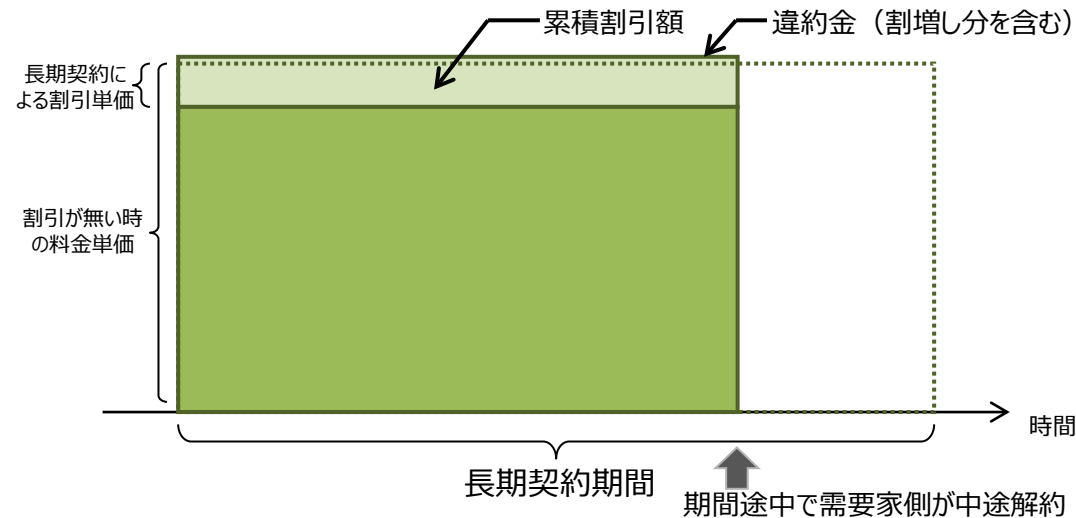
◇自動更新付き契約は、更新を拒否する方法が制限される場合には、事実上違約金を生じさせないで解約するタイミングのない契約となり、需要家の解約を不当に制限する契約となるおそれがある。

◇そのため、**自動更新付き契約を締結する場合において、更新を拒否することができる期間を極めて短い期間に限定したり、更新拒否の方法を直接訪問に限定したりするなどによって、需要家が更新を不要と考えた場合に容易に拒否ができるような環境を整備しないことは、不当な解約制限として「問題となる行為」となるとしてはどうか。**

※電気通信分野では、ガイドライン等で規定はされていないものの、前述の「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」の中で、「契約満了前（更新時）に簡単な手続により次の契約の期間拘束の有無を変更できるような仕組みとする必要がある。」と記載されている。

(参考) 長期契約や違約金の扱いについて

長期契約割引と違約金の例



過去に生じていた紛争事例

- ◆ 解約までの期間に応じ、割引累積額を上回る額の解約金を課す。
- ◆ 解約までに享受した割引金額の返還に加え、契約残月数に応じた解約金を課す。

(出所) 第3回適正取引WG (平成14年3月28日) の資料に基づき作成。

(参考) 適正な電力取引についての指針 (抄)

viii 不当な違約金・精算金の徴収

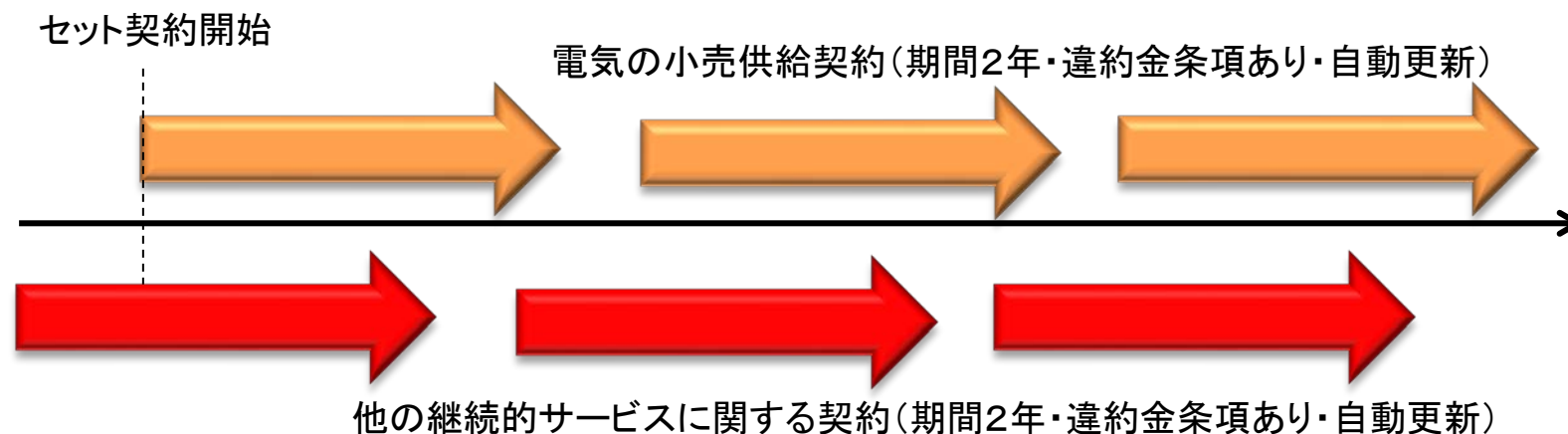
需要家との契約期間の設定や契約期間中における解約に係る違約金の設定をどのように行うかは、原則として事業者の自主的な経営判断に委ねられている。

しかしながら、需要家が新規参入者から電力の供給を受けるため既存契約を解約する場合に、不当に高い違約金・精算金を徴収することにより需要家が新規参入者との取引を断念せざるを得なくさせる場合があり、例えば、以下の場合には、独占禁止法上違法となるおそれがある (拘束条件付取引、排他条件付取引等)。

- 負荷率別契約等の特別メニュー等の契約期間内において、新規参入者に契約を切り替える需要家に対して、解約までに享受した割引金額の返還を求める以外に不当に高い違約金・精算金を設定すること。
- 需要家との間で付随契約 (例：週末の料金を安くする特約) を締結する際、主契約と異なる時期に一般電気事業者が一方的に契約更改時期を設定することにより、当該需要家が新規参入者に契約を切り替える場合に精算金を支払わざるを得なくさせること。

4. セット販売における解約に関する論点について①

- ◇小売全面自由化後、電気と他の継続的サービスをセットで契約した需要家が、その後両方のサービスに関する契約を同時に解約し、別の小売電気事業者等が提供している同様のサービスのセット契約へ切替えようとする場合が想定される。
- ◇下図のように、すでに一方サービスに関する契約を締結している需要家との間で、セット割引のメリットを訴求してもう一方のサービスに関する契約を締結しようとする場合には、契約更新時期が重なり合わず、双方の契約を同時に解約すると常に違約金が発生する事態が生じる。



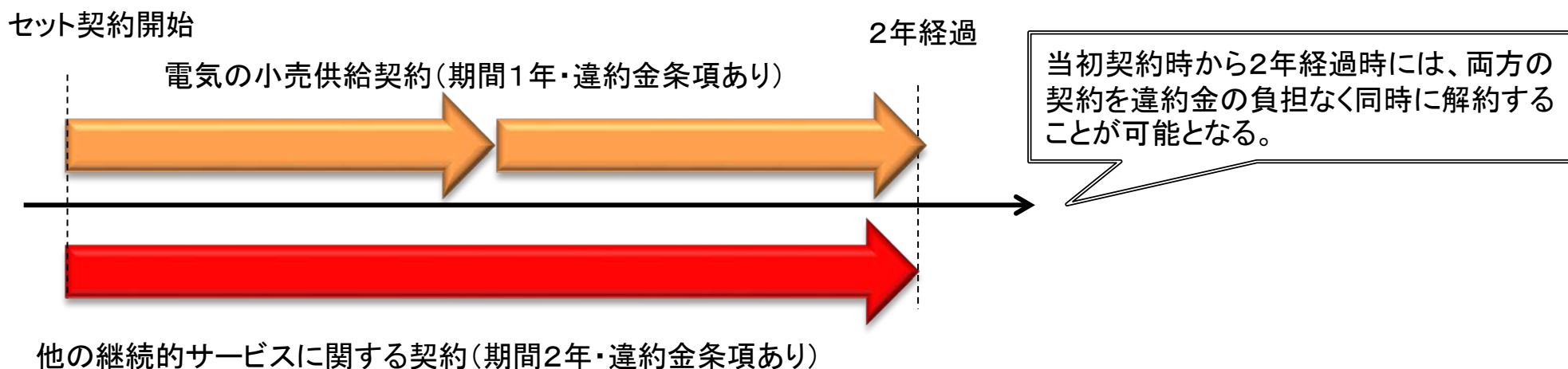
第2回専門会合での関連発言（抄）

（谷口オブザーバー）長期契約の解約金は、電気の供給契約と他のサービスの供給契約の更新時期が別々に設定されると、解約する場合に常に違約金が発生するため解約できないという事態が生じ得るため、このような点についても注意して欲しい。

4. セット販売における解約に関する論点について②（続き）

◇前頁のような事例においては、複数サービスを同時に解約する方法による電気の需要家のスイッチングを事実上抑制する効果があるため、小売電気事業者は、**複数サービスを新規でセット販売する場合、両方の契約期間を同じに設定することや、より長期のサービスの契約満了時には両方の契約を違約金の負担なく同時に解約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

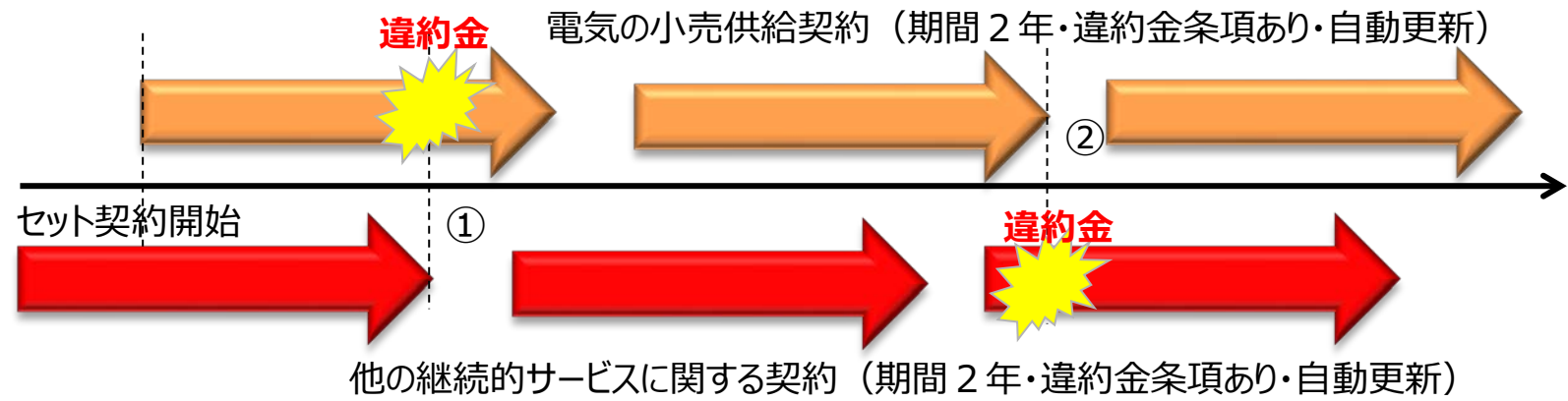


4. セット販売における解約に関する論点について③（続き）

◇一方、既に他のサービスの提供を受けている場合には、18頁のような事態が生じることはやむを得ず、これを禁止することは過度な営業規制となる（需要家にとっても、セット割引等の利益を得るタイミングを失することとなる）。ただし、**小売電気事業者は、解約時の違約金の説明を適切に行うことが必要であり**（小売登録省令第3条第1項第20号）、小売供給契約の違約金条項の説明に加えて、このような契約を締結しようとする需要家に対しては、**複数サービスを同時に解約する際には、常に違約金が発生することについて適切に説明することを「望ましい行為」とガイドライン上位置付けてはどうか。**

	電気	他のサービス	中途解約違約金
①	中途解約	期間満了解約	電気で発生：この条件を説明しないことは「問題となる」
②	期間満了解約	中途解約	他のサービスで発生：この条件を説明することは「望ましい」

※セット契約のうち一部のサービスを解約した場合にセット割引の適用がなくなる場合には、その旨の説明が不可欠（前回会で整理済み）。



5－1．消費者からの解約について

- ◇消費者からの解約については、「電力の小売営業に関する指針（案）」では、契約の解約を著しく制約する内容の契約条項を設けること（不当に高額の違約金を課すことなど）、契約の解約を著しく制約する行為をすること（需要家からの解約の申出に応じないこと、解約手続の方法を明示しないことなど）など、不当な解約制限を全ての小売電気事業者にとって「問題となる行為」と位置付けており、消費者からの解約が不当に妨げられることがないよう措置している。
- ◇また、クーリングオフ制度を定める現行の特定商取引に関する法律では、電気事業について、供給義務のある一般電気事業及び特定電気事業はクーリングオフの対象外となっているが、**一般の消費者に対する供給も含めた自由化される小売供給部門については、クーリングオフの対象とする改正をすることについて、平成27年11月24日付けで消費者委員会に対する諮問が行われているところ（次頁参照）。**

第2回専門会合での関連発言（抄）

（辰巳委員）消費者の側から解約を申し出ることができるということを、入れていただきたいなと思ったのです。

(参考) 特定商取引に関する法律施行令の一部改正について (諮問)



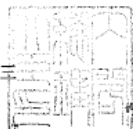
資料 2-1

別紙

消 取 引 1227 号
平成 27 年 11 月 24 日

消費者委員会
委員長 河上 正二 殿

内閣総理大臣 安倍 晋三



特定商取引に関する法律施行令の一部改正について (諮問)

特定商取引に関する法律施行令(昭和 51 年政令第 295 号)の改正について、下記事項に関し御審議いただきたく、特定商取引に関する法律(昭和 51 年法律第 57 号)第 64 条第 1 項の規定に基づき諮問します。

記

特定商取引に関する法律第 26 条第 3 項第 2 号に規定する適用除外の対象として政令で定められている役務の提供に関し、別紙のとおり特定商取引に関する法律施行令第 6 条の 3 第 1 号及び附則の改正を行うことについて

以上

対象となる業務

(現行)

一般電気事業者が行う一般電気事業及び特定電気事業者の行う特定電気事業
(電気事業法(昭和 39 年法律第 170 号)第 2 条第 1 項第 1 号又は第 5 号)

(改正後)

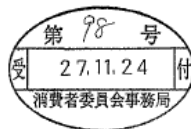
一般送配電事業者が行う最終保障供給及び一般送配電事業者が行う離島供給
(電気事業法等の一部を改正する法律(平成 26 年法律第 72 号)による改正後の電気事業法(以下「改正後の電気事業法」という。)第 2 条第 1 項第 8 号イ又はロ)

※以下、改正後の特定商取引に関する法律施行令附則にて規定。

みなし小売電気事業者が行う特定小売供給及びみなし登録特定送配電事業者が行う特別小売供給

(改正後の電気事業法附則第 16 条第 1 項及び第 23 条第 1 項)

以上



5－2．クーリングオフ時の事業者の対応について

◇既に記載したとおり、一般の小口需要家に対する供給も含めた自由化される小売供給部門については、クーリングオフの対象とする方向で議論が進められているところ。

◇仮にクーリングオフの対象となった場合、クーリングオフ対象の取引については、**需要家がクーリングオフによって小売供給契約を解除することが可能となるが、従前供給を受けていた小売電気事業者との小売供給契約を解除している場合、当該契約解除の効果までは覆らない**。このため、需要家が新たな小売電気事業者と契約をしない限り、無契約状態となり、場合によって、電気の供給が停止される可能性がある。

◇しかしながら、需要家保護の制度であるクーリングオフ制度によって直ちに需要家への電気の供給が停止されるという事態が生じることは望ましくない。そこで、**一般送配電事業者は、需要家保護のための一定の配慮措置（※）をとることとしてはどうか。**

※需要家によるクーリングオフによる無契約を原因とする供給停止を行う場合は、供給停止を行う5日程度前までに、①小売電気事業者と契約を締結しない場合には無契約状態を理由として供給停止になる旨の予告、②最終保障供給（経過措置期間中は特定小売供給）を申し込むという方法があることの説明を行った上で、なお無契約である場合には、無契約を理由として供給停止を行う。

◇また、**小売電気事業者に対しては、一般送配電事業者が上記の需要家配慮措置をとることができるよう、需要家によるクーリングオフによって一般送配電事業者との託送契約を解除する場合には、クーリングオフを原因とする解除であることを連絡することを求めることとし、これを怠ることを「問題となる行為」と位置付けてはどうか。**

6. セット販売時の説明・書面交付における料金の説明の考え方

- ◇前回の専門会合において、セット販売時の料金説明の在り方について、電気料金と他の商品・役務の割引金額等をそれぞれ明示させることを義務付ける必要はない旨整理したところ。
- ◇これは、電気の料金算定方法を示さなくてもよいということではなく、**他の商品・役務とは分けて電気の料金算定方法は明確にしつつ、セット割引等の電気料金への配分金額までは明示しなくても良い**との趣旨である（下図の例参照）。セット販売の場合においても、少なくとも電気料金の算定方法は明確にされる必要があり（小売登録省令第3条第1項第7号）、これが不明確である場合には、他の小売電気事業者の提供する料金メニューとの比較可能性が低く、競争環境を歪めることになりかねないからである。

＜セット販売の説明時における料金算定方法の明示の例＞

電気料金	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 （電気料金への配分額の明示は不要）
従量料金：a円／kWh	従量料金：b円／●	

※電気料金の請求書においても、上記の料金算定方法をもとに、使用電力量及び電気の基本料金・従量料金の金額等を示せば、セット割引の電気料金への配分金額を示す必要までではない。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。

7. 請求書等における託送料金相当金額の記載の位置付け

- ◇従来、①**送配電部門の業務の公正性・透明性を確保する観点**から、一般電気事業者については託送料金相当金額の請求書等への記載を「望ましい行為」と位置付けてきた。
- ◇今後は、この観点に加え、託送料金相当部分の明示により、②**事業者努力により料金を下げる余地のある部分（託送以外の発電・小売）が明確化され競争領域での料金抑制の努力が促される**、③**託送料金に関する需要家の関心が高まりチェックが働きやすくなる**、といった効果が期待されることから、請求書等への記載を全ての小売電気事業者にとって「望ましい行為」としてはどうか。
- ◇ただし、来年4月の全面自由化に向け、既に請求書等の発行のためのシステム開発等を進めている小売電気事業者も多い。このように事業者が**技術的に対応困難な場合には、正確な金額に代えて概算額や適用される託送料金の単価を記載することや、今後のシステム改修の中で対応することが望ましい。**

	対象	考え方	ルール
現行ガイドライン	一般電気事業者の高圧以上の需要家	送配電部門の業務の公正性・透明性を確保する観点から望ましい行為と位置付け（上記①）	適取ガイドラインの託送分野に記載
ガイドライン改正案	全ての小売電気事業者の全需要家	上記の考え方に加え、電気料金の透明性確保の観点から望ましい行為と位置付け（上記①・②・③）	適取ガイドラインの小売分野に記載

第2回専門会合での関連発言（抄）
（谷口オブザーバー）請求書等における託送料金相当金額の記載が「望ましい」とされる対象と考え方を整理していただくとともに、一定の猶予期間をいただきたい。

8. 既存契約に関する説明義務・書面交付義務①

- ◇小売全面自由化前に電気の供給契約を需要家と締結している事業者は、**平成28年4月の小売全面自由化と同時に、当該需要家と「現行の約款・契約と同じ供給条件を定めた小売供給契約」を締結している状態**となる。
- ◇改正後の電気事業法においては、「小売供給契約の締結をしようとするとき」には説明義務・契約締結前書面交付義務が、「小売供給契約を締結したとき」には契約締結後書面交付義務が課されることから（法第2条の13及び第2条の14）、**上記の場合においても、これらの義務が課せられることとなる**。※ガス事業法においても、次頁のとおり、上記と同様の整理がなされている。
- ◇具体的には、①一般電気事業者が締結している規制部門の**選択約款に基づく既存契約**や、②一般電気事業者及び特定規模電気事業者が締結している、特別高圧・高圧等、**現行自由化部門の既存契約**について、上記の各説明義務・書面交付義務が課される。

既存契約の状況	小売全面自由化後	説明義務・書面交付義務	備考
供給約款	経過措置約款	不要	改正法附則において適用除外
選択約款	自由料金契約	必要	小売全面自由化と同時に、当該需要家と「現行の約款／契約と同じ供給条件※を定めた小売供給契約」を締結している状態となる。 ※選択約款に基づく既存契約については、一部供給条件の変更が想定される。
自由化部門の契約 （一般電気事業者/ 特定規模電気事業者）	自由料金契約 （みなし小売電気事業者、 小売電気事業者）	必要	

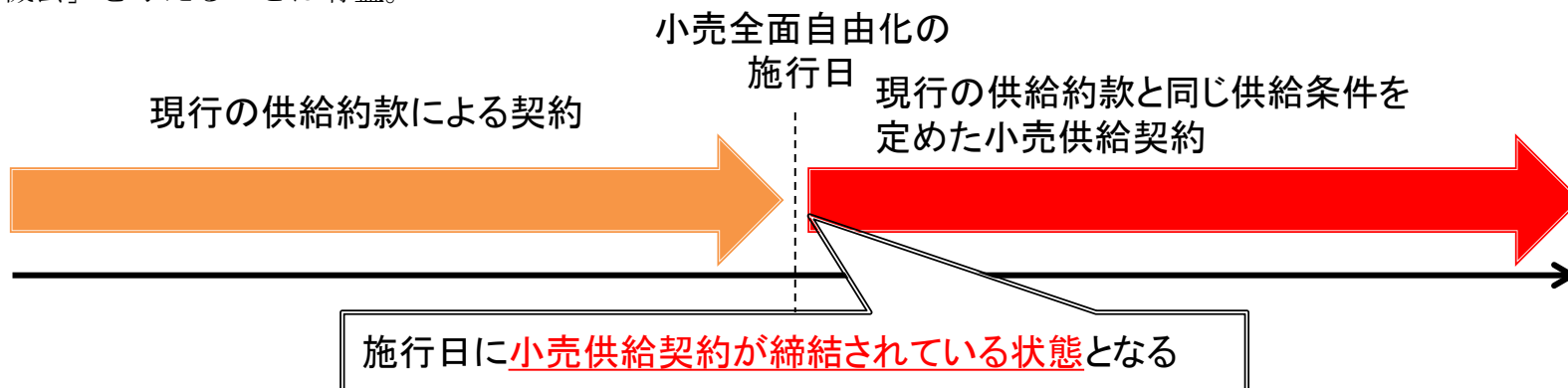
【御指摘事項④】(松村オブザーバー(日本コミュニティーガス協会))

小売全面自由化後、現行の供給約款と同じ供給条件で供給する場合であっても、需要家への説明義務・書面交付義務は課せられるのか。

- 以下のとおり、需要家と「現行の供給約款による契約」を締結している一般ガス事業者等は、小売全面自由化と同時に、当該需要家と「現行の供給約款と同じ供給条件を定めた小売供給契約」を締結している状態となる。
- この点、改正後のガス事業法においては、「小売供給契約の締結をしようとするとき」には説明義務・説明時書面交付義務が、「小売供給契約を締結したとき」には契約締結後書面交付義務が課されることから、上記のような場合においても、これらの義務が課せられることとなる。
- しかしながら、一般ガス事業者等に対して、施行日に、これらの義務を一度に履行することを求めることは非現実的であることから、施行日以後に求められる説明を施行日前に行うことを求めることとし、これを履行すれば、施行日以後に改めて同様の説明を行う必要はない旨の規定を設ける予定。

(注1) 上記の整理は経過措置料金規制が課せられない事業者であることを前提としている。経過措置料金規制が課せられる一般ガス事業者等が、経過措置約款に基づく小売供給を行う場合には、現行の供給約款に基づく供給と同様、説明義務・書面交付義務は課されない(改正法附則において措置済み。)

(注2) 現行の供給約款における供給条件を必ずしも十分に認識していない需要家が存在することも想定されることから、小売全面自由化を機に、需要家に改めて小売全面自由化後の供給条件を認識させ、供給事業者を変更するか否かについて「考えさせられる機会」を与えることは有益。



8. 既存契約に関する説明義務・書面交付義務②（続き）

◇小売全面自由化後、説明義務・書面交付義務（法第2条の13及び第2条の14）が課される既存契約については、その数が多数にのぼり、施行日にこれらの義務を一度に履行することは非現実的であることから、**施行日以後に求められる説明及び契約締結前・締結後の各書面交付を施行日前に行うことを認めることとし、これを履行すれば、施行日以後に改めて同様の説明・書面交付を行う必要はない旨の規定を設けることとする（政令で措置する予定）。**

◇また、既存契約については、その契約の締結がなされた際に、通常、需要家に対して一定の説明がなされていること、契約数が多数にのぼることを踏まえ、小売全面自由化の前後で供給条件が基本的に踏襲される限り、説明義務（法第2条の13）の履行方法については、需要家の求めに応じて更なる説明を行うことを前提とした上で、**説明事項を記載した書面の交付等による簡易な対応となることもやむを得ないのではないか（なお、次頁も参照）。**

※当該書面の交付等や求めに応じてなされる更なる説明等により、需要家が施行日以降も継続される契約の内容について理解したと認められるだけの措置を講じることが必要である。特に、契約内容の変更を伴う既存契約の相手方に対しては、複数の手段で情報伝達を行うことを含め、より丁寧な対応が求められる。

(参考) 供給条件の説明の方法について

- ◇小売供給契約にかかる料金その他の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、供給条件の説明義務を課した趣旨**である。
- ◇したがって、「説明」とは、**単に小売電気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により、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。
- ◇小売電気事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、小売電気事業者からの説明に対し、需要家から契約締結の意思表示がなされること等、小売電気事業者と需要家の間の双方向でのやりとりが生じるため、口頭や電話での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・サインアップ契約の説明の方法や、ダイレクトメールやパンフレットに説明事項を記載しこれを読んだ上で契約を申し込む場合の説明の方法であっても、分かりやすい説明を行う、需要家が理解したことを確認するなど、適切な対応を取れば、説明義務を果たすことは可能と考えられる。

※既存契約については、前頁記載のとおり取り扱うこととする。