

## 電力の小売り営業に関する指針（案）への意見

平成28年1月8日

経済産業省

電力取引監視等委員会事務局 取引監視課

パブリックコメント担当

御中

公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（通称 NACS）

消費者提言特別委員会

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

全国婦人会館2階

電話 03-6434-1125

Fax 03-6434-1161

eメール nacs-teigen@nacs.or.jp

電力の小売り営業に関する指針（案）は、小売電気事業者及び媒介・取次・代理営業者についてその営業や契約に関して詳細にまとめられ、需要家（消費者）側が心配していましたが他のエネルギーや通信サービスのような役務とのセット販売の契約についても言及されています。

事業者の健全な営業活動と需要家（消費者）保護の充実と、需要者（消費者）が安心して電気の供給を受けられるようにするため、以下に意見を述べさせていただきます。

### 記

#### 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

##### (1) 一般的な情報提供

需要家（消費者）が他の小売電気事業者の料金と比較しやすいよう、料金の標準メニューとその算出方法などが公表されることが必要です。電気料金の請求の際には、使用電力量の情報やその他託送料などの料金の根拠が請求書に簡明に表示されることを望みます。

##### (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

契約に先だっては料金・契約条件などの説明義務・書面交付義務が遵守されることを

強く求めます。他の商品やサービスとのセット販売においては、電気料金やその算出方法、割引率などを記載した書面の交付と共に、解約時の違約金の発生などについて消費者の理解が得られる説明がなされることが重要です。

複数のサービスとのセット販売では、それぞれのサービス契約開始時期が異なると、解除にあたっては常にそれぞれのサービスの違約金が個別に発生してしまい、需要家（消費者）は契約先の切り替えがしにくくなります。

電力の契約・販売については、事業者は今までと同様、契約期間や自動更新、違約金などの設定をせず、随時に負担なく解約できる契約条件を定めることを求めます。

（あるいは、最初の期間（例：2年間）を過ぎたらその後は違約金を必要とせずに随時に解約できるような仕組みが望ましいと考えます。）

### （3）電源構成等の適切な開示の方法

電源構成等の開示に関しては、全事業者が開示すべきと考えます。従いまして、電源構成等の開示に関する考え方については、「ア 望ましい行為」ではなく、「イ 問題となる行為」とすべきです。

需要家（消費者）への適切な情報提供として、電源構成の開示が必要です。需要家（消費者）がどの小売電気事業者から供給を受けるかを決める場合、開示された電源構成の情報は事業者を選ぶ際の判断の目安となります。適切な正しい算定方法により算出された結果を、ホームページや比較サイトだけではなく、電気のお知らせや領収書などの紙媒体でも需要家（消費者）に分かりやすく情報提供されることを求めます。

小売電気事業者が開示する電源構成の情報は、発電事業者から提供された情報をもとに算定された特定の算定期間における実績であり、また時間と共に変化するものです。一方、需要家（消費者）に供給される電気は、一般の送配電設備を通じて他の事業者からの電気と区別されるわけではありませんが、需要家（消費者）がこのことを理解した上で小売電気事業者を選択することには意義があり、需要家（消費者）の理解が深まるような説明と電源構成の情報提供がなされるべきと考えます。

また、国民すべてを巻き込んだ温暖化防止行動のためにもCO<sub>2</sub>排出量の表示が必要です。そしてその際は放射性廃棄物の量も併記することが必須であり、記載しないことは「イ 問題となる行為」であるとするべきです。

## 4 苦情・問い合わ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

小売電気事業者とその媒介・取次・代理業者等のそれぞれに相談窓口を設けて需要家（消費者）からの苦情・問い合わせに応じること、また、停電などの事態にも迅速な対応がなされるよう求めます。

連絡先（電話・ホームページなど）が需要家（消費者）に、広く紙媒体を通して周

知されることが必要です。

また、苦情や消費者トラブルが多い場合は、電力取引監視等委員会や消費者庁と情報共有し、指針の適時見直しを行っていくべきです。

以上