

電力の小売営業に関する指針

平成28年1月制定

令和8年6月8日最終改定

経済産業省

電力の小売営業に関する指針

目次

序 電力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望ましい行為及び問題となる行為.....	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小売電気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) 電気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) 託送料金相当額及び電気料金に公益性の観点から含まれている負担金額の請求書 等への内訳明記.....	6
vi) 業務改善命令を受けた事実の公表	6
vii) 市場連動型料金メニューにより小売供給を行う際の実施	6
viii) 燃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実施	6
ix) 調整上限を設けた燃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 う際の実施.....	7
x) 財務状況等に関する情報提供	7
xi) 障害のある者への情報提供の方法	8
(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.....	8
ア 問題となる行為.....	8
i) 供給条件の説明義務及び書面交付義務の不遵守	8
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 ...	9
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	10
イ 望ましい行為等.....	11
i) 説明の方法に関する合理的な配慮	11

ii)	需要家が新たな需要場所に入居する際の小売供給契約の申込みの対応等	11
iii)	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
iv)	スイッチングの際の旧小売供給契約に関する解除等及び違約金等の説明	13
v)	市場連動型料金メニューを内容とした小売供給契約の締結をする際の情報提供	13
vi)	燃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	14
vii)	高圧一括受電等や需要家代理モデルにおける説明等	14
viii)	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等の条件の説 明等	15
(3)	電源構成等や非化石証書の使用状況の適切な開示の方法	16
ア	電源構成等や非化石証書の使用状況の開示に関する基本的な考え方	16
i)	本指針の位置づけ	16
ii)	電源構成及び非化石証書の使用状況の開示に関する基本的な整理	16
イ	望ましい行為	17
i)	電源構成及び非化石証書の使用状況の開示	17
ii)	望ましい算定や開示の方法	18
iii)	「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とす る場合における望ましい行為	21
ウ	問題となる行為	21
i)	環境価値の訴求や非化石証書に関する情報開示において問題となるもの	22
ii)	電源構成等の開示において一般的に問題となるもの	25
iii)	FIT電気を含む電源構成を表示する場合に問題となるもの	30
iv)	電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性とする場合にお いてのみ問題となるもの	32
v)	「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とす る場合においてのみ問題となるもの	32
エ	電源構成及び非化石証書の使用状況の開示を行う場合の表示例	33
i)	表示例. 1	33
ii)	表示例. 2	34
iii)	表示例. 3	34
iv)	表示例. 4	35
2	営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為等	36
(1)	電気事業法上問題となる営業・契約形態	36
ア	問題となる営業・契約形態	36
イ	既に締結されている問題となる契約への配慮	37
ウ	例外的に許容される一定の特別な関係	37
(2)	小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為及び望ましい行為	38
ア	小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理の電気事業法上の位置づけ	38

イ	問題となる行為	39
i)	小売電気事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在り方	39
ii)	媒介・取次・代理業者の営業活動の在り方	40
iii)	取次ぎを行う際に遵守すべき事項	41
ウ	望ましい行為	41
(3)	高圧一括受電等や需要家代理モデルにおける問題となる行為及び望ましい行為	42
ア	高圧一括受電等における問題となる行為及び望ましい行為	42
i)	基本的な考え方	42
ii)	小売電気事業者の問題となる行為	43
iii)	高圧一括受電事業者等の望ましい行為	43
イ	需要家代理モデルにおける望ましい行為	43
(4)	小売電気事業者による業務委託における問題となる行為	44
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	46
(1)	不明確な電気料金の算出方法	46
(2)	小売供給契約の解除等における問題となる行為及び望ましい行為	46
ア	問題となる行為	46
i)	小売供給契約の解除等を著しく制約する内容の契約条項を設けること	46
ii)	小売供給契約の解除等を著しく制約する行為をすること	47
イ	望ましい行為	47
(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	47
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	48
(1)	苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為	48
(2)	停電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	48
ア	問題となる行為	48
イ	望ましい行為	48
i)	送配電要因であることが明らかな停電への対応	48
ii)	原因が不明な停電への適切な対応	49
5	小売供給契約の解除等手続や小売電気事業の休廃止に係る手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為	50
(1)	需要家からの小売供給契約の解除等の際の手続における問題となる行為及び望ましい行為	50
ア	問題となる行為	50
i)	本人確認を行わないこと	50
ii)	解除等に速やかに対応しないこと	50
iii)	スイッチング期間において取戻し営業行為を行うこと	51

iv)	需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること	51
イ	望ましい行為	52
i)	取戻し営業行為の防止に関する体制の構築	52
ii)	解除等手続等に関する体制の構築	52
(2)	小売電気事業者又は取次業者からの小売供給契約の解除等の際の手続	53
ア	需要家の責めに帰すべき事由によらず小売供給契約を解除等する場合及び小売電気事業を休廃止する場合の手続	53
i)	需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を解除等する場合の手続	53
ii)	小売電気事業を休廃止しようとする場合の手続	53
イ	需要家の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等により小売供給契約を解除等する場合の手続	54
ウ	一般送配電事業者や配電事業者における無契約を理由とする電気の供給停止時における手続	55
(3)	一般送配電事業者又は配電事業者による託送供給契約の解除時の手続	56
6	災害時連携の観点から望ましい行為	57
	【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】	58
1	供給条件の説明	58
(1)	供給条件の説明の意義	58
(2)	供給条件の説明の程度及び方法	58
(3)	説明すべき事項	59
ア	原則	59
イ	説明事項の一部省略が認められる場合	61
i)	契約の更新の場合	61
ii)	軽微な変更以外の契約の変更の場合	61
iii)	契約の軽微な変更の場合	62
iv)	説明事項の一部省略が認められない場合	62
2	契約締結前の書面交付義務	63
(1)	契約締結前の書面交付義務の意義	63
(2)	遵守すべきルール	63
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	63
i)	原則	63
ii)	契約締結前交付書面の記載方法	63
iii)	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	64
イ	契約締結前の書面交付義務の例外的場合	64
i)	電話による説明を行う場合	64

ii)	契約の更新及び契約の軽微な変更の場合	64
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	65
i)	需要家の承諾を得る方法	65
ii)	具体的な提供方法	65
3	契約締結後の書面交付義務	66
(1)	契約締結後の書面交付義務の意義	66
(2)	遵守すべきルール	67
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	67
i)	原則	67
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	68
イ	契約締結後の書面交付義務の例外的場合	68
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	68
i)	需要家の承諾を得る方法	69
ii)	具体的な提供方法	69
4	燃料費調整等をはじめとする料金高騰リスクへの対応の参考事例	70
(1)	基本的な考え方	70
(2)	参考事例	70

序 電力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25年4月2日に閣議決定された「電力システムに関する改革方針」において、①広域系統運用の拡大、②小売及び発電の全面自由化、③法的分離の方式による送配電部門の中立性の一層の確保という3段階からなる電気事業改革の全体像が示された。その後、第1弾、第2弾、第3弾の実施に必要な措置を定めた改正電気事業法が、それぞれ、第185回臨時国会、第186回通常国会、第189回通常国会において成立した。また、平成26年4月に政府は第4次エネルギー基本計画を策定し、平成27年12月には国連気候変動枠組条約第21回締約国会議（COP21）が開催され「パリ協定」が採択されている。

平成28年4月1日、第2弾の改正電気事業法が施行され、従来は基本的に特別高圧・高圧部門のみ自由化されていた電気の小売業への参入が、低圧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、様々な事業者が電気事業に参入することを踏まえ、関係事業者が電気事業法（昭和39年法律第170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、電気の需要家の保護の充実を図り、需要家が安心して電気の供給を受けられるようにするとともに、電気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契約の解除等手続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電気事業の健全な発達を図る上で望ましい行為や、電気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、一定の場合には電気事業法上問題とならない旨を例示する。また、小売電気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電気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電気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、今後の電気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、小売電気事業者及びその媒介・取次・代理業者である¹。なお、登録特定送配電事業者及びその媒介・取次・代理業者については、本指針では記載していないが、その小売供給及びその小売供給に関する契約の締結の媒介等に関しては、本指針を同様に遵守することが求められる。

(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：電力の小売営業に関する指針
- ・ 施行規則：電気事業法施行規則（平成7年通商産業省令第77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
- ・ 小売電気事業者等：小売電気事業者及び媒介・取次・代理業者
- ・ 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、供給電圧その他の電気事業法第2条の13第1項に基づき小売電気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等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：電気事業法に基づく経済産業大臣の業務改善命令（電気事業法第2条の17等）
- ・ 業務改善勧告：電気事業法第66条の12第1項に基づく電力・ガス取引監視等委員会の電気事業者に対する勧告
- ・ 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：電気事業法第2条の13第2項に基づき小売電気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：電気事業法第2条の14第1項に基づき小売電気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、一般送配電事業者及び配電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、高圧一括受電等及び需要家代理モデルについては、後述の1（2）イvii）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、電気用品のリース契約等、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：電気と他の商品・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
- ・ 電源構成：小売電気事業者が小売供給を行うために発電・調達する電気の電力量に係る電源種の構成
- ・ スイッチング：需要家が自らに対して小売供給を行う小売電気事業者を他の小売電気事業者に切り替えること
- ・ 解除等：契約の解除若しくは解約すること又は更新を行わないこと

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

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使用電力量等の情報については、原則とし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、小売電気事業者が当該情報を需要家に示す必要がある。

このため、小売電気事業者が、料金請求の根拠となる使用電力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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気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

小売電気事業者が、「当社の電気は停電しにくい」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、小売電気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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気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

小売電気事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、低圧需要家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、標準メニューは各小売電気事業者に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

小売電気事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、低圧需要家向けに平均的な電力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小売電気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、小売電気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小売電気事業者に係る情報提供が行われていることを当該小売電気事業者が把握した場合には、当該小売電気事業者は、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、当該小売電気事業者が、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、電気の利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) 電気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、小売電気事業者が締結する個別の小売供給契約において、小売電気事業者が一般送配電事業者及び配電事業者に対して託送供給等約款に基づき支払った電気計器及び工事に関する費用負担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、小売電気事業者は、電気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小売電気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3条の12第1項第9号及び第15号に関する箇所）。

- v) 託送料金相当額及び電気料金に公益性の観点から含まれている負担金額の請求書等への内訳明記

小売全面自由化により競争が進展する中において、需要家が負担する料金の透明性を確保する観点から、小売電気事業者は、需要家への請求書・領収書等に、託送料金相当額のほか、発電事業等に係る費用として回収されるべき費用であって、公益性の観点から託送料金又は賦課金により回収するものについて、その相当額を記載することが望ましい。

なお、配電事業者により託送供給が行われる場合であって、当該配電事業者の託送料金が一般送配電事業者の託送料金と異なる場合、当該配電事業者の供給区域内で電気を使用する需要家への請求書・領収書等における託送料金相当額の記載方法としては、例えば、一般送配電事業者の託送料金相当額を記載したうえで、注釈等により、当該配電事業者の供給区域や託送料金単価が分かるウェブサイトのアドレス等を記載することが考えられる。

- vi) 業務改善命令を受けた事実の公表

小売電気事業者が経済産業大臣からの業務改善命令（電気事業法第2条の17）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、小売電気事業者自身がその事実を公表することが望ましい。

- vii) 市場連動型料金メニューにより小売供給を行う際の取組

小売電気事業者が、市場連動型料金メニューに基づいて小売供給を行う場合には、適用される電気料金単価を確認できる仕組みを導入したり、電気料金単価等の推移をホームページ等で分かりやすく示したりするなど、需要家が電気料金の見通しをより容易に持てるようにすることが望ましい⁵。また、市場価格高騰時には、小売電気事業者等が需要家に対し、電気料金への影響について、より積極的な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、トップ画面から情報提供を行うページにワンクリックでアクセスできるようにすることが望ましい。

- viii) 燃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

小売電気事業者が燃料費調整その他の燃料価格等の変動による料金の増額又は減額（以下「燃料費調整等」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

⁵ 小売電気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。

う場合においては、需要家にとって燃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、小売電気事業者等が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、その燃料費調整等の仕組みやそれによる料金変動のリスク、燃料費調整単価の推移について、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⁶。ホームページで情報提供を行う場合には、トップ画面から情報提供を行うページにワンクリックでアクセスできるようにすること、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。

ix) 調整上限を設けた燃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

小売電気事業者が調整上限を設けた燃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、その更新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、小売電気事業者が自ら、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⁶。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。

x) 財務状況等に関する情報提供

小売電気事業者が自ら、又はその媒介・取次・代理業者を通じて、その財務状況等に関する公表情報について、可能な範囲で、ホームページ等で分かりやすく提供することは、需要家が小売電気事業者の経営の安定性等を判断することに資するため望ましい。また、同様の観点から、需要家から要望があった場合には、合理的な範囲で、価格変動がある電源を調達する場合の調達コスト変動への対応方針・取組（リスクヘッジ割合等の定量的な情報を含む。）、当該小売電気事業者が運営又は所属する需要バランスグループに関する情報（需給管理の実施者、インバランス料金の負担者等の情報を含む。）を提供することが望ましい。

ただし、小売電気事業者が、その財務状況等に関する情報を、需要家の誤解を生むような形で提供することは、需要家の誤認に基づく選択を招きかねず、また、小売電気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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。

⁶ 小売電気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。

xi) 障害のある者への情報提供の方法

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条第1項及び第2項の規定により、事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として不当な差別的取扱い⁷をしてはならず、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、需要家の状況に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮⁸をしなければならないものとされている。

需要家への情報提供を行う際には、同法に基づく「経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（令和5年経済産業省告示第168号。以下「経済産業省対応指針」という。）を参考に対応することが適切である。具体的には、その内容の分かりやすさに留意することに加え、例えば、視覚に障害のある者に対して音声による情報提供が可能となるようホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、情報通信技術を活用し、障害者が利用しやすい方法で行うことが望ましい。

(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

i) 供給条件の説明義務及び書面交付義務の不遵守

電気事業法では、小売電気事業者等は、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は、料金その他の供給条件について、需要家に対し説明することが義務付けられている（電気事業法第2条の13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（電気事業法第2条の13第2項及び第3項）。

さらに、小売電気事業者等は、需要家と小売供給契約を締結したときは、遅滞なく、小売電気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（電気事業法第2条の14）。

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。この趣旨に照らし、電気事業法第2条の13第1項の規定による説明は、需要家の知識、経験及び小売供給

⁷ 障害のない人と異なる取扱いをすることにより障害のある人を不利に扱うこと。

⁸ 障害のある人の活動などを制限しているバリアを取り除くための配慮。

契約を締結する目的に照らして、需要家に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない（施行規則第3条の12第6項）。また、契約締結前交付書面は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い、小売供給を受けようとする者の判断に影響を及ぼすこととなる特に重要な事項にあっては、枠の中に12ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いて、明瞭かつ正確に記載しなければならない（施行規則第3条の12第13項）。小売電気事業者等が、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、小売電気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、契約締結前交付書面の記載方法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、電気と他の商品・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

小売電気事業者等は、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（電気事業法第2条の13及び第2条の14並びに施行規則第3条の12第1項第7号及び第9項並びに第3条の13第2項第3号）。このため、電気と他の商品・役務のセット販売を行う場合も、電気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、セット割引等の電気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、「電気と他の商品・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、セット割引等の電気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。なお、この場合、小売電気事業者が経済産業大臣等に対し電気関係報告規則（昭和40年通商産業省令第54号）⁹に基づき定期的に行う報告においては、電気料金とそれ以外の商品・役務提供の対価に割引額を振り分けた上で、電気料金の売上高を報告する必要がある点には留意が必要である。

⁹ 「電力取引報」において販売電力量・販売額・契約口数等を報告することが義務づけられている。

＜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はない。なお、これらに加えて託送料金相当額を示すことが望ましい。

②①以外の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、小売電気事業者等は、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、小売電気事業者等が、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・役務と電気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等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、小売電気事業者等は、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（電気事業法第2条の13第1項及び施行規則第3条の12第1項第7号）。

このときに、小売電気事業者等が、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。

特に、小売電気事業者等が、市場連動型料金メニューを内容とする小売供給契約や、燃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、燃料や電力の取引価格の変動により当該小売供給に係る料金が変動する場合にあっては、その旨並びに当該小売供給に係る料金の変動の額の算出方法及び上限の有無を説明しなければならない（施行規則第3条の12第1項第8号。後記イv）及びvi）参照。）。需要家に対し、当該料金メニューのメリット（料金が安くなること等）のみを告げ、デメリット（料が高くなる可能性があること等）を告げないことや、需要家が燃料費調整額等に上限設定がある料金メニューを明示的に希望し、それに合致したメニューがあるにもかかわらず、当該メニューについて説明しないことは、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) 説明の方法に関する合理的な配慮

前記アi) のとおり、電気事業法第2条の13第1項の規定による説明は、需要家の知識、経験及び小売供給契約を締結する目的に照らして、需要家に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない（施行規則第3条の12第6項）。この趣旨を踏まえれば、小売電気事業者等は、需要家の知識、経験及び小売供給契約を締結する目的に関する情報の収集に努めるとともに、需要家の属性（高齢者、未成年者、障害者等）をできる限りの確に把握することが重要である。なお、需要家が郵便、電話、ホームページなどを通じて能動的に申し込む小売供給契約については、特段の事情のない限り、需要家の属性の把握・判断について特段の措置を講ずる必要はない。

高齢者や十分な判断能力を欠く懸念がある需要家に対して説明するときは、専用の資料を用意するなどした上で、需要家の理解の程度に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うとともに、必要な説明を行ったことを確認することが望ましい。

また、障害者に対する説明の実施に当たっては、障害特性に応じて読み上げや筆談などの多様なコミュニケーション方法や分かりやすい表現を使って説明をするなど、経済産業省対応指針を参考にすることが適切である。

ii) 需要家が新たな需要場所に入居する際の小売供給契約の申込みの対応等

小売の全面自由化後、需要家は新たな入居先での電気の使用を開始する場合には、当該開始前に小売電気事業者と小売供給契約を結ぶことが必要となるのが原則である。仮に、需要家が新たな入居先で電気の使用を開始した後に小売供給契約を申し込むケースが発生したとしても、電気の使用を開始した日まで小売供給契約の効力を遡らせることで、無契約状態とならないようにすることが望まれる。小売電気事

業者等においては、需要家の理解不足等により、電気の使用を開始した日まで効力を遡る契約が締結されない事態が生じないように説明することが望ましい。

なお、小売電気事業者が、需要家が無契約状態で電気を使用している事実を知りつつ、需要家が実際の電気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、電気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、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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。

また、配電事業者の参入に伴い、配電網の運用や託送供給等を行う主体が多様化することを想定すると、小売電気事業者は、需要家が新たな需要場所で電気の使用を開始する際に、当該需要場所の一般送配電事業者又は配電事業者に関する情報を需要家が把握できる仕組みを整備しておくことが望ましい。

iii) 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ア(1)iv)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・オフをした場合や小売電気事業者から解除等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、小売電気事業者等は、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・オフをした場合や小売電気事業者から解除等された場合などには、需要家が無契約状態となり、電気の供給が停止されるおそれがあること、そのため、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）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・オフや小売電気事業者からの契約解除等により無契約状態で電気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小売電気事業者等は、当該無契約状態での電気の使用¹⁰を解消するため、「無契約状態での電気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、無契約状態での電気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（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）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。

¹⁰ クーリング・オフ後の電気の使用のほか、小売供給契約が解除等されたものの、（通常であれば一般送配電事業者又は配電事業者により供給停止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）需要家が他の小売電気事業者と小売供給契約を締結する等せずに電気の供給を受けている場合などが考えられる。

なお、小売電気事業者が、需要家が無契約状態で電気を使用している事実を知りつつ、需要家が実際の電気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が問題となることは前述の1（2）イii）と同様である。

iv) スイッチングの際の旧小売供給契約に関する解除等及び違約金等の説明

需要家がスイッチングをする場合、切替え前の小売電気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。）の解除等が必要となり、また当該解除等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、切替え後の小売電気事業者は、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等が必要となること及び当該解除等の条件によっては、解除等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等の必要性及び解除等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、オール電化等の選択により他のエネルギーから電力へエネルギー源を切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、切替え先の小売電気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等の条件によっては、一定期間前に当該切替え前の事業者に対して解除等を通知する必要がある旨を説明することが望ましい。

v) 市場連動型料金メニューを内容とした小売供給契約の締結をする際の情報提供

小売電気事業者等が、市場連動型料金メニューを内容とする小売供給契約の締結等をしようとする場合に、市場価格の変動により当該小売供給に係る料金が変動する場合にあっては、前記アiii) のとおり、需要家に対し、その旨並びに当該小売供給に係る料金の変動の額の算出方法及び上限の有無について説明しなければならない（施行規則第3条の12第1項第8号）。

この説明をするに当たっては、市場価格の変動を当該小売供給に係る料金に反映するための料金の算出方法や算出に用いる係数の考え方など、市場価格の変動と当該小売供給に係る料金の変動との関係について、グラフを用いるなどして、分かりやすく説明することが望ましい。また、当該小売供給に係る料金が高騰を含め大きく変動する可能性があることを、市場価格が大きく変動した過去の事例を用い、具体的な変動の額をグラフを用いて示すなどして、分かりやすく説明することが望ましい。小売電気事業者が、当該小売供給に係る料金又はその変動の額に上限のある市場連動型料金メニューについて、上限を撤廃する場合に、当該料金メニューの変更について電気事業法第2条の13第1項の規定による説明をする際も同様である。

vi) 燃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

小売電気事業者等が、燃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、燃料の取引価格の変動により当該小売供給に係る料金が変動する場合にあつては、前記アiii) のとおり、需要家に対し、その旨並びに当該小売供給に係る料金変動の額の算出方法及び上限の有無について説明しなければならない（施行規則第3条の12第1項第8号）。

この説明をするに当たっては、燃料の取引価格の変動を当該小売供給に係る料金に反映するための料金の算出方法や算出に用いる係数の考え方など、燃料の取引価格の変動と当該小売供給に係る料金の変動との関係について、グラフを用いるなどして、分かりやすく説明することが望ましい。また、当該小売供給に係る料金が燃料の取引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、燃料の取引価格が大きく変動した過去の事例を用い、具体的な変動の額をグラフを用いて示すなどして、グラフ等を用いて分かりやすく説明することが望ましい。小売電気事業者が、燃料費調整額等に上限のある料金メニューについて、上限を撤廃する場合に、当該料金メニューの変更について電気事業法第2条の13第1項の規定による説明をする際も同様である。

vii) 高圧一括受電等や需要家代理モデルにおける説明等

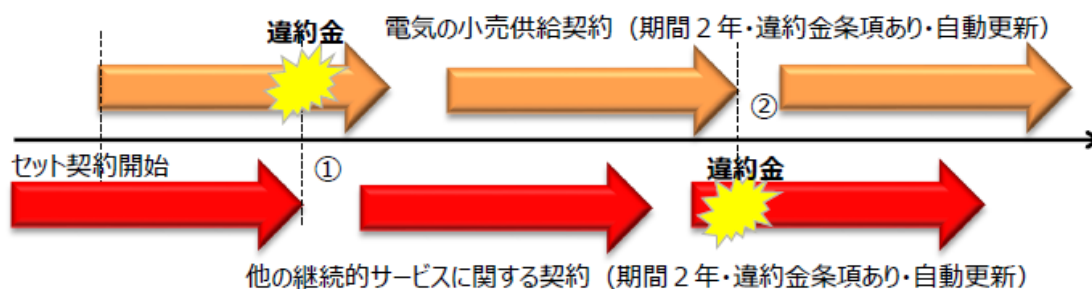
後述の2(3)アのとおり、マンションやオフィスビル等におけるいわゆる高圧一括受電のように、需要家と最終的な電気の利用者が異なる場合（以下「高圧一括受電等」という。）における一の需要場所内の電気のやりとりは、電気事業法上の規制の対象外であるが、最終的な電気の利用者の保護の観点から、当該マンションやオフィスビル等という一の需要場所における受電実態（設置された受電設備の所有や維持・管理をいう。以下同じ。）を有する者（マンション管理組合や高圧一括受電事業者を含み、以下「高圧一括受電事業者等」という。）は、小売電気事業者に求められる需要家保護策と同等の措置を適切に行うことが望ましい。高圧一括受電等における問題となる行為及び望ましい行為の詳細は後述の2(3)アを参照されたい。

また、後述の2(3)イのとおり、需要家代理モデルについても、電気事業法上の規制の対象外であるが、需要家の保護の観点からは、需要家代理モデルにおいても、需要家と代理契約を締結する代理事業者が、需要家に対し、小売電気事業者に求められるものと同様の説明・書面交付を行うことが望ましい。需要家代理モデルにおける望ましい行為の詳細は後述の2(3)イを参照されたい。

viii) 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等の条件の説明等

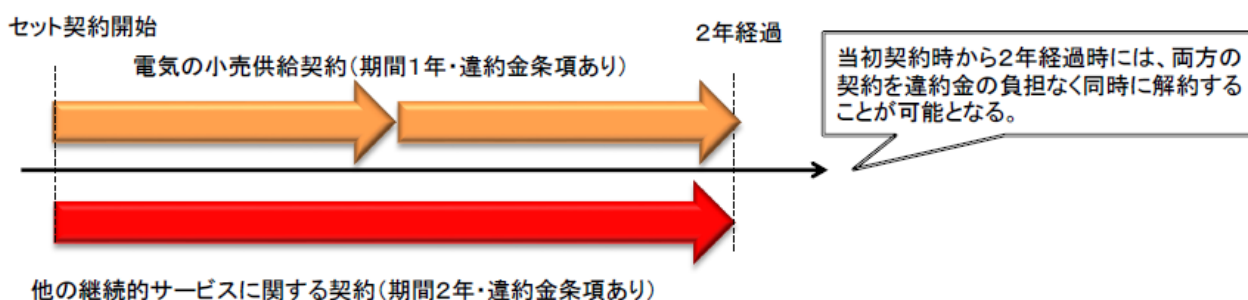
電気と継続的に提供される他の商品・役務のセット販売がされた場合において、需要家が、当該セット販売に係る複数の契約を同時に解除等し、別の小売電気事業者等との契約へ切り替える場合も想定される。この場合、当該セット販売に係る各契約の契約期間が個別に設定されていると、複数の契約の更新時期が重なり合わず、このような複数の契約を同時に解除等すると常に違約金等が発生する事態が生じ得る（下図参照）。

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、小売電気事業者等は、小売供給契約の解除等の際の違約金等に関する説明に加えて（施行規則第3条の12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等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等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、小売電気事業者等は、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等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



(3) 電源構成等や非化石証書の使用状況の適切な開示の方法

ア 電源構成等や非化石証書の使用状況の開示に関する基本的な考え方

i) 本指針の位置づけ

小売電気事業者が電源構成等（電源構成のほか、発電所の立地地域等を含む。以下同じ。）や非化石証書の使用状況の情報を開示した場合には、需要家が小売電気事業者や電気料金メニューを選択するに当たって、価格に加え、これら他の要素も比較した上で選択することが可能となる。また、これらの情報の開示が行われると、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。さらに、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、供給側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考えられる。これらを踏まえると、供給側が電源構成等や非化石証書の使用状況の情報を開示し、需要家が小売電気事業者の選択を通じて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。

他方、これらの情報については、需要家の誤認を招く方法で開示される場合や明確な根拠なく算定される場合には、需要家の利益を損ねるとともに、事業者間の競争条件を歪める可能性がある。このため、本指針において問題となる算定や開示の方法などについて示すことで、適正な情報の開示を図り需要家による選択を確保することとする。また、適正な情報開示に関する理解に資するため、具体的な表示例を1（3）エに記載している。

ii) 電源構成及び非化石証書の使用状況の開示に関する基本的な整理

電源構成や非化石証書の使用状況の開示に当たって、FIT電気¹¹などの電源種と非化石証書の使用の有無により、様々な組み合わせが想定される場所、基本的な整理は下表のとおりである。なお、非化石証書を使用しない場合、「グリーン電力」など、販売する電気そのものについて環境価値を訴求することはできないものの、電気の販売という事業を通じて、非化石証書以外の証書やクレジット等における価値を訴求することは妨げられない。

その上で、これらの開示に関して、望ましい行為及び問題となる行為の具体的な内容につ

¹¹ 再生可能エネルギー電気の利用の促進に関する特別措置法（平成23年法律第108号。以下「再生可能エネルギー電気特措法」という。）第2条第1項に規定する再生可能エネルギー電気（小売電気事業者が調達した当該再生可能エネルギー電気について再生可能エネルギー電気特措法第15条の2第1項の交付金を受けている場合に限る。）をいう。再生可能エネルギー電気特措法に従い、以下のエネルギー源を変換して得られる電気である必要がある。以下同じ。

- ① 太陽光
- ② 風力
- ③ 水力（設備認定基準上、出力が3万kW未満の水力発電所を用いたものに限定されている。）
- ④ 地熱
- ⑤ バイオマス（動植物に由来する有機物であってエネルギー源として利用することができるもの（原油、石油ガス、可燃性天然ガス及び石炭並びにこれらから製造される製品を除く。）。以下同じ。）

いては、後述の1 (3) イ及びウに記載のとおりである。

			調達する電源種			
			①	②	③	④
			FIT電気	FIT電気以外の非化石電源		①～③以外 JEPX調達・火力など
再エネ電源 (卒FIT・FIP・大型水力など)	②以外の非化石電源 (原子力など)					
非化石証書の使用	あり	FIT非化石証書	再エネ + CO2ゼロエミ (※1・2)	再エネ + CO2ゼロエミ (※2)	実質再エネ + CO2ゼロエミ (※2・3)	実質再エネ + 実質CO2ゼロエミ (※2・3)
		再エネ指定				
	なし	再エネ指定なし	CO2ゼロエミ (※1・2)	CO2ゼロエミ (※2)		実質CO2ゼロエミ (※2・4)
なし			環境価値の訴求不可 (※5)			

- ※1 FIT電気については、①「FIT電気」であること、②FIT電気の割合、③FIT制度の説明、の3要件が必要。
- ※2 必要量の非化石証書を割り当て、CO2排出量がゼロとなるように調整した場合。
- ※3 環境価値の表示・訴求と近接する分かりやすい箇所に、電源構成や主な電源の表示を行い、これにFIT非化石証書又は再エネ指定の非FIT非化石証書を使用している旨の説明が必要。
- ※4 環境価値の表示・訴求と近接する分かりやすい箇所に、電源構成や主な電源の表示を行い、これに再エネ指定なしの非FIT非化石証書を使用している旨の説明が必要。
- ※5 非化石証書以外の証書やクレジット等を用いた場合は、販売する電気そのものについて、環境価値の訴求はできないことに留意。また、「グリーン電力」、「クリーン電力」、「きれいな電気」その他これらに準ずる用語を、個別メニューや事業者の電源構成の説明に用いることは、環境価値の訴求に当たることにも注意が必要。ただし、小売電気事業者からの電気の購入に伴って、非化石証書以外の証書やクレジット等の価値が需要家にもたらされる場合は、販売する電気そのものの環境価値ではない旨を明示した上で、当該非化石証書以外の証書等の価値を訴求することは妨げられないことに留意。

イ 望ましい行為

i) 電源構成及び非化石証書の使用状況の開示

小売の全面自由化後の電力市場においては、需要家が自ら選択を行い、そのニーズに応じて小売電気事業者が必要な情報を開示するといった取組が、需要側及び供給側の双方で進んでいくことが期待される。電源構成の開示については、①小規模な事業者にとって負担となること、②小売電気事業者が開示するためには発電事業

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ことなどについて留意が必要であるが、供給側が電源構成の情報を開示し、需要家が小売電気事業者の選択を通じて積極的に電気の選択を行うことには意義があることから、需要側による選択の取組の成熟と併せ、小売電気事業者が、1（3）イ ii）の「望ましい算定や開示の方法」や1（3）ウの「問題となる行為」の記述を踏まえつつ、ホームページやパンフレット、チラシ等を通じて需要家に対する電源構成の情報の開示を行うこと（その際には、需要家にとって分かりやすい形で掲載・記載すること）が望ましい。

また、小売電気事業者の非化石電源比率は電源構成ではなく非化石証書の使用量に基づき定まり、需要家の選択の観点から、小売電気事業者は電源構成の開示に加えて非化石証書の使用状況についても情報を開示することが望ましい。

その際には、地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年法律第117号）に基づく二酸化炭素排出係数¹²を併せて記載することが望ましい。

ii) 望ましい算定や開示の方法

①開示対象の情報の算定の期間

小売電気事業者が電源構成等を開示する場合（電源構成等を小売供給の特性とする場合を除く。）は、前年度実績値（前年度実績値の数値が確定する前においては前々年度実績値。以下同じ。）又は当年度計画値として算定することが望ましい。また、実績値がない新規参入の小売電気事業者の場合には、供給開始後数ヶ月間の直近実績値をもって開示することもあり得る。非化石証書の使用状況については、使用対象となる電源の期間に基づいて開示することが適切である（非化石電源比率及び排出係数の算定上、電気を供給する年度（当年の4月から翌年の3月まで）に対しては、当年1月から12月発電分の非化石証書が対応するため、非化石証書は1月から12月までの発電分のものの使用状況を開示することになる。）。

なお、「小売供給の特性とする場合」とは、ある特性が小売供給の供給条件とされている場合を意味する。典型的には、電源特定メニュー（「水力電源100%」等、特定の電源種で発電された電気を供給することを供給条件とするメニューのほか、特定の電源種のみでない場合であっても、「水力と太陽光の合計を一定割合以上とする電源構成で供給するメニュー」等、小売電気事業者が供給する電気が特定の電源比率が一定の水準以上の電気であること等を供給条件とするメニューがこれに含まれる

¹² 経済産業省脱炭素成長型経済構造移行推進審議官ほか「電気事業者ごとの未調整排出係数、基礎排出係数及び調整後排出係数の算出及び公表について」（令和6年11月25日。以下「排出係数算出通達」という。）に基づいて算出される基礎排出係数及び調整後排出係数をいう。

¹³。)や非化石証書の使用による環境価値を約したメニュー（「再生可能エネルギーを一定割合以上含むメニュー」等）がこれに該当する。

また、小売電気事業者が電源構成等を開示する場合（小売供給の特性とする場合を含む。）において、年度単位以外の情報（月単位など）を示すことは否定するものではないが、誤解を招かないよう、年度単位の情報を併記することが望ましい。

②インバランス供給を受けた電気を過去の電源構成の実績値に仕分ける方法

電源構成を開示する小売電気事業者が一般送配電事業者又は配電事業者から補給を受けているインバランス供給については、当該一般送配電事業者又は当該配電事業者が公表するインバランス供給に係る電源構成の数値を織り込んで算定することが望ましい（当該数値が公表されていない場合には、その他へ分類する。以下同じ。）。

また、電源構成を開示する小売電気事業者が計画値同時同量を採用している場合には、発電事業者側に対してもインバランス供給が発生することとなるが、これについては、発電事業者と小売電気事業者の間の卸売契約に基づき計画どおりの発電量が供給されたとみなして算定する方法、又は補給を行う一般送配電事業者又は配電事業者が公表するインバランス供給に係る電源構成の数値を織り込んで算定する方法のいずれかを採用することが望ましい。

③間接オークションを踏まえた算定方法

小売電気事業者が、地域間連系線（以下「連系線」という。）を利用して電気を調達するために日本卸電力取引所で電気を取引する場合、当該電気は原則として「卸電力取引所」に区分されることとなる。しかしながら、1（3）ウ ii）④（※）のとおり、一定の要件を満たすときは、小売電気事業者は、その調達した電気を当該契約に定められた電源構成等の割合で調達したものとみなして区分することは問題とならない。

ただし、当該要件を満たし、連系線を利用して調達した電気につき契約に定められた電源構成等の割合で調達したものとみなして区分することができる場合には、その区分し得る電力量については、電源種別により取扱いを変えることなく一律に、特定された電源構成等の割合を用いて算定し表示するか、全量を「卸電力取引所」に区分して表示することが望ましい。

④電源特定メニューや再エネメニュー等を提供する場合の電源構成及び非化石証書の使用状況の算定方法（当該特定メニュー分の控除）

¹³ なお、これらのメニューに関し、非化石証書の使用の有無により別途一定の記載・注釈が必要になることは後述1（3）ウ i）を参照。

小売電気事業者が電源特定メニューや非化石証書の使用による再エネメニュー、CO₂ゼロエミッションメニュー等（以下、これらを併せて「特定メニュー」という。）により電気を供給する場合において、電源構成や非化石証書の使用状況を開示するときは、特定メニュー以外のメニューにより電気を購入する需要家の誤認を防ぐ見地から、当該小売電気事業者が調達する全ての電源構成から特定メニューによる販売電力量及び非化石証書使用量を控除して算出した電源構成等及び非化石証書の使用状況を記載することが望ましい。

電源構成の控除の算定例を以下に示す¹⁴。控除に当たっては、各電源から調達した電力量を前年度実績値に基づき算定する場合には、特定メニューの販売電力量も前年度実績値を用い、各電源から調達した電力量を当年度計画値に基づき算定する場合には、特定メニューの販売電力量も当年度計画値を用いることが望ましい。ただし、各電源から調達した電力量を前年度実績値に基づき算定する場合であっても、特定メニューの前年度実績値が存在しない場合には、当該特定メニューの前年度実績値が存在しない旨を付記した上で、当該特定メニューの当年度計画値を用いて控除を行うことも許容される。

<算定例>

前年度調達実績（全体） 合計10000kWh

水力：1000kWh、石炭火力：2000kWh、LNG火力：2200kWh、原子力：1000kWh、FIT電気（風力）：100kWh、太陽光：500kWh、卸電力取引所：1300kWh、その他：1900kWh

水力電源20%以上メニュー：前年度販売実績 2000kWh（うち水力25%）

- ① 特定メニューでの販売電力量を特定する（2000kWh）
- ② ①の販売電力量を、当該特定メニューの供給割合に応じて各電源に割り当てる（水力：25%=500kWh、残りの1500kWhを石炭火力：LNG火力：原子力：FIT電気（風力）：太陽光：卸電力取引所：その他=20：22：10：1：5：13：19の割合で割り当てる。）
- ③ 調達した電力量の全体から②で算定した特定メニューでの各電源の販売電力量を電源ごとに控除し、各電源について、調達した電力量の合計（10000kWh）から①の販売電力量（2000kWh）を控除したもの（8000kWh）で除す（水力の場合、 $(1000kWh - 500kWh) \div (10000kWh - 2000kWh) = 6.25\%$ ）

¹⁴ ただし、小売電気事業者の実情に応じて、他の合理的な算出の方法により、特定メニューで販売する各電源の電力量を特定することは妨げられない。この場合においても、1（3）ウii）⑦のとおり、電力量の「二重計上」を行うことは、問題となる点に留意が必要である。

iii) 「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とする場合における望ましい行為

小売電気事業者が「〇〇地域産電力」又は「地産地消」と訴求して需要家へ電気を販売する場合等、発電所の立地地域を小売供給の特性とする場合、当該特性の内容及び根拠を説明し、契約締結前・締結後交付書面においても記載しなければならない（電気事業法第2条の13及び第2条の14並びに施行規則第3条の12第1項第24号及び第9項並びに第3条の13第2項）。

「地産地消」とは、一般に、発電場所と供給場所との地域的同一性を前提とした概念であることから、これを訴求して需要家へ電気を販売するためには、最低限「主として特定の地域の発電所で発電した電気を、同一地域の需要家へ電気を販売し、消費すること。」という要件を満たす必要がある。また、「地産地消」という場合、一定の限定された地域において発電し消費されることが基本であり、例えば、関東地方など一定の広い地域を特定して「地産地消」であると訴求することは望ましいものではない。「〇〇地域産電力」とは、「主として特定の地域の発電所で発電した電気」をいい、「地域」の考え方については原則として、上記「地産」と同様である¹⁵。

そのため、小売電気事業者等が、①「〇〇地域産電力」と訴求する場合には「発電所の立地地域」を説明することが、②「地産地消」と訴求する場合には「発電所の立地場所及び電気の供給地域」を説明することが、最低限必要となる。

その上で、小売電気事業者等は、上記に加えて、どのような意味で「〇〇地域産電力」又は「地産地消」であるかについても説明し、契約締結前・締結後書面にも記載することが望ましい。例えば、輸入燃料を用いずに特定の地域で産出された燃料をもって発電したことを理由に「地産」と訴求するのであれば、こうした点を説明することが望ましい（ただし、小売電気事業者等によるこのような説明が虚偽であるなどの場合は、問題となる。）。また、「地産」と訴求していても、日本卸電力取引所や常時バックアップなど他者から調達した電気を用いている場合には、こうした点も説明することが望ましい。

ウ 問題となる行為

上記のとおり、小売電気事業者が電源構成等や非化石証書の使用状況の情報を開示する際に、明確な根拠なく算定することや、需要家の誤認を招きかねない方法で開示することは、需要家の混乱を招くとともに、事業者間の競争条件を歪める可能性がある。

このため、これらの情報の開示を行う場合には、小売電気事業者は適切な方法で開示す

¹⁵ ただし、連系線を利用して特定地域に立地する発電所で発電した電気を調達するため日本卸電力取引所を介して取引を行う場合、当該「地域産」であることを表示するための要件については、1(3)ウii)④(※)のとおりである。

ることが求められる。

以下、情報の開示を行う場合に問題となる行為を i) から v) の場合に分けて規定する。

i) 環境価値の訴求や非化石証書に関する情報開示において問題となるもの

非化石電源から発電された小売事業の用に供する電気の非化石価値は、全て証書化される¹⁶。このことを踏まえ、小売電気事業者等が需要家へ環境価値を訴求する際や、非化石証書¹⁷の情報開示に関して留意すべき事項は以下のとおりである。

① 非化石証書を使用せずに環境価値を訴求すること

上記のとおり、非化石電源から発電された小売事業の用に供する電気の非化石価値は全て証書化され、非化石証書に化体されることとなった。これに伴い、小売電気事業者がその販売する電気につき再生可能エネルギーやCO₂排出量が少ないことといった環境価値を主張するには、その主張に対応した非化石証書を取得し使用する必要がある。非化石電源から発電された電気を含め、小売電気事業者が電気を販売する際には、非化石証書の使用によりその価値が証される場合を除き、その発電に伴って二酸化炭素が排出されない電気であるという価値を訴求しない方法により説明をする必要があるものとされている（施行規則第3条の12第2項）。

このため、小売電気事業者が、必要な非化石証書を使用せずに、「再エネ」や「CO₂ゼロエミッション」といったあたかも環境価値を有する電気であるとの印象を与えるような表示や訴求を行うことは、需要家の誤認を招くものとして問題となる。

例えば、小売電気事業者が非化石証書を使用しないにもかかわらず非化石電源・再生可能エネルギー電源である旨のメニュー（例、水力電源●●%メニュー、FIT電気●●%メニュー）として販売し環境価値を有する電気との印象を需要家に与えたと考えられる場合はこれに含まれる。「グリーン電力」、「クリーン電力」、「きれ

¹⁶非化石証書の取引としては、卸電力取引所の下で開設される非化石価値取引市場におけるオークション取引（市場取引）と相対取引が存在する。

¹⁷ 再生可能エネルギーや原子力に由来する電気の非化石価値を顕在化し、取引を可能にするため当該非化石価値を化体した証書。再生可能エネルギー由来の非化石証書については「再生可能エネルギー指定」の非化石証書として販売することが可能である。再生可能エネルギーや原子力に由来する電気の持つ環境価値としては、①非化石価値（エネルギー供給事業者によるエネルギー源の環境適合利用及び化石エネルギー原料の有効な利用の促進に関する法律（平成21年法律第72号）において非化石比率算定時に非化石電源として計上することが許容されている価値）のほか、②CO₂ゼロエミッション価値（地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年法律第107号）上の二酸化炭素排出係数が0kg-CO₂/kWhであることの価値）や③環境表示価値（小売電気事業者が需要家に対し当該電気の環境価値を表示・主張する権利）が主なものとして挙げられる。

いな電気」その他これらに準ずる用語を、個別メニューや事業者の電源構成の説明に用いることもこれに含まれる¹⁸。

上記のような販売方法ではない場合も、電源構成として非化石電源の電源種¹⁹を表示しながら非化石証書の使用がない場合や、電源構成として再生可能エネルギー電源の電源種(FIT電気を含む。)を表示しながら再生可能エネルギー指定の非化石証書の使用がない場合に、それぞれ、CO₂ゼロエミッション価値がない旨や、再生可能エネルギー電源としての価値がない旨の注釈を行わないことは、販売される電気が環境価値を有する電気であるとの需要家の誤認を招くものとして問題となる。したがって、例えば水力発電による電気として表示する場合、当該電気の販売電力量に相当する非化石証書の使用がない場合にはCO₂ゼロエミッション価値や再生可能エネルギー電源としての価値がなく火力発電による電気等も含めた全国平均のCO₂排出量を持った電気として扱われることの注釈が必要であり、再生可能エネルギー指定ではない非化石証書を使用している場合には、再生可能エネルギー電源としての価値がないことの注釈が必要となる。

¹⁸ なお、後記1 (3) ウ ii) ①のように需要家が供給を受ける電気の質自体が変わるとの誤認を招くような表示の場合にも問題となる。

¹⁹ 再生可能エネルギー電源の電源種を含む。したがって、本文の水力発電の例のように、再生可能エネルギー電源の電源種を表示しながら非化石証書の使用がない場合には、再生可能エネルギーとしての価値がないこととCO₂ゼロエミッション価値がないことの双方の注釈を付す必要がある。

② 非化石証書を使用したことをもって電源構成等に関して誤認を招く表示をすること²⁰

電源と同等の非化石証書を使用した上でそれに応じた表示を行うことは需要家の誤認を招くおそれはないことから、再生可能エネルギー電気の販売に際してこれと同量の再生可能エネルギー指定の非化石証書を使用した場合に、再生可能エネルギーによる電気を供給している旨を表示することは差し支えない。また、非化石電源による電気の販売に際してこれと同量の非化石証書を使用した場合に二酸化炭素排出量がゼロの電源（いわゆる「CO₂ゼロエミッション電源」）である旨を表示することも、差し支えない。（なお、FIT電気を含む電源構成を表示する際には、1（3）ウiiiに留意すること。）

非化石証書が化体する非化石価値は「小売供給を行うために発電・調達する電気」に関する電源構成そのものとは異なること（序（3）参照）等から、非化石証書を使用したとしても小売電気事業者の電源構成には影響しない。このため、小売電気事業者が再生可能エネルギー電源によらない電気を調達しているにもかかわらず再生可能エネルギー指定の非化石証書を使用したことを理由として「再生可能エネルギー電気100%」と表示するなど再生可能エネルギー電源による電気を調達しているものとの需要家の誤認を招くような表示を行うことは問題となる。同様に、化石燃料²¹を利用する電源による電気を調達しているにもかかわらず、非化石証書を使用したことを理由として「CO₂ゼロエミッション電源」の旨表示するなど、実際に二酸化炭素を排出しない電源（非化石電源）による電気を調達しているものとの需要家の誤認を招くような表示を行うことは問題となる。

ただし、再生可能エネルギー指定の非化石証書を使用した小売電気事業者が「再生可能エネルギー指定の非化石証書の使用により、実質的に、再生可能エネルギー電気●●%の調達を実現している」などと訴求することは、当該訴求と近接した箇所に、電源構成の表示又は主な電源種の表示を分かりやすく行い、かつ前記非化石証書の使用によるという意味であることを明確に説明している限りにおいては、再生可能エネルギー電気を調達しているとの誤認を招くような表示には当たらず、問題とならない。同様に、非化石証書を使用した小売電気事業者が「非化石証書の使用により、実質的に、二酸化炭素排出量がゼロの電源（いわゆる「CO₂ゼロエミッション電源」）●●%の調達を実現している」などと訴求することは、当該訴求と近接した箇所に、電源構成の表示又は主な電源種の表示を分かりやすく行い、かつ非化石証書の使用によるという意味であることを明確に説明している限りにおいては、非化石電源による電気を調達しているとの誤認を招くような表示には当たらず、問題とならない²²。

²⁰ 実績値の算定との関係では非化石証書を使用したこと、計画値の算定との関係では非化石証書を使用する計画であることが必要となるが、以下、計画値の場合も含めて「使用した」との記載で代表させる。

²¹ 高度化法第2条第2項に規定する化石燃料をいう。

²² また、需要家との契約の中で、販売する電気に係る調整後排出係数がゼロであることを約している場合においては、排出係数算出通達に基づき、当該電気の販売期間（年度）における基礎排出係数又は調整後排出係数がゼロとなる必要がある。

ii) 電源構成等の開示において一般的に問題となるもの

電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性としない場合を含め、一般的に、小売電気事業者が以下のような電源構成等の開示等を行うことは、これにより需要家の混乱や誤認を招き、又は事業者間の競争条件を歪めることとなる場合には問題となる。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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる²³。

- ① 電源構成によって、需要家が供給を受ける電気の質自体が変わると誤認されるような表示を行うこと。

一般送配電事業者又は配電事業者が維持・運用する送配電網を經由して電気を流す場合、ある発電所又は蓄電所の電気は他の発電所又は蓄電所からの電気と物理的に混ざることとなる。このため、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、かつ、需要家が、物理的に特定の発電等設備から電気の供給を受けることはできない。

それにもかかわらず、「クリーンな電源で発電しているためきれいな電気が届く」、「安定的に発電できる電源を用いているため周波数や電圧が安定している」など²⁴、小売電気事業者が開示する電源構成が、あたかも需要家が供給を受ける電気の質と同様であるかのような説明をすることや、電源構成によって需要家が供給を受ける電気の質に差異があるかのような説明をすることは、需要家の混乱を招く可能性があり問題となる。

- ② 開示している電源構成等の情報が、特定の算定期間における実績又は計画であることを明示しないこと。

小売電気事業者の電源構成は時々刻々と変化するものであることから、開示される電源構成について、どの算定期間におけるものであるのかを明示する必要がある。

²³ なお、小売電気事業者が発電事業も行っている場合に、その発電構成を表示することや、例えば、太陽光発電を行っている小売電気事業者が販売電力量以上の発電を行っている場合に「当社は販売電力量の100%に『相当』する量の太陽光発電を行っている。」旨を表示することは直ちに問題となるものではないが、いずれについても、小売供給に係る電源構成と異なることについて誤認を招かない表示である必要があり、特に需要家に供給する電気につき小売電気事業者として再エネ指定の非化石証書を使用していない場合には、発電等構成として再生可能エネルギー電源による発電であることを表示することは需要家の誤認の問題を招き得る（後述1（3）ウ ii） iii）参照）。

²⁴ 「当社は、クリーンな電源で発電しており、地球温暖化対策に積極的に取り組んでいる」などと説明することは、ここでいう問題となる行為には当たらない。

なお、非化石証書については上記算定期間の電源に対して使用されたものを記載する。
(前記のとおり、年度(当年の4月から翌年の3月まで)の期間の電気に対しては、
当年1月から12月発電分の非化石証書が使用される。)

- ③ 電源構成等の情報について、割合等の算定の明確な根拠なく、又は、割合等の数値及びその算定の具体的根拠(例えば、他者から電気の卸売を受けている場合における後述の1(3)エi)の具体例「注1」のような説明)を示さずに、情報の開示を行うこと。

電源構成等の割合の数値は、他の小売電気事業者の電源構成等と比較する際の基本的な情報であるため、電源構成等を開示するのであれば、合理的な根拠に基づき算定し、かつ、単にイメージ図を掲載するといった方法ではなく、具体的な数値を示す必要がある。また、他者から調達した電気(連系線を利用して電気を調達する場合を含む。以下同じ。)については、過去の実績値等一定の仮定を置いて電源構成等を仕分けしていることから、仕分け方法を明示するなど、算定の具体的根拠を示す必要がある。

電源構成等を小売供給の特性としない場合であっても、調達の計画値又は実績値などの合理的根拠がないにもかかわらず、特定の電源構成等が供給条件であるかのような表示をすることは、需要家の誤認を招く可能性があり問題となる。また、「水力電源を含む」と表示するなど、特定の電源の電気が含まれることを開示する場合には、その根拠として、当該電源により発電された電気(日本卸電力取引所から調達した電気として表示しなければならない電気に含まれ得るものを除く。)を調達する計画が必要となる。「水力電源〇%以上を目指す」等の目標値の表示も、調達計画と著しく異なるにもかかわらず供給する電気の電源構成が当該目標値のとおりであると需要家を誤認させる場合には、問題となる。

また、小売電気事業者が、供給地域の電線路と電氣的に接続されていない地域で発電された電気を供給する旨の表示を行うことは、根拠を欠くものであり、問題となる。

- ④ 以下の(ア)から(ス)までの電源の区分けについて、需要家の混乱や誤認を招く方法で開示すること。
- (ア) 水力発電所²⁵(出力3万kW以上)により発電された電気
 - (イ) 火力発電所により発電された電気のうち、石炭を燃料種とするもの
 - (ウ) 火力発電所により発電された電気のうち、ガスを燃料種とするもの
 - (エ) 火力発電所により発電された電気のうち、石油その他を燃料種とするもの
 - (オ) 原子力発電所により発電された電気

²⁵ 揚水発電については、高度化法の非化石電源比率の算定上で除かれる部分は水力発電所の区分からは除くものとする。当該部分は、揚水発電所の区分で開示する、又は「その他」に含める等の対応が可能。

- (カ) 太陽光発電所により発電された電気
- (キ) 風力発電所により発電された電気
- (ク) 水力発電所（出力合計3万kW未満のもの）により発電された電気
- (ケ) 地熱発電所により発電された電気
- (コ) バイオマス発電所により発電された電気
（（カ）～（コ）はいずれもFIT電気を除く）
- (サ) FIT電気（具体的な説明の方法については、1（3）ウiii）参照。）
- (シ) 日本卸電力取引所から調達した電気（※）
- (ス) その他

なお、上記の区分けに加え、例えば、火力発電所の中でも高効率かどうかや石炭・ガスの中でもどのような燃料かといった点を踏まえた分類をする等、事業者が様々な工夫の中で詳細な説明をすることは妨げられるものではない。また、上記の区分けを表示した上で、共通の特徴をもつ電源をまとめて表示することも、需要家の混乱や誤認を招かない方法であれば問題とならない。

ただし、必要な非化石証書を使用しないにもかかわらず、再生可能エネルギー発電所による電気としてまとめて表示したり、「再エネ」や「CO2ゼロエミッション」と表示したりすることは、環境価値を有する電気であるとの印象を与えるような表示であって、需要家の誤認を招くものであり問題となる。

（※） 間接オークションを用いた調達の場合

小売電気事業者が、連系線を利用して電気を調達するために、日本卸電力取引所を介して電気を取引する場合、当該電気は日本卸電力取引所から調達した電気に該当する。しかし、小売電気事業者が連系線を利用して他の事業者から調達する電気につき、（ア）売入札側の事業者との間で電源構成等を特定した契約を締結し²⁶、かつ、（イ）日本卸電力取引所において同一の30分の時間帯に当該小売電気事業者及び売入札側の事業者が入札し約定した電気の総量が当該契約に基づいて調達されたとする電力量以上であるとき²⁷は、小売電気事業者は、その調達した電気を当該契約に定められた電源構成等の割合で調達したものとみなして区分しても問題とならない。また、ある事業

²⁶ 資源エネルギー庁「既存契約見直し指針」（2017年8月）参照。

²⁷ より明瞭な管理を行うため、連系線を利用した電気の調達について、売入札側及び買入札側の事業者が、任意で、日本卸電力取引所において契約ごとに別IDで取引を行い、同一の30分の時間帯に売入札側及び買入札側の事業者が入札し約定した電力量が確認できるようにすることは妨げられない。なお、二酸化炭素排出係数の算定においては、連系線を利用したエリアを跨ぐ取引を行う場合において、売入札側と買入札側が電源を特定した契約に基づいた取引を行っており、両者が日本卸電力取引所において通常の取引とは別のユーザーIDを取得し当該契約に基づく取引の約定量が確認されるときは、買入札側の事業者は、当該取引により調達した電気の排出係数を当該契約に基づき特定した電源（又は電源構成）の排出係数とすることができるものとされている。排出係数算出通達を参照。

者が売入札した電気を連系線を介して自ら買い戻すために日本卸電力取引所に入札するときは、同一の30分の時間帯における自社電力の買戻しに相当する電力量について、売入札側の電源構成等の割合で区分して電源構成等を算定しても問題とならない。

これらの要件を満たさないにもかかわらず、日本卸電力取引所を介して調達した電気を区分するに当たり、売入札側の電源構成等を用いて算定することは、問題となる²⁸。

- ⑤ 電源構成に関する情報が利用可能な電気の卸売（常時バックアップを含む。）を受けている際に、その情報を踏まえて電源構成等を仕分けずに電源構成等の開示を行うこと。

(※) 常時バックアップについては、資源エネルギー庁が集計している電力調査統計において公表される旧一般電気事業者の発電部門の電源種別の発電実績（ただし、当該旧一般電気事業者がウェブサイト等で電源構成を公表している場合は当該数値）に基づき仕分ける必要がある（この場合、1（3）エ i）の具体例「注1」のような説明を示す必要がある。）。

小売電気事業者が他者から調達した電気については、当該調達先から電源構成の情報が開示されている場合や、当該調達先との間の契約上特定の発電所から電気を調達することとしている場合には、当該小売電気事業者が調達した電力量について電源構成を仕分けることが可能である。

また、発電所を特定せずに電気を調達することとしている場合であっても、当該調達先から電源構成情報の開示を受けている場合や、当該調達先のホームページにおいて過去の電源構成が公開されている場合などには、当該調達した電力量についても、これらの情報を用いて電源構成に仕分けることが可能である。

したがって、卸売を受けている電気のうち、上記によって仕分けることができるものについては、電源構成の開示にあたっては当該仕分けを行うことが必要となる。卸売を受けている電気のうち、上記によっても仕分けることができないものについては、「日本卸電力取引所から調達した電気」に区分すべきものを除き（1（3）ウ ii）⑥を参照）、「その他」に区分したとしても問題とはならない。

- ⑥ 「日本卸電力取引所から調達した電気」に区分される電気について、どのような電気が含まれ得るのか明示しないこと。また、日本卸電力取引所から調達した電気の二酸化炭素排出係数について、取引所で約定された事業者の事業者別の基礎排出係数を

²⁸ 現状の電源特定メニューの販売状況を踏まえると、これらの要件を満たす限り、市場分断が発生した場合や連系線が事故等で不通になった場合においても、売入札側の電源構成等が維持されているものとして算定することは妨げられない。

約定した電力量に応じて加重平均することにより算出する方法²⁹以外の方法で算出すること。

日本卸電力取引所から調達した電気（1（3）ウ ii）④（※）に基づき、連系線を利用して電気を調達するために日本卸電力取引所を介して電気を取引し、当該契約に基づき特定された売入札側の電源構成等で調達したものとみなして区分する場合を除く。）については、実務上の負担にかんがみ、一定の電源構成を算定することは困難であることを踏まえ、実際の電源構成にかかわらず、「卸電力取引所」として区分した上で、どのような電気が含まれ得るのか（水力、火力、原子力、FIT電気、再生可能エネルギーなどが含まれ得ること）を明示する必要がある。

- ⑦ 小売電気事業者が発電・調達した特定の電源種の電力量及び特定の地域の発電所で発電した電力量について、他の小売電気事業者に転売・譲渡等をしているにもかかわらず、自己の需要家向けの販売電力量に算入する、又は電源特定メニューなどで特定の需要家向けに用いることとしているにもかかわらず、他のメニューを契約している需要家向けの販売電力量に算入するなど、電力量の「二重計上」を行うこと。
- ⑧ 例えば昼間に発電・調達した電気を夜間に供給する電気とみなすなど、異なる時点間で発電・調達した電力量を移転する取扱いを行った上で電源構成等の算定を行うこと（下図参照）。

太陽光発電所で発電する場合などにおいて、夜間は物理的に発電しない時間帯があるにもかかわらず、昼間に発電した電気を夜間に供給する電気とみなすことや、特定の時間帯に発電・調達した電気を別の日の同じ時間帯に供給する電気とみなすことなど、異なる時点間で電力量を移転する取扱いを行うことは、電気の供給実態と著しく乖離していること、時間帯によって電気の価値が異なる点を無視していることから、問題となる。

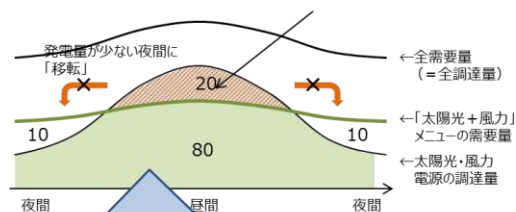
ただし、発電・調達した電気を蓄電設備に蓄電し、放電する場合については、異なる時点間で実際に電気の充電・放電が行われているため、開示に当たって電力量が移転したとして算定することに問題は無い。

異なる時点間の移転の具体例（「太陽光＋風力電源」メニューを例に）

²⁹ 排出係数算出通達を参照。

<具体例①>

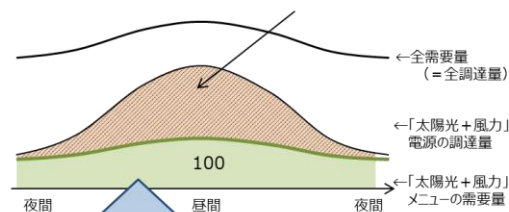
この場合、この部分の電気は昼間に他のメニューにおいて実際に使用されており、それを夜間帯に「移転」することは不適当。



- ◆ 上記のような「移転」する取扱いをしている場合、例えば「太陽光+風力メニューは太陽光と風力で100%」、「夜間も含め太陽光と風力で供給している」、などといった説明をすることは不適当。
- ◆ 他方、「太陽光・風力」メニューの供給量(100)から夜間時間帯に他の電源より供給された量(20)を控除し、「太陽光+風力メニューは太陽光と風力で80%」という説明をすることは問題が無い。

<具体例②>

この場合、昼間は自社の「太陽光+風力」メニュー需要量を大きく超えて太陽光・風力電源を調達しているため、この部分を他のメニューにおいて使用しても「移転」は生じない。



- ◆ 上記の場合、「移転」する取扱いを行っていないため、「太陽光+風力メニューは太陽光と風力で100%」、「夜間も含め太陽光と風力で供給している」、などといった説明をしても問題は無い。

- ⑨ 特定メニューを提供する小売電気事業者が、電源構成の開示に際して当該特定メニューの販売電力量や非化石証書使用量を控除しない場合に、当該特定メニューでの販売電力量が含まれることを明示しないこと。

小売電気事業者が需要家に対して特定メニュー（電源特定メニューや非化石証書の使用による再エネメニュー、CO₂ゼロエミッションメニュー等）により電気の販売を行う場合、電源構成の開示に際して当該特定メニューでの販売電力量や非化石証書使用量を控除せずに算定した電源構成を開示する場合には、下記のように、特定メニューによる販売電力量や非化石証書使用量を含んだ情報であることに関する適切な注釈を付す必要がある。このような注釈を付さないことは、特定メニュー以外のメニューにより電気を購入する需要家の誤認を招きかねず、問題となる。

例（水力電源を20%とする電源特定・再エネメニューを販売している場合）

当社は水力電源を20%とする20%再エネメニューを一部のお客様に対して販売しており、表示されている電源構成割合及び非化石証書の使用状況は、全販売電力量（〇kWh）のうち、このメニューによる販売電力量（〇kWh）及び非化石証書使用量を含んだ数値です。（〇年度（〇年4月1日～〇年3月31日）の実績値）

iii) FIT電気を含む電源構成を表示する場合に問題となるもの

FIT電気については、賦課金を通じた国民全体の負担及び非化石価値取引市場における非化石証書の売却収入により賄われており、費用負担が他の再生可能エネルギー電源で発電した電気と異なる。再生可能エネルギーの発電設備からFIT電気を調達している電気事業者が、再生可能エネルギー電気特措法第15条の2第1項の交付金の形で費用補填を受けている場合、発電された電気の二酸化炭素を排出しないという特性・メリットは、当該電気の供給を受けた特定の需要家に帰属する

のではなく、非化石証書の購入分について購入者に帰属するほかは、費用を負担した全需要家に薄く広く帰属する。このことを踏まえ、小売電気事業者がFIT電気を含む電源構成を表示する場合に留意すべき事項は以下のとおりである。

① FIT電気に関して必要な説明をしないこと

電源構成としてFIT電気を表示する際には、他の再生可能エネルギー電源との費用負担の相違に鑑み、(ア)「FIT電気」である点について誤解を招かない形で説明すること、(イ)当該小売電気事業者の電源構成全体又は特定のメニューに占める割合を説明すること、及び(ウ)FIT制度の説明をすること(※)、という3要件を満たすことが必要である。また、これらの説明はFIT電気を含む電源構成の表示と近接した箇所に分かりやすく示すことが必要であり、これら(ア)～(ウ)のいずれか1つでも満たさない説明を行うことは問題となる。

(※) FIT電気の調達費用の一部は需要家の負担する賦課金により賄われていることに関する適切な注釈を付すことが必要である。

② FIT電気について、「FIT」以外の曖昧な用語や需要家の誤認を招く用語を用いること。

需要家の混乱を回避する観点から、FIT電気を文字で表示・説明する場合には、アルファベットで「FIT」と表示・説明することが求められ、これに反する表示・説明は問題となる(問題となる例:片仮名の「フィット」という表示に、割合の表示やFIT制度の説明を付記する場合等)。

- iv) 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性とする場合におけるのみ問題となるもの

電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を小売供給の特性とする場合には、説明義務・書面交付義務の内容として、当該特性の内容及び根拠を説明し、契約締結前・締結後交付書面に記載する必要がある（電気事業法第2条の13及び第2条の14並びに施行規則第3条の12第1項第24号及び第9項並びに第3条の13第2項）。例えば、小売電気事業者等による下記のような行為は問題となる。

- ① 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を供給する電気の特性として需要家に供給する小売電気事業者が、当該需要家に対し、販売する当該年度の計画を示すことなく説明すること。

小売電気事業者等は、需要家に対して実際に供給する電気の特性を説明すべきことから、将来の計画を示して説明を行うべきである。この際、計画の対象となる電源構成等の算定期間は、電気を供給する年度（当年の4月1日から翌年の3月31日まで）を単位とすることを基本とする。この期間の電気の供給に対しては、当年1月から12月発電分の非化石証書を使用する³⁰。ただし、年度の途中で、電源構成等を小売供給の特性として電気の販売を開始する場合にあっては、電源構成等の算定期間は、当該販売を開始した日から当該販売を開始した日が属する年度の末日（3月31日）までとする。

- ② 電源構成等や非化石証書の使用による環境価値を供給する電気の特性として需要家に供給する小売電気事業者が、当該需要家に対して、それらの実績値について事後的な説明を行わないこと。

上記のとおり、小売電気事業者等が説明する電源構成等や非化石証書の使用による環境価値は販売する年度を単位とするため、販売時点においては計画値となる。したがって、小売電気事業者等は、需要家に対して、事後的に当該計画値と実績値がどの程度整合しているかどうかについて、適切に説明をすることが必要となる。

- v) 「〇〇地域産電力」や「地産地消」等、発電所の立地地域を小売供給の特性とする場合におけるのみ問題となるもの

1（3）イ iii）のとおり、小売電気事業者等が、①「〇〇地域産電力」と訴求する場合には「発電所の立地地域」を説明することが、②「地産地消」と訴求する場

³⁰ 高度化法上の非化石電源比率及び温対法上の排出係数の算定スケジュールとの関係による。なお、翌年1月から3月発電分の非化石証書については、翌年度の電気の供給に対し使用することができる。

合には「発電所の立地場所及び電気の供給地域」を説明することが、最低限必要となる（施行規則第3条の12第1項第24号）。これらについて十分な説明等をしていない場合や誤認を招く説明等を行っている場合は、問題となる。

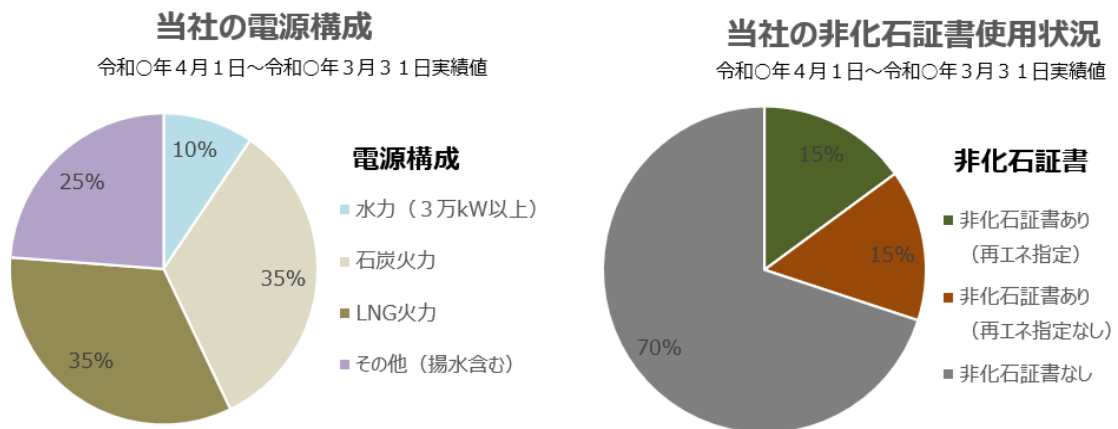
エ 電源構成及び非化石証書の使用状況の開示を行う場合の表示例

1（3）イ及び1（3）ウに記載の電源構成等や非化石証書の使用状況の開示に関する望ましい方法及び問題となる方法を踏まえ、これらの情報を開示する場合の具体例を以下に示す。

前記のように、小売電気事業者は電源構成に加えて非化石証書の使用状況の情報も開示することが望ましい。このことを踏まえて、電源構成と非化石証書の情報を一つのグラフ内で示す例と、二つのグラフを併記する例を示す。

いずれの場合においても、注釈については、電源構成の表示と近接した箇所に分かりやすく表示することが望ましい。近接した箇所の分かりやすい表示と言えるためには、媒体に応じて、見やすい文字の大きさとし³¹、注釈元の表示と同じ視野に入るなど注釈の対応関係が明瞭に認識できる箇所³²に記載するものとする。

i) 表示例. 1



当社は水力電源を〇%とする〇%再エネメニューを一部のお客様に対して販売しており、表示されている電源構成割合は、全販売電力量（〇kWh）のうち、このメニューによる販売電力量（〇kWh）及び非化石証書使用量を含んだ数値です。（令和〇年度（令和〇年4月1日～令和〇年3月31日）の実績値）

（注1）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）の不特定の発電所から継続的に卸売を受けている電気（常時バックアップ）については、同社の令和〇年度の電源構成に基づき仕分けています（今後、令和〇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。

（注2）当社の令和〇年度のCO₂排出係数は〇〇です（単位：〇kg-CO₂/kWh）。
 当社は再エネ指定の非化石証書の使用により、実質的に、再生可能エネルギー電気〇%の調達を実現しています。

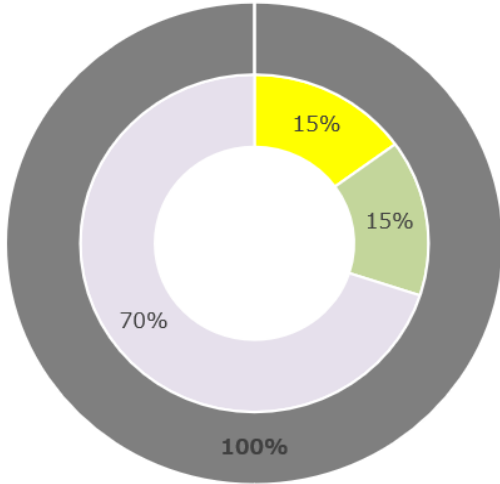
³¹ 例えば、手に取って見る印刷物の場合には日本産業規格Z8305に規定する8ポイント未満の大きさの文字では十分ではなく、注釈元の表示の大きさととのバランス等によってはこれよりも大きい文字とする必要となり得る。

³² 例えば、パソコンでのホームページの表示の場合にはスクロールを要しない箇所などをいう。

ii) 表示例. 2

当社の電源構成・非化石証書使用状況

令和〇年4月1日～令和〇年3月31日実績値
(内側円：電源構成 外側円：非化石証書)



電源構成

- 太陽光 (※1)
- FIT電気 (風力) (※2)
- 卸電力取引所 (※3)

非化石証書

- 非化石証書なし

(※1) この電気には非化石証書を使用していないため、再生可能エネルギーとしての価値やCO2ゼロエミッション電源としての価値は有さず、火力電源などを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) この電気を調達する費用の一部は、当社以外のお客様も含めて電気の利用者が負担する賦課金によって賄われています。

この電気には非化石証書を使用していないため、再生可能エネルギーとしての価値やCO2ゼロエミッション電源としての価値は有さず、火力電源などを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。

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

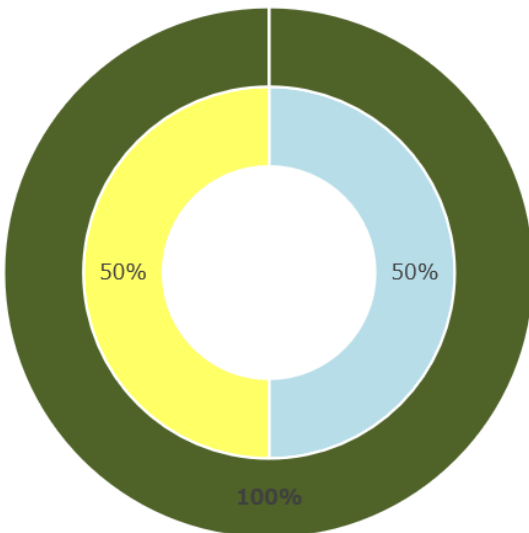
当社は水力電源を〇%以上とする〇%再エネメニューを一部のお客様に対して販売しており、それ以外のメニューの電源構成及び非化石証書使用状況は上記のとおりです。

iii) 表示例. 3

再エネ100%メニュー

本メニューの電源構成・非化石証書使用状況

令和〇年4月1日～令和〇年3月31日実績値
(内側円：電源構成 外側円：非化石証書)



電源構成

- 水力 (3万kW以上)
- FIT電気 (太陽光) (※)

非化石証書

- 非化石証書あり (再エネ指定)

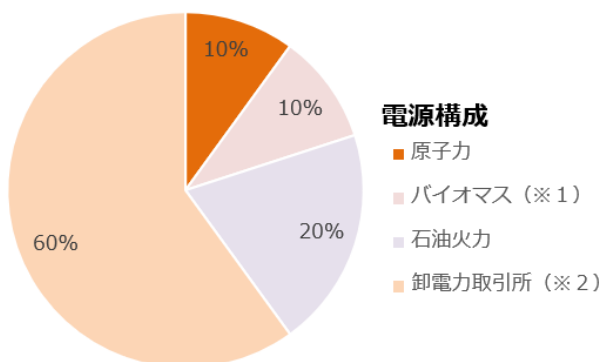
(※) この電気を調達する費用の一部は、当社以外のお客様も含めて電気の利用者が負担する賦課金によって賄われています。

iv) 表示例. 4

実質CO2ゼロエミ80%メニュー

本メニューの電源構成

令和〇年4月1日～令和〇年3月31日実績値



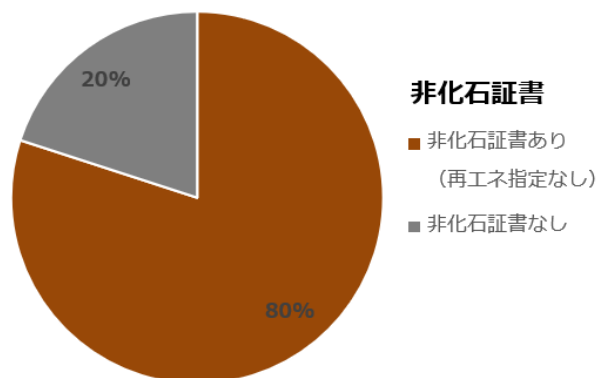
(※1) この電気には再エネ指定の非化石証書を使用していないため、再生可能エネルギーとしての価値は有していません。

(※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。

実質CO2ゼロエミ80%メニュー

本メニューの非化石証書使用状況

令和〇年4月1日～令和〇年3月31日実績値



(注) 本メニューの電源構成は上記のとおりですが、これに非化石証書を使用することにより、実質的にCO2ゼロエミッション電源80%の調達を実現しています

2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為等

(1) 電気事業法上問題となる営業・契約形態

ア 問題となる営業・契約形態

小売の全面自由化により、小売電気事業者による新たな営業・契約形態の創出が想定されており、そうした事業者による取組は望ましいことである。ただし、そうした営業・契約形態のうちには、電気事業法上問題となるものもあり、具体的には以下のような行為は原則として問題となる。

- 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に書き替えることにより、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。

電気事業法上、「需要」とは、最終的な電気の利用者や受電実態を有する者など、物理的な実態のある電気の使用・受電を前提としており、小売供給契約は、需要家たる最終的な電気の利用者などと、当該者に電気を供給する者との間において締結することが原則である。

上記のような行為は、需要家に代わり契約名義人となっている小売電気事業者には電気を受電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、形式上小売電気事業者から電気の供給を受け、最終的な電気の利用者に当該電気を提供するという、実態に則さない契約形態を生じさせるものであり、電気事業法上許容すべきものではない。

また、上記のような行為が行われた場合、需要家に代わり契約名義人となっている小売電気事業者が小売供給契約上の需要家と形式上されていることから、最終的な電気の利用者がスイッチングをしたいと考えたとしても、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など、需要家保護の観点からも許容し得ない。

したがって、小売電気事業者により上記のような行為が行われた場合は、これにより電気の利用者の利益の保護又は電気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。

また、小売電気事業の登録等を受けていない者が、需要家に代わり小売供給契約の契約名義人となる場合において、最終的な電気の利用者に対して電気を提供したときは、電気事業法第2条の2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（電気事業法第117条の2第1号）。

イ 既に締結されている問題となる契約への配慮

前述の2（1）アで提示した電気事業法上問題となる営業・契約形態については、小売の全面自由化より以前に自由化されていた特別高圧・高圧部門（以下「既自由化部門」という。）において既に実施されている例が存在する。このような事例は、小売の全面自由化以前においても電気事業法上許容されないものであるから、すみやかに是正されるべきであるが、他方で、既に需要家への供給を行っている契約形態を即時に変更することを求めては、契約関係に混乱が生じるなどによって、需要家に影響が生じるおそれがある。

そこで、前述の2（1）アで提示した電気事業法上問題となる営業・契約形態のうち、既自由化部門において既に締結されている契約（以下「問題となる既存契約」という。）については、需要家への影響も考慮し、以下のような配慮をする。

すなわち、問題となる既存契約の契約期間が終了するときに契約の切替えを行うこととすれば、問題となる既存契約の変更を行わずに契約関係を適正化することができ、需要家への影響を抑えることが可能である。もっとも、契約期間が長期間残っている場合には、長期間にわたり電気事業法上問題となる営業・契約形態のままとすることを許容すべきではない。

そこで、問題となる既存契約については、当該契約の契約期間が満了するとき（契約期間が長期間残っている場合は、契約満了を待たず平成31年1月1日を目途）に契約関係の是正を求めることとし、報告徴収等を通じて是正の状況を確認していく。なお、問題となる既存契約の期間延長・更新等を行うことは許容されない。また、需要家が早期の是正を希望する場合には、需要家への影響を考慮する必要はないことから、速やかに是正に応じることが求められる。

ウ 例外的に許容される一定の特別な関係

前述の2（1）アの行為は、原則として電気事業法上問題となる営業・契約形態に該当することとなるが、需要家（実際の電気の使用者）と需要家に代わり小売供給契約の契約名義人となる者との間に、一定の特別な関係が認められる場合は、例外的に許容されることがある。

具体的には、実際の電気の使用者と異なる者が契約者となっている場合であっても、両者の関係性（親子関係にある、親子会社関係にある等）や電気料金の実質的な負担者等から総合的に判断し、社会通念上、契約者を電気の使用者と認められるだけの「一定の特別な関係」がある場合には、前述の2（1）アの行為は例外的に許容される。

一定の特別な関係が明らかに認められない例としては、例えば以下のようなものが考えられる。

- ① 自己の会員であることを理由として、それ以上の関係の無い者の自宅の契約者となる場合
- ② 取引先であることを理由として、それ以上の関係の無い者の事業所の契約者となる場合

(2) 小売電気事業者の媒介・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 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理の電気事業法上の位置づけ

小売電気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、電気事業法上許容される（電気事業法第2条の13第1項参照）。

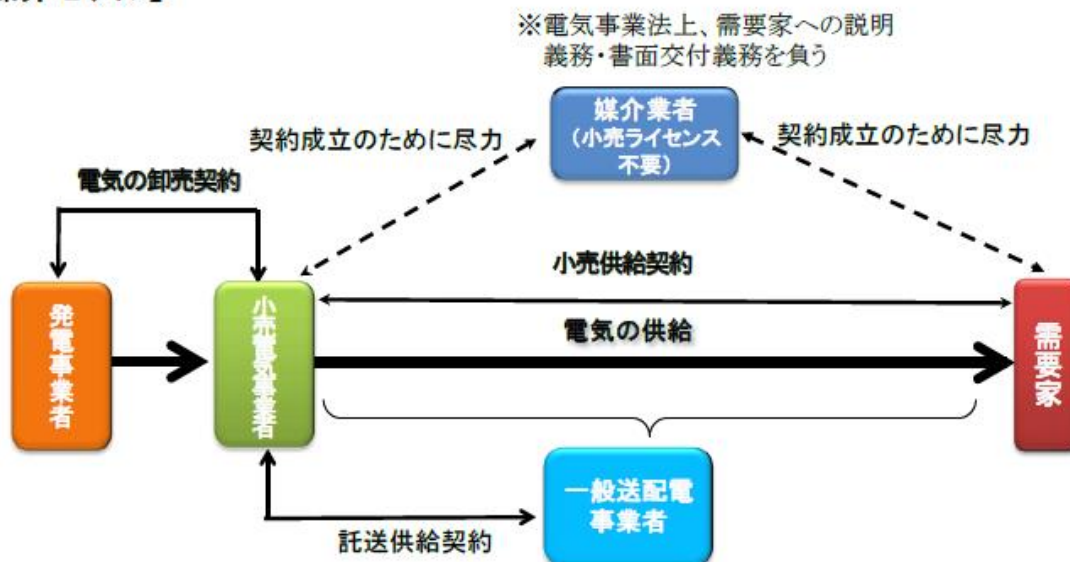
なお、「媒介」とは、他人（小売電気事業者及び小売供給を受けようとする者）の間に立って、当該他人を当事者とする法律行為（小売供給契約）の成立に尽力する事実行為をいう。また、「取次ぎ」とは、自己の名をもって、他人（小売電気事業者）の計算において、法律行為（小売供給契約）をすることを引き受ける行為をいう。さらに、「代理」とは、他人（小売電気事業者）の名をもって、当該他人のためにすることを示して行う意思表示をいう。

小売供給契約の締結の媒介等を行う場合、媒介・取次ぎ・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（電気事業法第2条の13及び第2条の14。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。）。

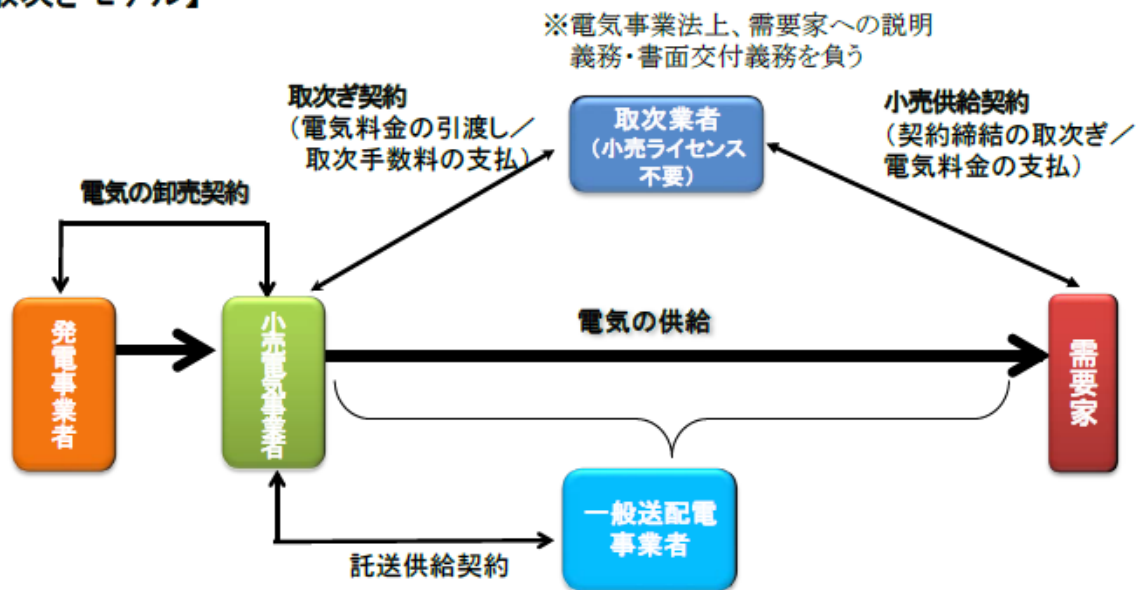
以下に、小売供給契約の締結の媒介等を行う場合のモデル図を示す。

※図中「一般送配電事業者」は、必要に応じて「配電事業者」に読み替える。

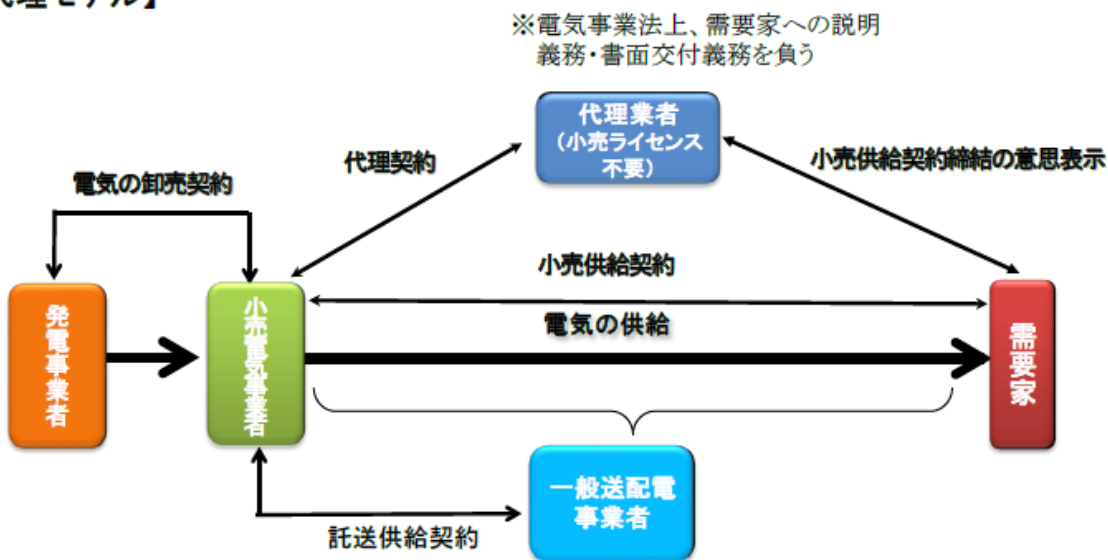
【媒介モデル】



【取次ぎモデル】



【代理モデル】



イ 問題となる行為

i) 小売電気事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在り方

小売電気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、電気の利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、あたかも自己が電気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、電気事業法上の小売電気事業者としての義務を負うのは小売電気事業者であることから、需要家に誤解が生じないように、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、小売電気事業者の名称や、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（電気事業法第2条の13第1項並びに施行規則第3条の12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小売電気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「自社の電気を供給している」旨の表示等を行う場合には、需要家の誤解や混乱を招き、電気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（小売電気事業者が適切に指導・監督をしない行為も問題となる。）。

媒介、取次、代理を業として行う者の営業活動の例

【具体例】「〇〇」というブランド名を有するA社が、B電力の代理店や取次店などとして営業活動を行う場合のテレビCM、Web広告、チラシ等

原則として許容される

※ただし、説明義務についてはこのような営業活動も勘案し、総合的に、需要家が実際に小売供給を行うのはB電力であることを十分に理解できる説明がされたか判断する。

〇〇電気
B電力の電気を供給します
or
powered by B電力

〇〇電気

許容されない

※A社は代理店等であり、電気の供給を行わないため、虚偽の営業活動にあたる。

〇〇電気
A社の電気を供給します

iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項

小売電気事業者が、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、小売電気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、小売電気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、電気の使用者の利益の保護又は電気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 小売供給の主体は小売電気事業者であるため、託送供給契約は小売電気事業者が一般送配電事業者又は配電事業者との間で締結すること。
 - ② 取次業者は、小売電気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（電気事業法第2条の13及び第2条の14）。特に、電気の供給を行うのは、取次業者ではなく小売電気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 電気事業法上の小売電気事業者としての義務（電気事業法第2条の12第1項の供給能力の確保や電気事業法第2条の15の苦情等の処理等）は、小売電気事業者が負うこと。
- (※) 小売電気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 小売電気事業者は、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、小売電気事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除等をする場合、当該解除等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、小売電気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

小売の全面自由化に便乗して、小売電気事業者又はその代理店である等と詐称し、不当に電気料金を取得したり、各種機器の販売等の勧誘をしたりする事例が発生している。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もあり、解約に際してトラブルも発生している。

このような状況等を踏まえ、小売電気事業者が、自己のホームページのトップ画面等需要家が認識しやすい箇所に、資源エネルギー庁が公表している小売電気事業者の一覧へのリ

リンク³³を掲載することや、業務提携をしている媒介・取次・代理業者の名称等を分かりやすく掲載することは、上記のようなトラブルの防止に資するため望ましい。

(3) 高圧一括受電等や需要家代理モデルにおける問題となる行為及び望ましい行為

ア 高圧一括受電等における問題となる行為及び望ましい行為

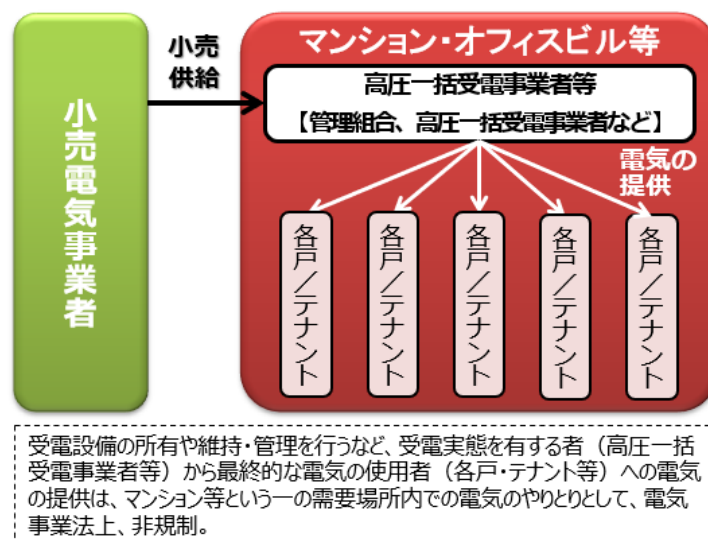
i) 基本的な考え方

前述の1 (2) イvii) のとおり、高圧一括受電等における最終的な電気の利用者への電気の提供は、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を有する者（高圧一括受電事業者等）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ものである。このような受電実態を有する高圧一括受電事業者等から最終的な電気の利用者への電気の提供は、一の需要場所内での電気のやりとりとして、電気事業法上の規制の対象外である（なお、このような受電実態を有する高圧一括受電事業者等は、電気事業法上の需要家と位置づけられる。）。

しかしながら、上記のような高圧一括受電事業者等による電気の提供が電気事業法の規制の対象外であるからといって、高圧一括受電事業者等が最終的な電気の利用を希望する者に適切な情報提供をしないことや、電気を供給する契約の内容や解除等手続及び苦情・問合せへの対応が不適正であること等により、当該者の利益が害されることはあってはならない。

以下に、マンション等における一括受電のモデル図を示す。

【マンション等における高圧一括受電等】



³³ 登録小売電気事業者一覧 | 電気事業制度の概要 | 資源エネルギー庁

https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/

ii) 小売電気事業者の問題となる行為

高圧一括受電等においてマンションやオフィスビル等に対して電気を供給する小売電気事業者が、電気事業法上の需要家と位置付けられる高圧一括受電事業者等との関係において、本指針に定められた小売電気事業者に求められる需要家保護策を適切に行わないことは、問題となる。

また、小売電気事業者がマンション管理組合等から業務委託を受けること等により、契約上、最終的な電気の利用者に対して本指針に定められた小売電気事業者に求められる需要家保護策と同等の措置（以下「保護措置」という。）を適切に行う義務を負う場合には、当該保護措置を適切に行わないことは、問題となる。

加えて、小売電気事業者と高圧一括受電事業者等が同一である場合若しくは密接関係性を有する場合³⁴、又は、小売電気事業者と高圧一括受電事業者等が営利の目的をもって反復継続的に共同して高圧一括受電等のモデルを構築している場合であって、小売電気事業者が高圧一括受電事業者等において保護措置が適切に行われるよう監督を行わず、結果として、高圧一括受電事業者等が保護措置を適切に行わなかった場合には、問題となる。

iii) 高圧一括受電事業者等の望ましい行為

最終的な電気の利用者の保護の観点から、高圧一括受電事業者等は、保護措置を適切に行うことが望ましい。

特に、説明・書面交付に関して、高圧一括受電事業者等は、最終的な電気の使用を希望する者から高圧一括受電等による一の需要場所内での電気の提供サービスの利用申込みを受けた場合には、当該者に対して小売電気事業者に求められるものと同等の説明・書面交付を行うことが望ましい。これに加えて、管理組合による集会において高圧一括受電等サービスの導入に係る決議を行うために住民説明会等が行われる場合には、高圧一括受電事業者等は、その際にも十分な説明を行うことが望ましい。

イ 需要家代理モデルにおける望ましい行為

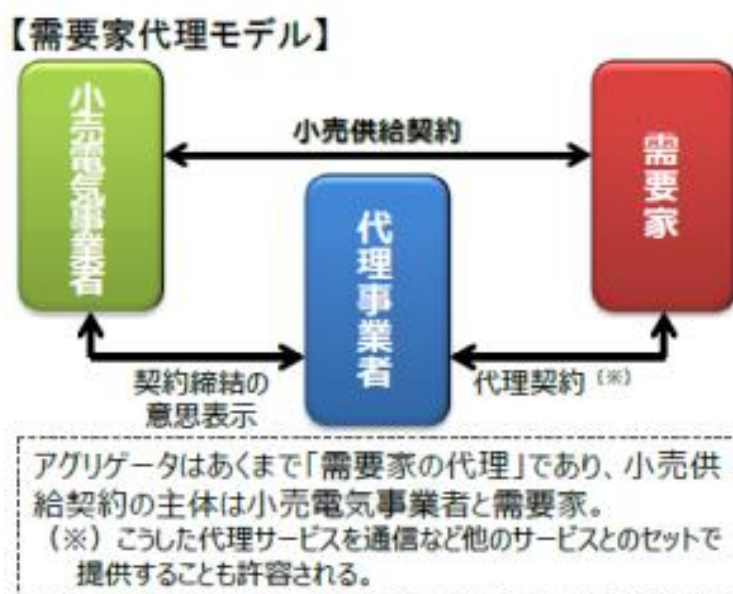
需要家に代わって、小売電気事業者との料金交渉や料金請求等をまとめて行うことや、代理サービスを他のサービスとセットで提供すること等により、需要家にメリットをもたらす需要家代理モデルが想定される。需要家代理モデルにおける代理事業者はあくまで需要家の代理であって、小売供給契約の主体は小売電気事業者と当該需要家であることから、このような営業・契約形態も、電気事業法上の規制の対象外である。

³⁴ 電気事業法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等（平成12・05・29資第16号）第1（47）①において定める「密接な関係」の範囲と同様である。ただし、同基準第1（47）①へについては、自らが維持し、及び運用する電線路を介して電気を供給する事業を営もうとする場合に限らない。

需要家代理モデルの場合、高圧一括受電等と異なり、最終的な電気の利用者である需要家との小売供給契約の内容や解除等手続及び苦情・問合せへの対応の適正性については、小売電気事業者が電気事業法上の責任を負っているが、電気事業法の規制の対象外であるからといって、需要家の代理事業者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ことは、高圧一括受電等による場合と同様である。そこで、需要家代理モデルにおける代理事業者は、本指針に定められた小売電気事業者に求められるものと同様の説明・書面交付を需要家に対して適切に行うことが望ましい。

これにより、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が整備されることが期待される。

以下に、需要家代理モデルのモデル図を示す。



(4) 小売電気事業者による業務委託における問題となる行為

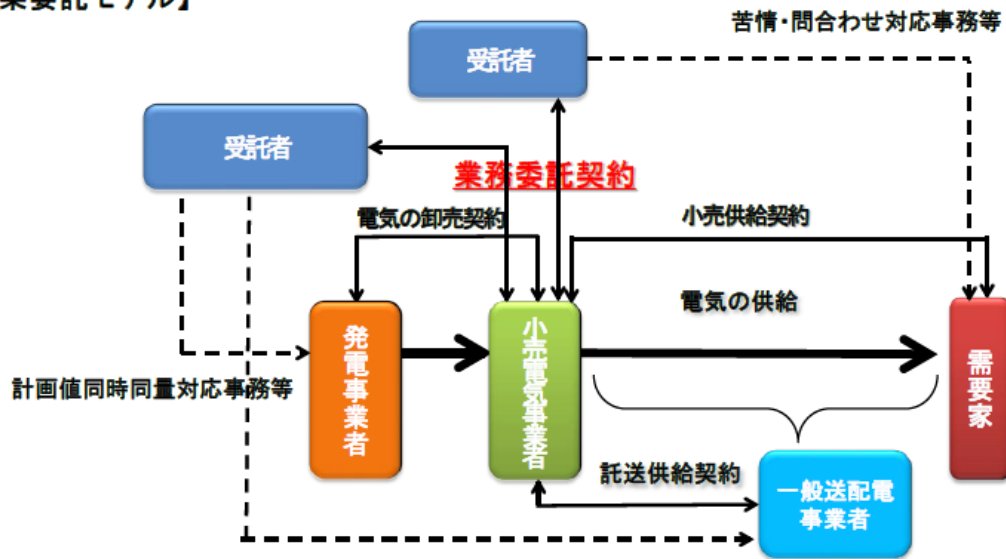
供給能力の確保や需要家からの苦情・問合せへの対応、計画値同時同量制度への対応など小売電気事業者として必要な対応については、他の事業者へ業務委託を行うなどの措置を当該小売電気事業者の責任において講ずることは許容される。

なお、小売電気事業者としての業務を委託する場合であっても、電気事業法上、①小売電気事業者が自ら需要家に対して電気の供給（小売供給）を行うこと、②小売電気事業者が自ら一般送配電事業者又は配電事業者等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、電気の利用者の利益の保護又は電気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、小売電気事業者が業務委託を行う場合のモデル図を示す。

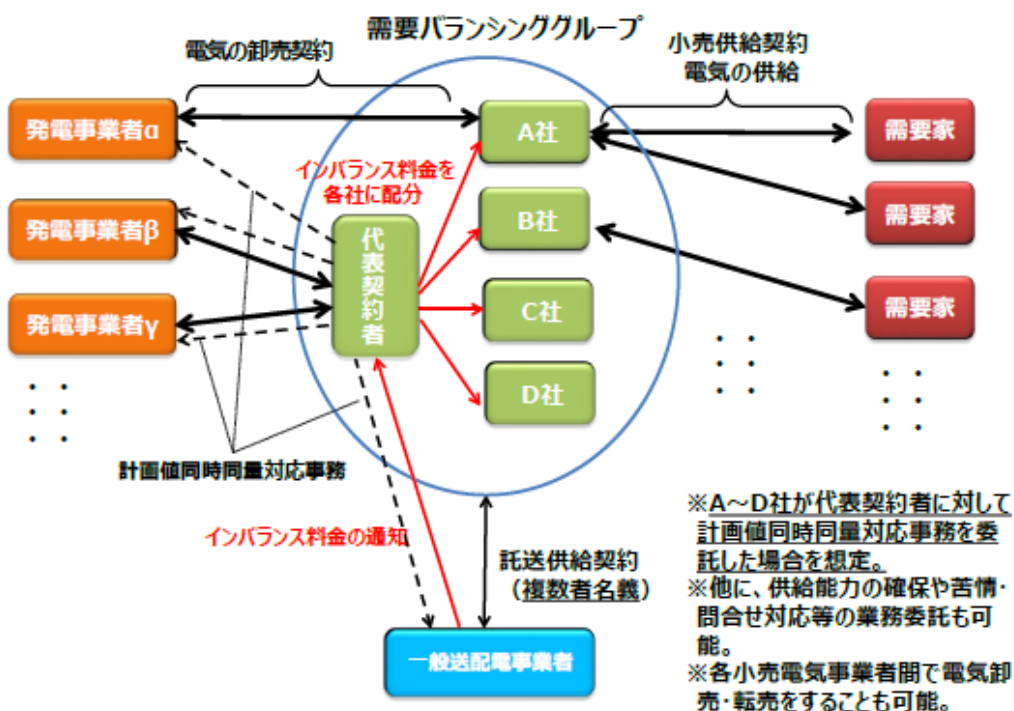
※図中「一般送配電事業者」は、必要に応じて「配電事業者」に読み替える。

【事業委託モデル】



なお、小売電気事業者間でバランシンググループを組む場合、各小売電気事業者は、他の小売電気事業者とともに、複数者名義の託送供給契約を一般送配電事業者又は配電事業者と締結することとなるため、上記②（小売電気事業者が自ら一般送配電事業者又は配電事業者と託送供給契約を締結すること）は満たされる。したがって、上記①（小売電気事業者が自ら需要家に対して電気の供給（小売供給）を行うこと）が満たされている場合には、小売電気事業者は、このようなバランシンググループを組んだ上で、代表契約者等に対して計画値同時同量対応事務を委託し、一般送配電事業者又は配電事業者との間のインバランス料金の精算事務などを代行してもらうことが可能となる。以下に、バランシンググループを組む場合のモデル図を示す。

※図中「一般送配電事業者」は、必要に応じて「配電事業者」に読み替える。



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、小売供給契約の契約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特定小売供給約款等を除く。）。ただし、需要家と小売電気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) 不明確な電気料金の算出方法

小売電気事業者が、小売供給契約において、電気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。

他方、何らかの明確な算式に基づき、日本卸電力取引所の取引価格に連動するなどの形で電気料金を定める小売供給契約などは、上記の弊害がなく、問題がないと考えられる。

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

(2) 小売供給契約の解除等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

小売電気事業者が、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等を不当に制限することは、電気の利用者の利益の保護又は電気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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気事業者自身の行為が問題となる。

i) 小売供給契約の解除等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等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等に関して、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等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

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締結済みの小売供給契約について、小売電気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・解除等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・解除等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・解除等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小売電気事業者から供給を受けられる場合などには、同じ小売電気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、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、小売電気事業者は、契約期間内に解除等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、転居先が解除等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等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等・変更を理由として、託送供給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精算金（託送供給契約を締結していない旧一般電気事業者の契約においては、これに相当する費用）が発生する場合や小売供給契約の解除等に伴い電気用品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。

(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

小売電気事業者が、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、小売電気事業者間の公正な競争を阻害するおそれがあり、これにより電気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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気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

小売電気事業者は、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（電気事業法第2条の15）。小売電気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、小売電気事業者等が苦情・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、当該小売電気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。

特に、小売電気事業者が、その事業を休止又は廃止しようとしたり、料金その他の供給条件を変更しようとしたりする場合など、需要家からの苦情及び問合せが通常よりも増加することが見込まれる場合には、必要に応じて苦情等の処理体制を見直すことが求められ、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気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。

(2) 停電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、停電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、小売電気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、小売電気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。

ア 問題となる行為

原因が不明な停電が生じた場合、小売電気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、一般送配電事業者又は配電事業者の連絡先を需要家に伝えないなど）は、小売電気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) 送配電要因であることが明らかな停電への対応

送電線の切断など、送配電設備の要因で停電していることが明らかな場合には、一般送配電事業者又は配電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、小売電気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。

また、このような場合には、一般送配電事業者及び配電事業者は小売電気事業者に対して、停電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) 原因が不明な停電への適切な対応

原因が不明な停電への対応について、小売電気事業者は、停電の状況に応じて需要家に対して適切な助言を行うとともに（ブレーカーの操作方法の案内等）、それでも解決しない場合には原因を特定するために一般送配電事業者や配電事業者、電気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等手続や小売電気事業の休廃止に係る手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為

点から問題となる行為及び望ましい行為

小売供給契約の解除等手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除等され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除等の申出があった場合には、小売電気事業者は、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、解除等の申出を受けた小売電気事業者が解除等に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要である。

また、料金未払や小売電気事業者の倒産などにより、小売電気事業者から小売供給契約を解除等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等手続を適正化するため、例えば以下の行為は問題となる行為及び望ましい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、小売電気事業者による指導・監督が適切でない場合には、小売電気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等の際の手続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

i) 本人確認を行わないこと

小売電気事業者が小売供給契約の解除等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等手続を行うことは、これにより電気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) 解除等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等の申出があった場合、小売電気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等の申出を受けた小売電気事業者や取次業者が解除等に正当な理由なく速やかに対応しないこと（小売電気事業者が、需要家から取次業者との間の小売供給契約の解除等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取らないことを含む。）は、これにより電気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。

iii) スイッチング期間において取戻し営業行為を行うこと

需要家が切替え後の小売電気事業者にスイッチングを申し込んでから、スイッチングが完了し、切替え後の小売電気事業者による小売供給が開始されるまでの間（以下「スイッチング期間」という。）に、切替え前の小売電気事業者が、当該需要家が切替え後の小売電気事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を知りながら、当該需要家が既に申し込んだスイッチングを撤回させることを目的とする行為（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。以下「取戻し営業行為」という。）を行うことは、これによりスイッチングを阻害し、電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあり、問題となる。

なお、取戻し営業行為には、例えば、需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれ、切替え前の小売電気事業者が需要家に対して旧小売供給契約の解除等に伴って発生する違約金の情報（金額、それに至る算定及びその根拠条項）を説明することは問題とならないが、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為などは、取戻し営業行為として問題となる。

iv) 需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること

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、離島等供給及び特定小売供給（経過措置料金）による役務提供をクーリング・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1号及び附則第3項）、これ以外の小売電気事業者が訪問販売等で消費者と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電気の供給に支障が生じるようなことがあってはならない。このため、クーリング・オフの際、一般送配電事業者又は配電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、小売電気事業者は、クーリング・オフを理由とする託送供給契約の解除等を行う場合は、その旨を一般送配電事業者又は配電事業者に通知した上で解除等を行うことが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気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、需要家のクーリング・オフにより無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、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、これにより電気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。

- ① 小売電気事業者による小売供給契約の解除等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、小売電気事業者と小売供給契約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。
- ② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）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）

なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の1アンペアブレーカーの取り付け等の対応や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）を検討した上で行うことが前提となる。

イ 望ましい行為

i) 取戻し営業行為の防止に関する体制の構築

小売電気事業者においては、取戻し営業行為を防止するため、スイッチング情報についての社内の情報管理体制の構築、営業活動に関わる役職員に対する社内教育、取戻し営業行為に関し問題となる行為等についての周知徹底など、取戻し営業行為の防止に関する適切な社内管理体制を構築することが望ましい。

ii) 解除等手続等に関する体制の構築

小売電気事業者においては、需要家による小売供給契約の解除等手続の円滑化のため、需要家が、小売供給契約を解除等し、又は小売電気事業者に対して解除等に関する問合せを行う際に、電話やインターネット上の自己のホームページ、電子メール等複数の方法から選択して利用することができるようにすることが望ましい。

(2) 小売電気事業者又は取次業者からの小売供給契約の解除等の際の手続

ア 需要家の責めに帰すべき事由によらず小売供給契約を解除等する場合及び小売電気事業を休廃止する場合の手続

i) 需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を解除等する場合の手続

需要家の責めに帰すべき事由によらず小売電気事業者又は取次業者からの申出により小売供給契約の解除等を行おうとする場合には、その需要家がスイッチングに要する期間が十分に確保されることが必要であるため、小売供給契約の区分に応じて解除等を希望する日又は契約期間が終了する日の前日から起算して以下①の期間を確保する必要がある。また、解除等の申入れを行う際には以下②の内容をその需要家に対し併せて通知することが必要である。これらの適切な対応を怠ることは、電気の利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。なお、通知方法は、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考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。

① 解除等を希望する日までに確保すべき期間

- (ア) 低圧契約 60日
- (イ) 高圧契約 90日
- (ウ) 特別高圧契約 90日

② 解除等の申出に併せて需要家に通知すべき内容

- (ア) 小売供給の停止の年月日
- (イ) 契約解約等をする理由
- (ウ) 苦情や問合せの連絡先
- (エ) 無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があること（代替となる小売供給を行う者がある場合にはその者の連絡先等を説明し、速やかなスイッチングを促すことが適当である。）

ii) 小売電気事業を休廃止しようとする場合の手続

小売電気事業者が、小売電気事業を休廃止しようとする場合には、休廃止日の前日から起算して60日前（高圧契約、特別高圧契約及びその小売供給の相手が1万件以上の事業については、90日前）までに、その需要家に対して、その旨の周知を行う必要があるが（電気事業法施行規則第3条の11）、これに加えて、例えば以下の内容をその需要家に対し周知することが必要であり、このような適切な対応を怠ることは、電気の利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。なお、周知方法は、

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考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。

- ① 小売供給の停止の年月日
- ② 休止しようとする場合にあっては、その期間
- ③ 休廃止をする理由
- ④ 苦情や問合せの連絡先
- ⑤ 無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があること（代替となる小売供給を行う者がある場合にはその者の連絡先等を説明し、速やかなスイッチングを促すことが適当である。）

イ 需要家の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等により小売供給契約を解除等する場合の手続

小売電気事業者又は取次業者が、需要家の料金未払など小売供給契約の相手方の責めに帰すべき事由や小売電気事業者の倒産等を理由に小売供給契約を解除等する場合には、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、これにより電気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。ただし、需要家が小売電気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、電気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等したとしても問題とはならない。

なお、以下の通知等を行う方法は、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考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。

- ① 小売供給契約の解除等を行う15日程度前までに需要家に解除等日及びその解除等の理由を明示して解除等の予告通知を行うこと。
- ② 解除等の予告通知の際に、無契約となった場合には電気の供給が止まることや、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること。
- ③ 小売供給契約の解除等に伴い、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、小売電気事業者側からの小売供給契約の解除等を理由とすることを明示した上で、一般送配電事業者又は配電事業者へ託送供給契約の解除の連絡を行うこと。

なお、料金未払者の情報を小売電気事業者間で交換する場合には、その旨並びに交換される情報の項目、交換する小売電気事業者の範囲及び交換される情報の管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、当該料金不払者に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くことが適切である。

ウ 一般送配電事業者や配電事業者における無契約を理由とする電気の供給停止時における 手続

需要家が料金未払や小売電気事業者の倒産等の理由により小売電気事業者又は取次業者から小売供給契約を解除等され、無契約であることを理由に電気の供給が停止される際には、一般送配電事業者及び配電事業者は、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、これにより電気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。ただし、需要家が需要場所から移転し、電気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供給停止をしたとしても問題とならない。

- ① 小売電気事業者又は取次業者による小売供給契約の解除等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、小売電気事業者又は取次業者と小売供給契約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。
- ② 供給停止の予告通知の際に、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）を申し込む方法があることを説明すること。

なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の1アンペアブレーカーの取り付け等の対応や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）を検討した上で行うことが前提となる。

また、小売電気事業者が、託送料金の未払等を理由に託送供給契約を解除される可能性が生じたことを一般送配電事業者等からの催告等により認識した場合であって、未払となっている託送料金を支払うこと等によりその解除を回避できる見込みが無いと判断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、これにより電気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。なお、以下の通知等を行う方法は、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考えられるが、連絡を受けた需要家はその内容について確実に認識するような方法を用い、見やすい文字・体裁で記述する等の適切な対応をとる必要がある。

- ① 直ちに、必要に応じて一般送配電事業者等と協議のうえ、需要家に、供給停止日を明示して、託送供給契約の解除により電気の供給が停止されるおそれがある旨の通知を行うこと。
- ② 上記①の通知の際に、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）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）。

(3) 一般送配電事業者又は配電事業者による託送供給契約の解除時の手続

小売電気事業者が事実上事業継続が困難になった等の場合に、一般送配電事業者又は配電事業者が小売電気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、小売電気事業者と需要家との間の小売供給契約の解除等の有無にかかわらず、一般送配電事業者又は配電事業者により当該需要家に対する電気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、一般送配電事業者又は配電事業者が、小売電気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、これにより電気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電気の供給を停止する1月程度前及び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電気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、他の小売電気事業者と小売供給契約を締結するか、最終保障供給（経過措置期間中の低圧部門への供給は特定小売供給）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）。

なお、供給停止に当たっては、一般送配電事業者及び配電事業者が、需要家への配慮措置（供給継続の要望があった場合の1アンペアブレーカーの取り付け等の対応や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）を検討した上で行うことが前提となる。

6 災害時連携の観点から望ましい行為

昨今における災害の激甚化を鑑みれば、災害対応は、一般送配電事業者及び配電事業者並びに当該一般送配電事業者及び当該配電事業者のグループの発電・小売電気事業者のみならず、エリアの電力供給を担う全ての電気事業者が協調して実施することが必要である。こうした災害時連携の観点から、例えば、一般送配電事業者又は配電事業者から停電復旧が長期化するエリアの地方自治体からの要望に基づく要請を受けた場合に、ポータブル発電機、電動車等を保有する小売電気事業者は、余力の範囲内で、当該地方自治体へ貸出し等を行うことは、小売電気事業者の望ましい行為として位置づけられる。

【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電気の供給については、小売電気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、電気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、小売電気事業者に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、例えば小売電気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。仮に上記の義務が小売電気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、小売電気事業者のみならず、媒介・取次・代理業者に対しても課されている。

小売電気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（電気事業法第2条の17第2項）。小売電気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（電気事業法第118条第1号）。また、小売電気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（電気事業法第2条の9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。また、小売事業者等が需要家に契約内容を説明する

に当たっては、需要家の知識や経験、小売供給契約を締結する目的に照らして、需要家に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない（施行規則第3条の12第6項）。

一方、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、需要家からの質問や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。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³⁵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

小売電気事業者は、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（電気事業法第2条の13第1項及び施行規則第3条の12第1項）。

まず、小売電気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、アにおいて施行規則第3条の12第1項の号数を示す。）。

- ・当該小売電気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）
- ・当該小売電気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（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）

³⁵ 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。

- ・燃料又は電力の取引価格の変動により小売供給に係る料金が変動する場合には、その旨並びに当該小売供給に係る料金の変動の額の算出方法及び上限の有無（第8号）
- ・電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に関する費用の負担に関する事項（第9号）
 - （※） 具体的には、電気計器その他の用品に関する需要家の費用負担や、電線や引込線等の設備の工事に伴う需要家の費用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号から第9号まで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10号）
- ・第7号から第10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11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。
- ・契約電力や契約電流の定めがある場合にはその値又は決定方法（第12号）
- ・供給電圧及び周波数（第13号）
- ・供給電力及び供給電力量の計測方法並びに料金調定の方法（第14号）
 - （※） 具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、使用電力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及び第7号から第10号までに掲げるものの支払方法（第15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9号の電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事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。
- ・一般送配電事業者又は配電事業者から接続供給を受けて需要家に対し小売供給を行う場合には、託送供給等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一般送配電事業者又は配電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、その立ち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、託送供給等約款上定められる、託送供給等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）
 - （※） 契約の更新に関する事項については、小売電気事業者又は取次業者からの申出により自動更新の拒否を行うことがある場合にはその旨及びその際の手続きに関する規定を設けることが考えられる。
- ・需要家が小売供給契約の変更又は解除等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若しくは解除等に期間の制限がある場合には、その制限の内容（第20号）、又は変更若しくは解除等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又は解除等に条件等がある場合にはその内容（第22号）
 - ・小売電気事業者からの申出による小売供給契約の変更又は解除等に関する条件や内容など（第23号）
 - ・電源構成等を供給する電気の特性とする場合には、その内容及び根拠（第24号）
（※） 前述の本編1（3）ウii）、iv）及びv）参照
 - ・需要家の電気の使用方法、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25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26号）

イ 説明事項の一部省略が認められる場合

小売電気事業者又は取次業者は、既に締結されている小売供給契約を更新又は変更しようとするときにおいても、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、需要家に説明しなければならない（電気事業法第2条の13第1項及び施行規則第3条の12第1項）。ただし、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、小売電気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

小売電気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（料金ほか契約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、小売電気事業者等は、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3条の12第3項）。

ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合

小売電気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、小売電気事業者等は、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3条の12第4項）。例えば、これまで小売電気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しやすい方法で伝達する必要があり、例えば、以下のような方法では十分な説明がなされたとはいえないと解される。

① 検針票や請求書の裏面に小さな文字（日本産業規格 Z 8 3 0 5 に規定する 8 ポイント未満の大きさの文字）で変更しようとする事項を記載するだけの方法

② 電子メールや、携帯電話のショートメッセージを送信する方法により変更しようとする事項を通知する際に、当該変更しようとする事項の具体的な内容に一切触れず、ホームページ等へのリンクのみを掲載する方法

(※) 通知の際に、変更しようとする事項を簡潔に記載しつつ、ホームページ等へのリンクを掲載していたとしても、リンク先のホームページ等において、当該変更しようとする事項に係る具体的な説明の記載や資料の掲載がない場合も、十分な説明がなされたとはいえないと解される。

iii) 契約の軽微な変更の場合

小売電気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、小売電気事業者等は、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3条の12第5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3条の12第3項ただし書、第4項ただし書及び第5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、小売電気事業者等に対し、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。

小売電気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（電気事業法第2条の17第2項）。小売電気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（電気事業法第118条第1号）。また、小売電気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（電気事業法第2条の9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

小売電気事業者等が、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（電気事業法第2条の13第2項）。

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3条の12第9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方法

契約締結前交付書面に前記i)の事項を記載するに際しては、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い、需要家の判断に影響を及ぼすこととなる特に重要な事項にあつては、枠の中に12ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いて、明瞭かつ正確に記載しなければならない（施行規則第3条の12第13項）。

「特に重要な事項」とは、例えば、次の事項が考えられる。

- ・小売供給に係る料金（当該料金の算出方法を含む）
- ・小売供給に係る料金の変動する旨（燃料や電力の取引価格の変動により料金の変動

すること、料金又は変動の額に上限が設定されている場合には上限があること)
・需要家からの申出による小売供給契約の変更若しくは解除等に伴う違約金等
なお、特に重要な事項については、赤色や太字で表示したり、下線を引いたりするなど、読みやすく記載することが望ましい。また、市場連動型料金メニューについては、電力の取引価格の変動により小売供給に係る料金変動するリスクを理解したことについて、需要家にチェックやサインを求めるなどの工夫をすることが望ましい。

iii) 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3条の12第10項から第12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3条の12第10項ただし書、第11項ただし書及び第12項ただし書）。

イ 契約締結前の書面交付義務の例外的場合

小売電気事業者等が、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3条の12第7項）。

i) 電話による説明を行う場合

小売電気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3条の12第7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3条の12第8項）。これは、後述の2 (2) イ ii) に掲げる場合とは異なり、小売電気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

小売電気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（料金ほか契約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、小売電気事業者等は、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3条の12第7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、小売電気事業においても、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、小売電気事業者等が、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（電気事業法第2条の13第3項）。

i) 需要家の承諾を得る方法

需要家の承諾を得る方法については、あらかじめ、需要家に対し、小売電気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（電気事業法施行令（昭和46年政令第206号）第2条第1項並びに施行規則第3条の14及び第3条の15）。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（電気事業法施行令第2条第2項）。

なお、前述の2（1）の趣旨に照らせば、電話において需要家が口頭で承諾した旨を録音する方法は、認められない。

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な方法は以下のとおりである（施行規則第3条の12第14項）。

①電子メールによる場合

小売電気事業者等が、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3条の12第14項第1号）。

②ホームページ等での閲覧による場合

小売電気事業者等が、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3条の12第14項第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く、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、小売電気事業者等は、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

小売電気事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、電磁的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3条の12第14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

小売電気事業者等は、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3条の12第15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、小売電気事業者等は、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（電気事業法第2条の14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。

小売電気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、電気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、当該小売電気事業者に対して業務改善命令等が発動され得る（電気事業法第2条の17第1項）。また、①小売電気事業者等が、電気事業法第2条の14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（電気事業法第120条第2号）、②小売電気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（電気事業法第118条第1号）。また、小売電気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（電気事業法第2条の9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（電気事業法第2条の14第1項及び施行規則第3条の13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

- ・小売電気事業者等の氏名又は名称及び住所
- ・契約年月日
- ・小売電気事業者の登録番号
- ・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3条の12第1項第3号から第26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。）
- ・停電時の復旧対応を迅速に行うためなどに必要な一般送配電事業者又は配電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

小売電気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（料金ほか契約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、小売電気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3条の12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3条の13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3条の13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3条の13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、小売電気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3条の13第4項）。例えば、これまで小売電気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、小売電気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3条の13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

小売電気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、小売電気事業者等は、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。

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、小売電気事業者等が、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（電気事業法第2条の14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（前述の2（2）ウi）参照。電気事業法施行令第2条第3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3条の13第5項。前述の2（2）ウii）参照。）。

4 燃料費調整等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

電力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、小売電気事業者等が、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) 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、小売電気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、これらはいくまで例示であり、小売電気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) 完全定額料金プラン	契約期間内において、従量料金が存在せず、固定料金のみ存在するメニュー	需要家は燃料費・市場価格の変動リスク、使用量増リスクから遮断される。	燃料費・市場価格下落局面や、使用電力量の減少時においても値下げはない。 事業者が燃料費・市場価格の変動リスク、需要家の使用量増リスクを全て負っているため、一定のプレミアムが料金に乗る可能性。	燃料費・市場価格下落局面や、使用電力量の減少時においても収入が低下しない。	事業者が燃料費・市場価格の変動リスク、需要家の使用量増のコストを全て負うこととなるため、それらをヘッジするための対策が必要。
(2) 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	需要家は燃料費・市場価格の変動リスクから遮断される。	燃料費・市場価格下落局面においても値下げはない。 事業者が燃料費・市場価格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乗る可能性。	燃料費・市場価格下落局面においても収入が低下しない。	事業者が燃料費・市場価格の変動リスク、需要家の使用量増のコストを全て負うこととなるため、それらをヘッジするための対策が必要。
(3) 燃料費や電力市場価格に応じた料金調整が行われるプラン	燃料費調整と市場価格連動項をいずれか/いずれも設けつつ、燃料費や電力市場価格に応じて、一定期間ごと				

	に、料金が変動する料金メニュー				
	① 調整上限設定プラン 燃料費調整や市場価格連動項に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。	需要家が背負う燃料費・市場価格の変動リスクは、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）。 燃料費・市場価格下落局面において、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。 事業者が燃料費・市場価格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、事業者が背負う燃料費・市場価格の変動リスクを軽減可能。	事後払いの仕組みがない場合には、燃料費・市場価格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 燃料費調整や市場価格連動項において、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。	燃料費や市場価格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る（非調整バンドの設定による）。	非調整バンドの見直しが行われる場合がある。 燃料費・市場価格の上昇幅が非調整バンドを超える場合、需要家が変動リスクを背負う。 燃料費・市場価格の変動幅が非調整バンド内であれば、燃料費・市場価格下落局面においても値下げはない。	燃料費や市場価格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することが可能。	燃料費・市場価格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うことになる。
	③ 連動プラン 燃料費調整	燃料費・市場価格下落局面において、調整が有	需要家が背負う燃料費や市場価格の変動リスク	事業者が背負う燃料費・市場価格の変動リスク	他の料金メニューに比しても、より丁寧な需要

	と市場価格連動項に上限設定や非調整バンドの設定は行わない手法。	利に働く。	が大きい。	を軽減することが可能。	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。