

# 電力小売自由化と電力取引監視等委員会の役割

経済産業省 電力取引監視等委員会事務局取引監視課長 新川 達也

## Q1. 電力取引監視等委員会の組織と 家庭消費者保護に関する役割

- 電力取引監視等委員会とは電力システム改革の実施に当たり、電力市場の厳正な監視及び適正取引・競争ルール策定等の建議を行うため、経済産業大臣直属の組織として、本年9月に設立されました。
- 事業者に対する報告聴取や立入検査、業務改善勧告等の委員会単独で行う権限と、経済産業大臣に建議する権限を行使して、その職務を行います。

経済産業大臣



②意見・建議

ルール作り(システム改革の具体化)など

電力取引監視等委員会

委員	5名
事務局	約70名
(本省)	約50名
(地方局)	約20名



①厳正な監視

### ◆ 需要家の保護

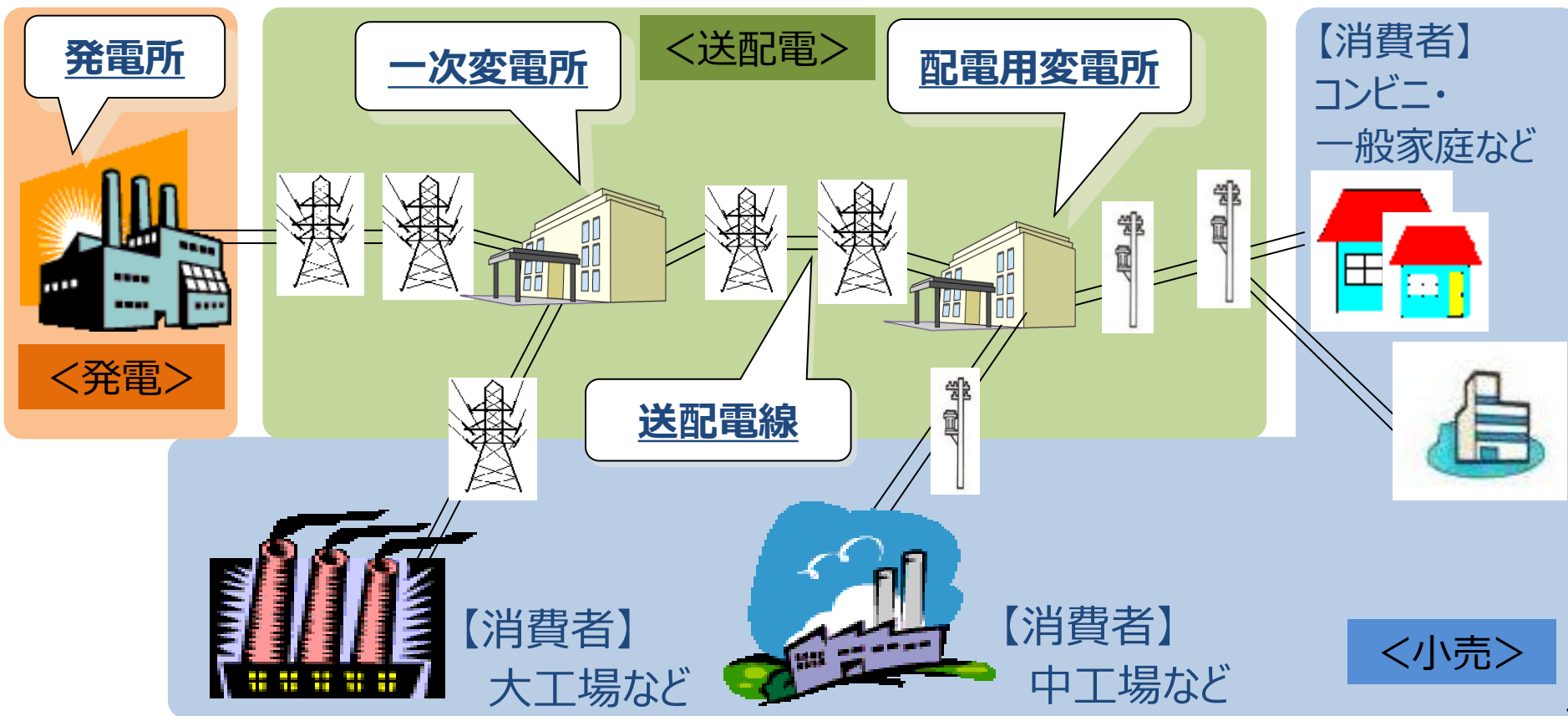
- 法外な解約金を請求する、苦情や問合せに応じない、などの悪質な行為の監視
- 小売電気事業の登録審査において、消費者保護の体制が整っているかを厳格に審査

電力市場 (事業者)

# 日本の電力供給の仕組み

- 電力は、発電所 → 送電線 → 変電所 → 配電線 の経路をたどり、各消費者まで供給されます。
- 電力供給システムは、発電部門（発電所）、送配電部門（発電所から消費者まで）、小売部門（消費者とのやりとり）の大きく3つの部門に分類されます。
- 電力の小売全面自由化により、小売部門への参入が自由化されます。

※発電部門はすでに原則参入自由、安定供給を担う送配電部門は政府が特別に許可した企業以外は参入不可



# 電力の小売全面自由化とは？

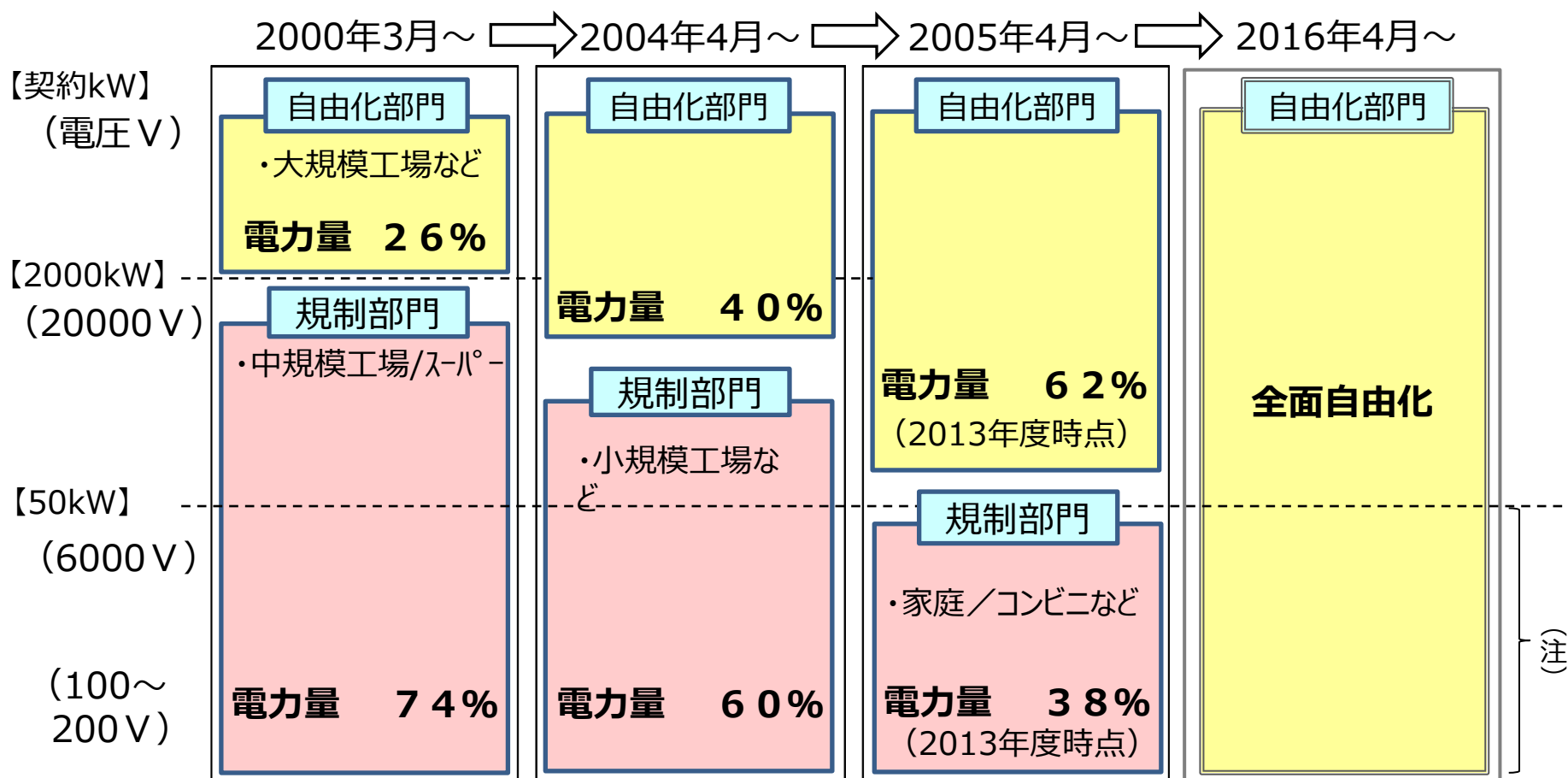
- 現在、一般家庭向けの電力の販売は、各地域の電力会社（東京電力、関西電力など、全国10社）が独占的に担っています。そのため一般家庭では、電力をどの会社から買うか選択はできません。
- 2016年4月1日からは、一般家庭向けの電力の小売販売への新規参入が可能になります。これにより、全ての消費者が電力会社や料金メニューを自由に選択できるようになります（＝電力の小売全面自由化）。
  - ※ 企業など大口消費者向けの電気の販売は、既に自由化されています。
- 一方、消費者保護のため、自由化後も少なくとも2020年4月までは、今と同じ電力会社・料金メニュー（＝規制料金メニュー）で電力を買えるようになっています。
- 自由化後も今と同じ料金メニューを継続する場合には、特段の手続きは不要で、自動的に契約が更新されます。
- 新規参入者が電気を販売するには、政府に申請をし、政府の登録を受ける必要があります。消費者は、この登録を受けた事業者（「小売電気事業者」）から電力を購入することになります。新規参入した小売電気事業者の一覧は、経産省HPで確認できます。

<小売電気事業者一覧（今後も追加されていきます）>

[http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity\\_and\\_gas/electric/summary/retailers\\_list/](http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/)

# 我が国における電力小売の自由化について

- 2000年以降、電力の小売について段階的に自由化（新規参入）を実施。
- 2016年4月からは、一般家庭向けへの新規参入が可能。一般家庭を含む全ての需要家が電力会社や料金メニューを自由に選択可能。

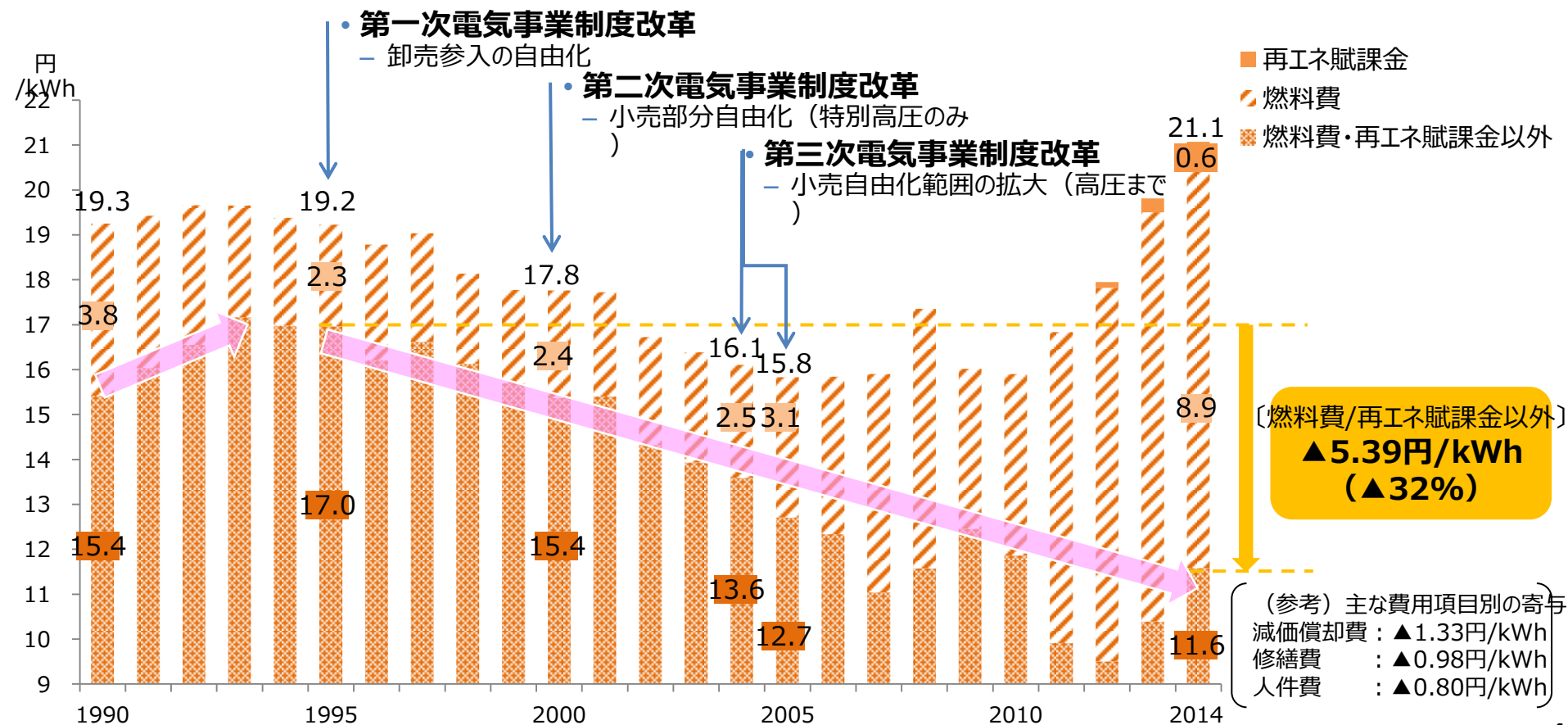


(注) 需要家保護の観点から、経過措置として料金規制を残す。 3

# 我が国におけるこれまでの電力システム改革の成果（コストの低減）

- これまでの制度改革により、電力会社のコストは着実に低減。
- 震災以降の燃料費増に伴い料金は上昇したが、燃料費・再エネ賦課金以外は32%低下。

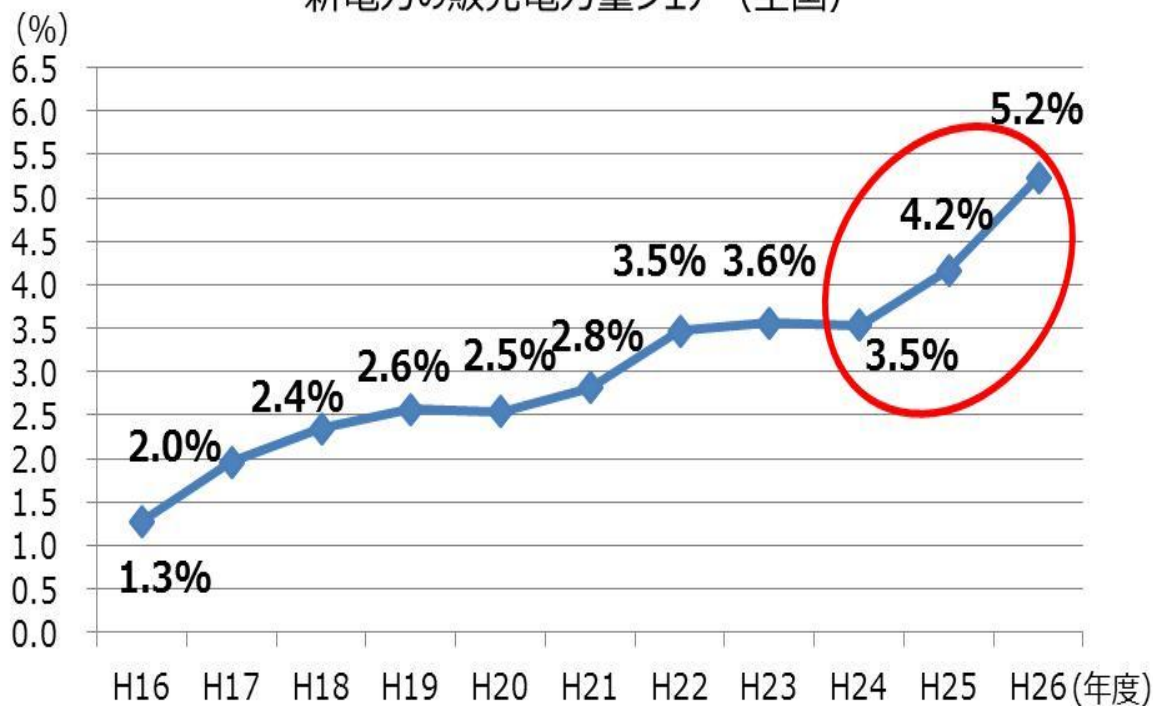
電気料金（電灯・電力）の推移（円/kWh）



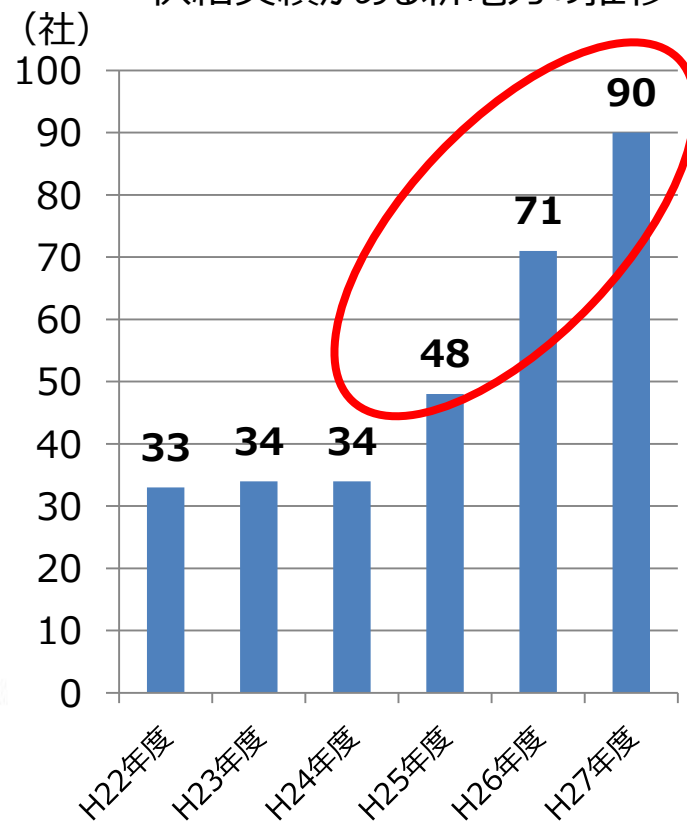
# 電力市場における競争の拡大（自由化部門における競争活性化）

- 震災後、新電力の販売電力量シェア及び供給を行う新電力の数は急増。
- 大口部門における競争活性化により全面自由化の効果拡大が期待される。

新電力の販売電力量シェア（全国）



供給実績がある新電力の推移



(注) H27年度は8月時点の社数

(出典) 電力調査統計

# 第5次改革の全体スケジュール

平成27年  
(2015年)  
4月1日

**平成28年  
(2016年)  
4月1日**

平成29年  
(2017年)

平成32年  
(2020年)  
4月1日

平成34年  
(2022年)  
4月1日

## 【電力】

第1段階  
(広域的運営  
推進機関創設)

第2段階  
(電気の小売  
全面自由化)

第3段階  
(送配電部門  
の法的分離)

(料金の経過措置期間)

事業者ごとに競争  
状態を見極め解除

## 【都市ガス】

ガスの小売  
全面自由化

導管部門  
の法的分離  
(大手3社)

## 【電力取引監視等委員会】

電力取引監視等  
委員会の創設

ガスについても  
業務開始

料金規制  
の撤廃

競争状態が不十分な事業者に  
おいては料金規制を残す

# 電力小売の自由化に関する周知・広報について

- 来年4月の自由化に向け、国民の理解はまだまだ不十分。
- 自由化が所期の成果を上げられるよう、広報活動を充実するが、消費者団体の皆様も疑問に思うことがあれば、遠慮なく御連絡いただきたい。

## 自由化に関する国民の声

(出所) NHK総合テレビ「NEWS WEB」(H27.10.8、10.9放送)に寄せられた視聴者からのツイートを元に作成。

「来年4月までにどこかの小売事業者と契約しないと電気が使えなくなるのではないか？」

➡ **現在契約している電力会社から引き続き電気が供給されるので大丈夫です。**

「電力自由化」って、電力会社が増えて、それぞれ新しい電線をつけるの？」

➡ **既存の送電線・配電線を経由して電気が送られてきますので、新しく自宅に電線が引かれることにはなりません。小売事業者が、送配電線を利用するための託送料金を支払うことになります。**

「新規参入者から電気を買うと停電しやすくなりはないか？」

➡ **送配電網の中で電気は混ざり合うので、誰から買っても電気の質は同じです。万が一、新規参入者の供給力が足りなくなっても、他社の電気を補給する制度が整備されています。**

「知らないうちに高額な解約金を設定されるようなことはないか？」

➡ **小売事業者は契約時に消費者に電気料金や解約条件などを書面で説明することが義務付けられています。なお、不当に高額な解約金の設定等は経済産業大臣による是正命令の対象です。**

電力取引監視等委員会では、FAQを公開し、随時更新中。

<http://www.emsc.meti.go.jp/info/faq/>



# 当面の課題

- 来年4月の電力の小売全面自由化に向けた準備が当面の最大の課題。

## ①小売電気事業者の登録の審査

来年4月以降電力の小売を行う事業者の登録の適否（電気の使用者の利益の保護のために適切でないと認められるものか否か）について審査中。

## ②小売の営業等に関するルールの検討

不当な解約制限の禁止など、小売の営業を行う際のルールや適正な取引に係るルールについて、年内にガイドライン案をまとめる予定。

## ③送配電ネットワーク使用料（託送料金）の審査

小売電気事業者が電力を供給する際に支払う、送配電ネットワークの使用料（託送料金）の水準等について、年内の大臣認可に向け、審査中。

## ④自由化の広報

来年4月に迫った自由化に向け、説明会の開催、広報ツールの作成・配布、各種広報媒体を通じた周知などに取り組む。

## Q2. 家庭用電力・都市ガス小売自由化の概要と実施時期

- 従来、各家庭は地域の電力会社(関東地方であれば東京電力)やガス会社から電気・ガスを購入することとされていました。
- 小売参入全面自由化(電気は平成28年4月、都市ガスは平成29年目途)によって、全ての需要家が購入先や料金メニューを自由に選択できるようになります。例えば、電気の場合であれば、一般電気事業者(平成28年4月以降は、一般送配電事業者)が管理する送電線・配電線を経由して、消費者が選択した小売電気事業者の電気を購入することが可能となります。

家庭向け電力販売への参入が想定される事業者



プラントメーカー



石油元売会社



再生可能エネルギー発電会社



通信会社



都市ガス会社・LPガス販売会社



住宅メーカー



鉄道会社

etc.

## Q3. 電力・ガス小売全面自由化で期待されるメリット(国民の意識調査等から)

### 1. エネルギー選択の自由度の拡大

- 異なるサービスの融合により多様な料金メニューやサービスが生まれ、ライフスタイルや趣向に合わせた選択肢が拡大することが期待されます。
- 光熱費の一体的な管理が容易になり、ITを活用したサービス等も相まって、家庭でのより効率的なエネルギー利用が実現可能になります。

○電気・ガスと通信(電話、インターネットなど)等のセット販売による割引メニュー

○電気自動車の充電を考慮して電気代が安い時間帯を設けるメニュー

○電気・ガスの使用量の見える化により家庭のエネルギー使用を最適化するサービス など

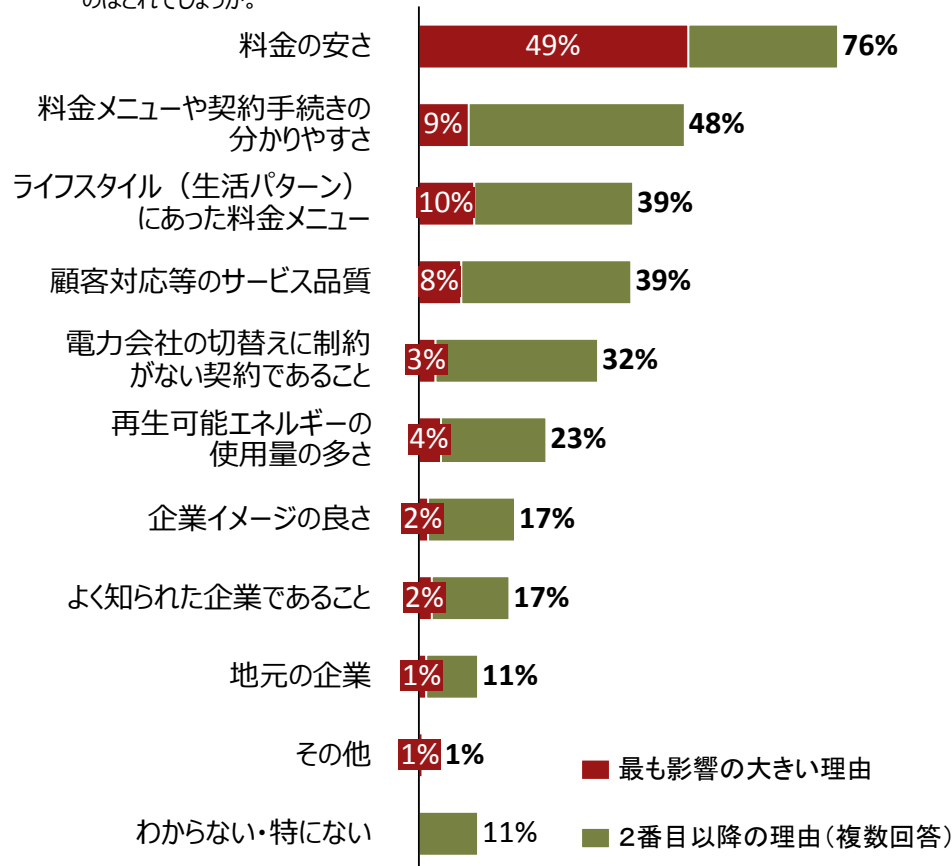
### 2. 料金の最大限の抑制

- シェールガスの権益獲得など、安価な燃料の調達に努力した事業者が業態やエリアを越えてシェアを伸ばすことにより、エネルギーコストを削減することが期待されます。
- LNGの調達規模が大きくスケールメリットの働く電力会社がガスの小売も手がけることにより、ガス料金を抑制することが期待されます。
- 資源の調達能力の高い石油会社や商社が発電事業に参入することにより、電気料金を抑制することが期待されます。

○ 電力会社選定時の一番のポイントは料金水準。さらに、料金メニューや契約手続きの分かりやすさや、料金メニューが自分に合っているか、サービス品質といった、消費者にとっての直接的な便益が重視される傾向にあり、よく知られている企業であるかといった要素はあまり重視されていない。

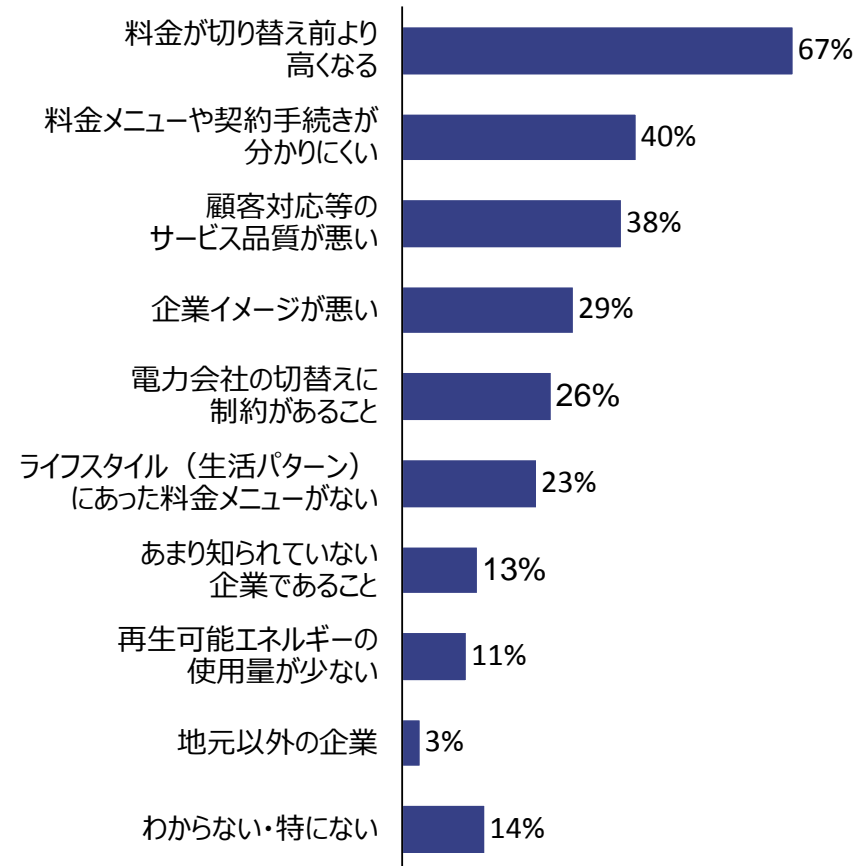
## 電力会社の選択時に重視する項目

Q 今後、あなたが電気を購入する電力会社を選択する場合、何を重視して選択することになると思いますか。あてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)  
Q 電力会社を選択する場合に重視すると回答されたもののうち、一番重視するものはどれでしょうか。



## 他の条件が良くても、これに該当したら選択しないという要素

Q 電力会社を選択する場合に、他の条件が良くても、これに該当したら選択しない、という要素はどれでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)



## Q4. 電力・都市ガス小売事業者の登録要件

- これまで電気の小売業に参入しようとする事業者(特定規模電気事業者＝新電力)は届出制でしたが、小売全面自由化に伴い登録制に移行し、より重い義務と責任を負うこととなります。
- 小売電気事業の開始には登録が必要(※)であり、以下に該当する場合は登録を拒否することで、需要家保護の体制が十分でない事業者が需要家に電気を売ることがない環境を整備することになります。
  1. 必要な供給能力を確保できる見込みがないと認められる者
  2. 電気の使用者の利益の保護のために適切でないと認められる者
    - ① 同時同量や電源調達等の需給管理の業務等、小売事業者として行う業務の実施体制が定まっているか
    - ② 説明義務・書面交付義務が適切に遵守される体制となっているか
    - ③ 苦情等処理体制が適切か
    - ④ 反社会的勢力との関係がないものか 等

※一般電気事業者の小売事業は、来年4月に、小売電気事業者とみなされることとなります。

- ガスの小売事業者の登録要件は、総合資源エネルギー調査会ガスシステム改革小委員会で議論等を踏まえ、今後決定されます。

## Q5. 居住地域で選択できる登録電力小売事業者の探し方

■登録小売電気事業者(11月24日時点で66社)の一覧が資源エネルギー庁HPで公表されており、供給予定地域も記載されますので、こちらから探すことができます。( [http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity\\_and\\_gas/electric/summary/retailers\\_list/](http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/) )

### 現在の主要な新電力事業者 (15社)

- 株式会社F-Power
- イーレックス株式会社  
(イーレックス・スパーク・マーケティング株式会社<sup>※1</sup>)  
(イーレックス・スパーク・エリアマーケティング株式会社<sup>※2</sup>)  
(イーレックス販売3号株式会社)
- リエスパワー株式会社
- 株式会社イーセル
- 株式会社エネット
- 日本アルファ電力株式会社
- エネサーブ株式会社
- 日本テクノ株式会社
- 中央電力エナジー株式会社
- オリックス株式会社
- 株式会社洸陽電機
- サミットエナジー株式会社

(※1)平成27年9月18日イーレックス販売1号株式会社から社号変更 (※2)平成27年9月18日イーレックス販売2号株式会社から社号変更

### LPガス及び都市ガス関係 (10社)

- 須賀川瓦斯株式会社
- 株式会社サイサン
- ミツウロコグリーンエネルギー株式会社
- 静岡ガス&パワー株式会社
- 中央セントラルガス株式会社
- 北海道瓦斯株式会社
- 大阪瓦斯株式会社
- 株式会社エネサンス関東
- 東京ガス株式会社
- 青梅ガス株式会社

### 石油関係 (8社)

- 昭和シェル石油株式会社
- 東燃ゼネラル石油株式会社
- 出光グリーンパワー株式会社
- プレミアムグリーンパワー株式会社
- 株式会社新出光
- 総合エネルギー株式会社
- 伊藤忠エネクス株式会社
- JX日鉱日石エネルギー株式会社

### 通信・放送関係 (1社)

- エフビットコミュニケーションズ株式会社

### 現在の一般電気事業者の子会社 (3社)

- 株式会社ケイ・オプティコム
- ダイヤモンドパワー株式会社
- 株式会社エネルギー・ソリューション・アンド・サービス

※現在の一般電気事業者は、平成28年4月1日付でみなし小売電気事業者となる。

### 再生可能エネルギー関連など (太陽光等) (14社)

- 株式会社S Eウイングス
- ネクストパワーやまと株式会社
- 株式会社L o o o p
- 荏原環境プラント株式会社
- 東京エコサービス株式会社
- 株式会社エヌパワー
- 株式会社グリーンサークル
- 株式会社ウエスト電力
- 一般社団法人神奈川県太陽光発電協会
- 新エネルギー開発株式会社
- 株式会社V-Power
- 大和エネルギー株式会社
- 株式会社アップルツリー
- 真庭バイオエネルギー株式会社

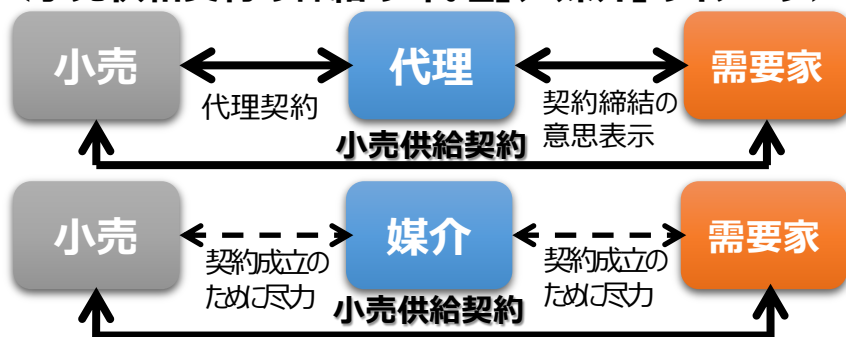
### その他 (15社)

- 株式会社トラスティルグループ
- 株式会社ナンワエナジー
- にちほクラウド電力株式会社
- 一般社団法人泉佐野電力
- エクレ株式会社
- 株式会社日本エナジーバンク
- 株式会社デベロップ
- 三井物産株式会社
- みんな電力株式会社
- 株式会社サニックス
- 株式会社コンシェルジュ
- 株式会社サンエー
- 株式会社アイ・グリッド・ソリューションズ
- リコージャパン株式会社
- テス・エンジニアリング株式会社

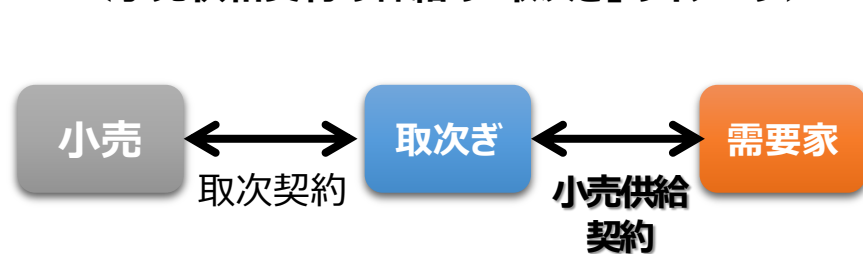
## Q6. 代理店など非登録電力小売事業者と登録事業者との契約権利義務関係や契約リスクの相違

- 「代理」・「媒介」の場合、契約関係は需要家と小売電気事業者の間で締結されますので、通常の契約関係となります。家電量販店や携帯電話代理店が小売電気事業者の代理店として、店頭で電気を売ることなどが想定されます。
- 一方、「取次ぎ」の場合、小売電気事業者のために契約の締結を自身で行うことになり、契約は需要家と取次ぎ事業者の間で締結されます。LPガスの会社などが小売電気事業者の取次店として、LPガスの販売とあわせて、自社の名義で電気を売ることなどが想定されます。
- 代理・媒介・取次ぎのいずれかで契約した場合であっても、小売電気事業者が電気の供給を行い、苦情等処理などの義務も負いますので、小売電気事業者が誰なのかが重要な契約条件となります。この点、代理・媒介・取次ぎを行う事業者には、自身が代理・媒介・取次ぎであることと小売電気事業者が誰かを説明することが義務づけられていますので、事業者の説明をしっかりと確認することが重要です。

<小売供給契約の締結の「代理」、「媒介」のイメージ>



<小売供給契約の締結の「取次ぎ」のイメージ>



## Q7. 登録電力小売事業者の改善命令や登録取消しの発動要件とその公表方法

■小売電気事業者の業務の内容が不適切である場合には、業務改善勧告・命令の対象となります。

例えば、以下のような場合が考えられます。

- ①契約したにもかかわらず、正当な理由なく需要家に電気を供給しない
- ②需要家から解約の申出があったにもかかわらず応じない
- ③需要家からの苦情問合せに、適切に対応しない

※業務改善命令を行った場合、小売電気事業者と経済産業省は、ホームページ等で公表することになります。

■また、小売電気事業者として登録することが不適切な場合には、登録を取り消すことができます。

例えば、以下のような場合が考えられます。

- ①登録申請の内容に虚偽があった場合
- ②正当な理由なく業務改善命令に従わない場合

※登録取消しが行われた場合、小売電気事業者は、自己の需要家に周知し、経済産業省は、ホームページ等で公表することになります。

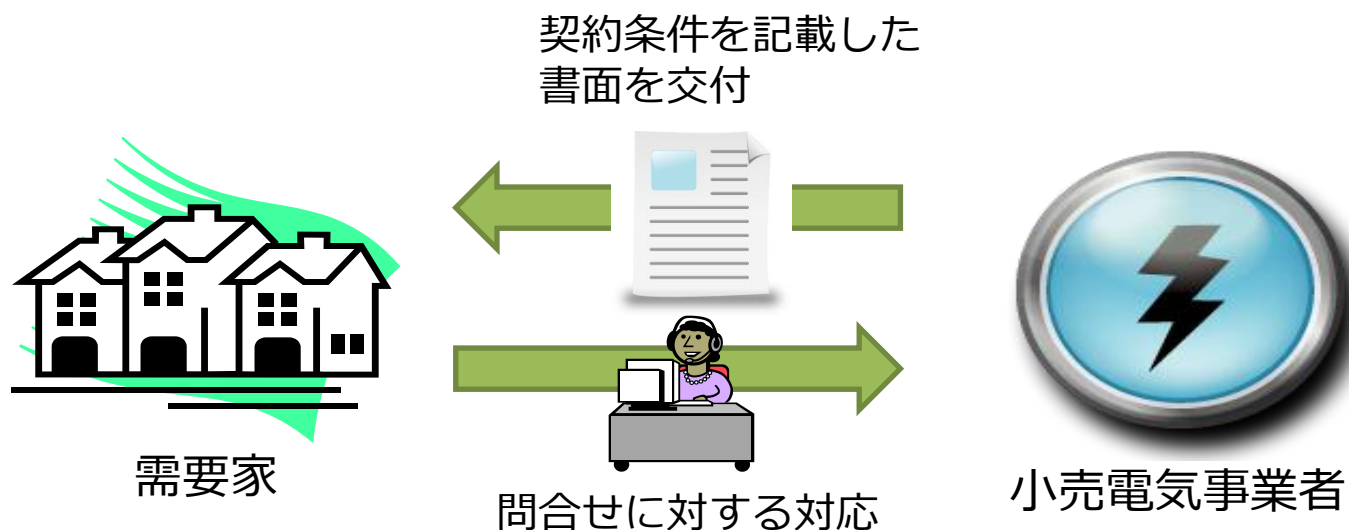


## Q8. 電力小売の事前説明や契約時の交付書面記載義務事項及び契約後の交付書面紛失時の確認方法

- 小売電気事業者は、需要家に対し、契約前に、料金などの契約条件を説明することが求められています。この説明は、原則として、説明する内容を記載した書面を交付して行うこととなります。
  - さらに、契約締結後も、料金などの契約条件を記載した書面を需要家に交付する義務があります。
  - 以下のような項目が、これらの説明や書面記載の対象となります。
    - ①小売電気事業者の名前
    - ②契約期間、料金や支払い方法
    - ③契約の変更・解除の方法(ペナルティがある場合はその内容)
    - ④契約の延長の手続方法 等
- ※なお、交付書面を紛失した場合は、小売電気事業者に問合せをすることで、契約内容の確認をすることができます。

## Q9. 電話やインターネット契約事項に関する小売事業者の契約内容 保存と事後的契約内容確認方法

- 小売電気事業者は、契約締結後に、料金などの契約条件を記載した書面を需要家に交付することになりますので、契約内容は、需要家と小売電気事業者双方で共有されることとなります。
- また、小売電気事業者は、需要家からの供給条件などに関する問合せに、適切かつ迅速に処理することが義務付けられていますので、契約内容について確認が必要な場合には、小売電気事業者に問合せをすることで確認することができます。



## Q10. 他サービスとのセット販売における電気料金の把握方法

- セット販売時における電気料金の内訳の表示については、現在、電力取引監視等委員会制度設計専門会合にて検討が行われているところです。
- 今後、ガイドラインにおいて、①電気料金の請求時の根拠の明確化、②セット販売時の説明・書面交付の在り方等を規定することも含め、検討を進めてまいります。

## Q11. 電気と通信等他サービスセット販売で、他サービス解約時の 電気小売の契約継続

- セット販売時における一部サービスを解約する場合の条件等の在り方については、現在、電力取引監視等委員会制度設計専門会合にて検討が行われているところです。
- 今後、ガイドラインにおいて、セット販売時における一部サービスを解約する場合の条件等の在り方について規定することも含め、検討を進めてまいります。

## Q12. 小売事業者の切替方法(メータ等の取換等負担や電力使用量データの提供情報等)と所要期間

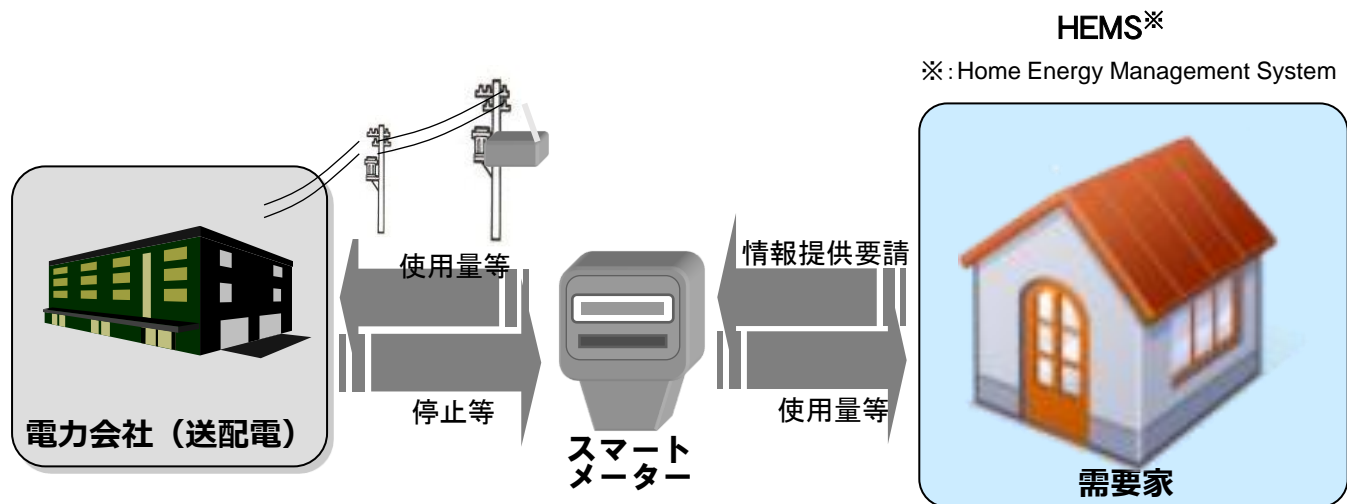
- 現在の電力会社の請求書等を活用して、小売電気事業者の切替えを相談・検討することも、当然、可能です。
- 小売電気事業者の切替えの検討に当たり、電力使用量データ(過去13ヶ月分の電力使用量データ)を利用したお見積もりなどを希望する場合には、切り替え候補先の小売電気事業者に、データの取得を依頼することができます。
- この場合、個人情報保護の観点から本人確認を行う必要があり、場合により翌営業日の確認となる可能性があります。また、事前に一般送配電事業者のホームページから、本人確認のためのパスワードを取得することも可能となる方向で調整されています。ただし、パスワードは、個人情報保護の観点から、1ヶ月程度の有効期限が設定される見込みです。
- 最初に小売電気事業者を切り替える場合、スマートメーターが必要になるため、取替工事が原則として必要となります。その際、メーター取替のための個別の費用負担は原則発生しません(ただし、場合によってはメーター取替に伴う工事などの個別の費用負担が生じる可能性があります。)
- 小売電気事業者の切替えに要する期間は、切替日が、①スマートメーターへの取替工事が必要となる場合はおよそ2週間程度、②取替工事が不要である場合はおよそ4日程度とされています。なお、来年4月の小売全面自由化の開始の直前・直後など、小売電気事業者の切替申込み数が非常に多い場合は、切替に時間がかかる可能性があります。

## Q13. 賃貸住宅や一括受電集合住宅での電気小売事業者の切替方法

- マンション(又は集合住宅)に住んでいる場合でも、各家庭が個別に電力会社と契約している場合は、新規参入の小売電気事業者から電気を買うことが可能です。
- ただし、管理組合等を通じてマンション全体で一括して契約を行っている場合(高圧一括受電契約)は対応が異なりますので、お住まいのマンションの管理組合等にご確認ください。

# Q14. スマートメーターの概要と小売事業者変更後の検針責任の所在

- スマートメーターは、通信機能を有し、遠隔での検針等が可能となる新しい電力量計です。スマートメーターの導入により、詳細な電力使用量が見える化されるとともに、自らのライフスタイルに応じた最適な料金メニューを選択することが可能となります。また、家庭のエネルギー管理システム(HEMS)との連携により、家庭のエネルギー管理を効率的に行うことが可能になります。
- 検針等は、引き続き現在の電気事業者の送配電部門が行いますので、小売電気事業者の変更によって変化は生じません。



## Q15. 新築や転居時の電気小売事業者との契約から検針、料金請求などの手続き

- 新築の場合、新規参入の小売電気事業者から供給を受ける場合も、引込線の工事の手続きなどはこれまでどおりの電力会社(小売全面自由化後は一般送配電事業者)が担当することになります。電力会社への申込みは小売電気事業者から行われますので、まずは小売電気事業者に御依頼ください。その際、あらかじめ消費者が、入居時から契約する小売電気事業者を決める必要があります。当然、その後、契約に応じて、小売電気事業者を変更することは可能です。
- 転居の場合も、電気の供給を受けるためには、小売電気事業者と契約をする必要がありますので、小売電気事業者に御依頼ください。
- 契約の際、検針日や料金請求などの手続については、小売電気事業者から説明がありますので、ご確認ください。



## Q16. 電気料金滞納時の小売事業者からの契約解除までの通知等の手続き

- 小売電気事業者に電気料金を滞納した場合であっても、直ちに電気を止められることはありませんが、契約が解除された結果として小売供給契約がなくなり、電気の供給が停止されることはありえます。
- 小売電気事業者が契約の解除を行うには、以下の措置をとることをガイドラインの中で求める予定です。

①解除を行う一定期間前(15日程度前)に需要家に予告すること

②解除予告をする際、「解除後無契約となった場合には電気の供給が止まること、及び、供給義務を負う一般送配電事業者による最終保障供給(経過措置期間中はみなし小売電気事業者による特定小売供給)を申し込むという方法があること」を説明すること

## Q17. 電力小売事業者との契約が、登録取消などで失効した場合の最終保障供給の概況(継続可能期間・料金水準)

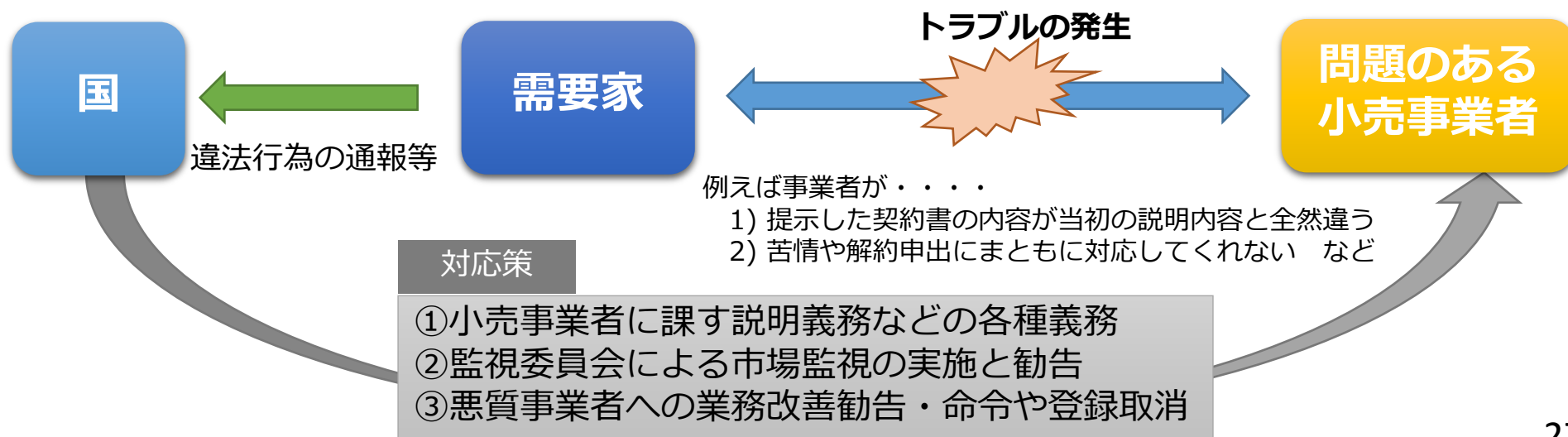
- 少なくとも2020年(平成32年)3月までの間は、現在の一般電気事業者の小売部門に家庭等への電気の供給が義務づけられていますので、新規参入の小売電気事業者が倒産・撤退した場合には、現在の一般電気事業者の小売部門から、現在の標準的な料金メニュー(経過措置の料金メニュー)で電気の供給を受けることができます。
- なお、経過措置終了後は、セーフティネットとして最終的な電気の供給を実施すること(最終保障供給)が一般送配電事業者に義務付けられており、例えばそれまで供給していた小売電気事業者が倒産・撤退したような場合で、他に適切な小売電気事業者を見つけられなかった場合でも、需要家は、一般送配電事業者から最終保障供給を受けることができます。最終保障供給の継続期間に特段の制限はありません。
- 最終保障供給の料金については、一般送配電事業者が、最終保障供給に要するコスト等を考慮して設定することになります。なお、現在の自由化部門における最終保障供給では、一般電気事業者が設定している標準メニューの2割増しの料金が設定されています。

## Q18. 最終保障供給の料金等条件の周知方法と料金滞納時の供給停止までの手続き

- 最終保障供給の供給条件等については、旧一般電気事業者によってホームページ等で公表されることとなります。
- 最終保障供給を受けている場合でも、料金を滞納した場合には、現在と同様、供給を停止されることがあります。
- この場合であっても、直ちに電気の供給が停止されるわけではなく、以下のような需要家への配慮措置がとられており、小売全面自由化後も同様の措置がとられることとなっております。
  - 電気料金の未払いが一定期間継続した場合には、供給停止実施の数日前に事前に予告通知。
  - 現場出向により供給停止を行う際には、現場にて再度支払いを求め、支払われた場合には供給停止を中止。
  - 供給継続の要望があれば、1Aブレーカーの取付等の対応(最低限の電気の供給を継続)。
  - 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には、今後の支払計画について協議を行い、支払いの見通しが立った場合には供給停止を延期。

## Q19. 本人不承知の小売契約、解約や、小売事業者の一方的解約不承諾や料金値上防止策

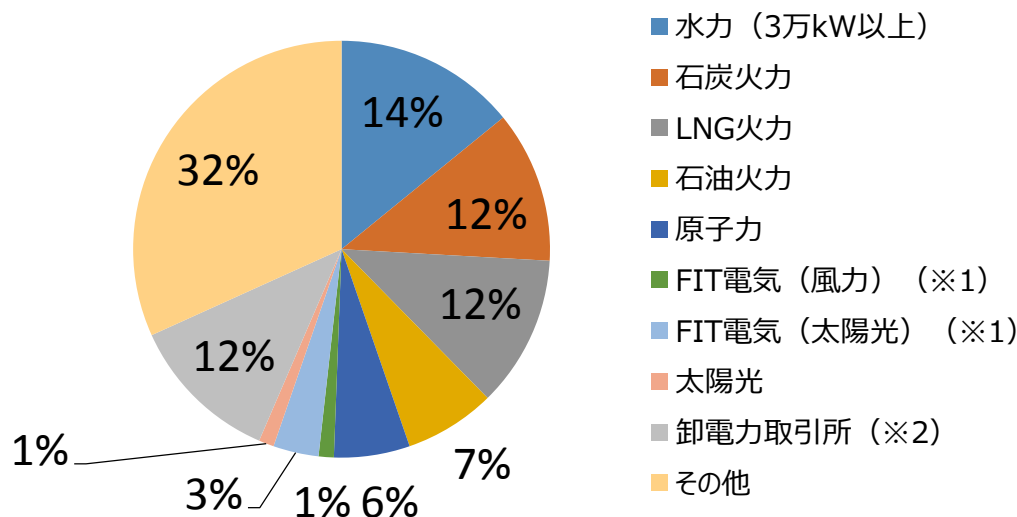
- 需要家本人が知らない間に、小売供給契約が解除されてしまうことがないように、小売電気事業者には、本人確認を適切に行うことをガイドラインの中で求める予定です。
- また、小売電気事業者は、需要家からの解約の申出があった場合には、速やかに対応することをガイドラインの中で求める予定です。(なお、契約によっては、解約時に解約料等が発生する可能性がありますので、契約の際によく確認して契約をしていただくことをおすすめします。)
- このような行為や、小売電気事業者の契約に記載のない一方的な値上げが行われ、需要家の利益が損なわれたような場合には、小売電気事業者に対し、業務改善勧告・命令を行うことが考えられます。



## Q20. 電気小売事業者の電源表示内容や料金計算根拠となる 使用電力量表示義務

- 小売電気事業者が、一定の電源の構成(例えば、再生可能エネルギー100%など)を供給条件として、電気を販売する際には、契約の際に電源構成の内訳を説明することが必要となりますので、電源構成が開示されることとなります。この他の場合も含め、小売電気事業者による電源構成の開示のあり方については、現在、電力取引監視等委員会制度設計専門会合で議論されています。
- また、料金計算根拠となる使用電力量については、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って需要家に示すことを、ガイドラインの中で求める予定です。

### ●電源構成の開示の方法例(検討中)



(※1) の注記として、FIT制度の説明を求めることを検討中。

(※2) の注記として、どのような電気が含まれるのかの説明を求めることを検討中。

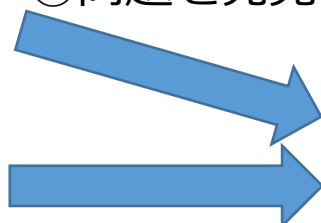
## Q21. 電力小売事業者の標準電気料金公表義務や国内価格比較サイトの信憑性と中立性の担保

- 需要家が料金水準の適切性を判断しやすいように、低圧需要向けの定型的なメニューを「標準メニュー」として公表することを、ガイドライン等で小売電気事業者に求めていくことを予定しています。
- 電力料金の比較サイトについては、民間企業が独自に行っているものであり、信憑性や中立性について政府の認定はされていませんが、比較サイトで需要家の誤解を招くなど問題になりそうな情報提供が行われていることを小売電気事業者が把握した場合には、その是正を働きかけ適切な情報提供が行われるよう、ガイドライン等で求めていくことを予定しています。



小売電気事業者

①問題を発見！



②是正の働きかけ



価格比較サイト

## Q22. 電力小売の特定商取引法(クーリングオフ等)・消費者契約法及び独禁法など保護法制との関係

- 特定商取引法や消費者契約法では、消費者保護のためのルールが定められており、電気の小売販売においても、これらの法律は需要家保護の役割を果たすこととなります。
- 例えば、特定商取引法ではクーリングオフが規定されておりますが、小売全面自由化後においては、一般家庭への小口需要家に対する供給については、最終保障供給(経過措置期間中はみなし小売電気事業者による特定小売供給)と離島供給を除いて、クーリングオフの対象とする方向で検討が進められています。
- また、消費者契約法では、契約を勧誘されている時に事業者にも不適切な行為があった場合、契約を取り消すことができることとされています。
- 一方、独占禁止法は、新規参入妨害行為等の競争制限的行為を制限することで、公正かつ自由な競争を促進することを通じ、消費者の利益を確保することとなります。
- このように、様々な法律によって、消費者保護が図られています。

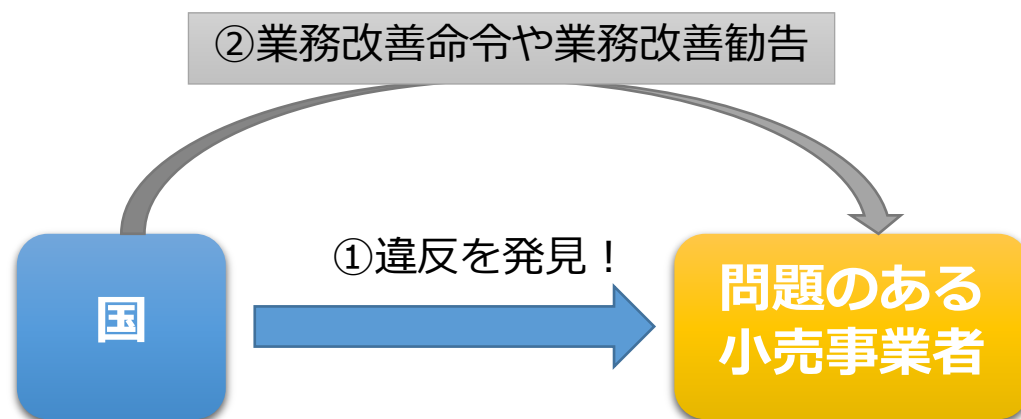
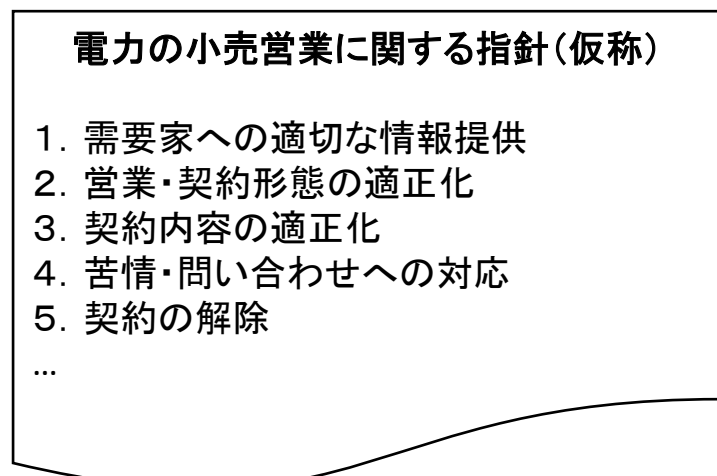
## Q23. 電力小売自由化に伴う停電等供給停止や災害時の対応

- 災害時における停電からの復旧などに迅速な対応をするためには、送配電事業者と発電事業者や小売電気事業者が協調して、対応することが重要です。
- そのため、平時からの情報共有も含め、本年4月に発足した広域的運営推進機関において、事業者が協力して対処する仕組みを整備しています。
- 具体的には、広域的運営推進機関の業務に関する事項を定める「業務規程」において、
  - ①会員である電気事業者は、維持・運用する電気工作物に加え、電源車・携帯用発電機、資機材等の保有の状況を同機関に提出すること
  - ②同機関は、年1回以上、会員及び関係者の協力を得て、訓練を実施すること
  - ③同機関は、災害発生時等の緊急時に、その災害規模に応じて、非常態勢を構築すること等が定められています。



## Q24. 電力小売自由化の消費者取引関連ガイドラインの内容とその法的実効性

- 小売全面自由化により、多様な事業者の新規参入や、新たなサービスの提供が期待されますが、他方で消費者の利益を無視した事業活動などにより小売市場が混乱することを避けるために、一定のルールを定めた「電力の小売営業に関する指針(仮称)」という形で広く周知することを予定しています。
- 具体的には、小売電気事業者が需要家との契約時に行う説明や書面交付の内容、契約内容、苦情・問合せへ対応などについて、需要家保護の観点から、小売電気事業者に求められる対応を規定することを予定しています。
- この指針に制定された場合には、この指針に違反した場合は、業務改善勧告・命令の対象となり得ることとなります。
- 指針については、現在、電力取引監視等委員会制度設計専門会合で議論しており、制定前にパブリックコメントの実施を予定しています。



## Q25. 電力取引監視等委員会への苦情申立方法と対処方針及び 個人情報以外の情報公開と参照方法

### ■電力取引監視等委員会では、

- ・電力の適正取引の確保
- ・ネットワーク部門の中立性確保

の観点から、相談窓口を設置し、消費者の皆様が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等のご相談に応じてまいります。

#### 電力取引監視等委員会 相談窓口

TEL: 03-3501-5725 (直通)

(受付時間 9:30-12:00、13:00-18:30)

E-mail: [dentorii@meti.go.jp](mailto:dentorii@meti.go.jp) 

### ■お寄せいただいた情報については、個人・個社が特定される情報を除き、

- ・本委員会における取引監視に必要な調査等のための参考情報
- ・関係行政機関への回付・情報提供
- ・消費者や事業者の皆様への情報提供のための統計資料・事例集等での紹介などに活用させていただく場合がございます。

## Q26. 電力規制料金の経過措置とその廃止条件の具体策の決定プロセスと消費者代表の関与

- 小売参入の全面自由化では、「規制なき独占」を防ぐため、小売電気料金の規制については経過措置を講じ、当分の間、既存電力会社により規制料金メニューが提供されるようにしています。
- 2020年に施行される第3弾改正法においては、競争の進展状況を確認した上で、需要家の利益を阻害しないと判断できる場合には、料金規制の経過措置を解除することが可能となります。
- 具体的な解除時期については、例えば、以下のような要素等を勘案しつつ、関係各方面の意見を聴き、競争の進展を慎重に見極め、総合的に判断することになります。

### <勘案する要素の例>

- ①新規参入の状況
- ②既存事業者間の競争の状況
- ③既存事業者が経過措置として提供する規制料金メニューではなく、自由料金メニューを選択している需要家の割合

## Q27. その他電力小売契約で、家庭消費者に想定される不利益な勧誘と規制 その他、電力取引監視等委員会として家庭消費者に啓発すべき事項

- 小売全面自由化により、様々な事業者が参入してくることで、中には不適切な営業活動を行う事業者が出てこないとも限りません。
- そういった事業者による被害を避けるため、まずは、小売電気事業者が、電気事業法に基づき登録されている事業者かどうかを確認してください。登録を受けた事業者かどうかは、資源エネルギー庁のホームページにおいて公表しています。ただし、登録を受けた小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎ業者である可能性もありますので、事業者に御確認いただくとともに、場合によっては小売電気事業者にも実際に代理・媒介・取次ぎ業者であるかを確認することをお勧めします。
- さらに、小売電気事業者には、料金を含む供給条件の書面による説明義務が電気事業法上課されていますので、その内容を確認してください。
- 最後に、料金のみではなく、契約期間や契約解除などの諸条件をよく確認して、納得して契約をしていただくことが重要です。