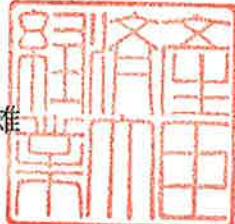


経済産業省

20160329 資第 12 号
平成 28 年 3 月 31 日

熱供給事業法に基づく経済産業大臣の処分に係る審査基準等について

経済産業大臣 林 幹雄



熱供給事業法（昭和 47 年法律第 88 号）に基づく経済産業大臣の処分に係る行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）第 5 条第 1 項の規定による審査基準及び第 12 条第 1 項の規定による処分の基準等は、次のとおりとする。

第 1 審査基準

（1）第 3 条の熱供給事業の登録

第 3 条の熱供給事業の登録に係る審査基準については、第 6 条第 1 項各号に登録の拒否の要件が規定されているところであり、同項第 5 号のより具体的な基準は、次のとおりとする。

- ① 当面見込まれる熱供給の相手方の熱供給に対する需要の最大値（以下「最大需要」という。）を適切に見込んでいないこと、熱供給事業者の熱供給施設及び他の者から熱供給事業の用に供するための温水、冷水又は蒸気（以下「温水等」という。）の供給を受ける場合における当該温水等の熱量を供給能力として過大に見込んでいることその他の理由により、最大需要に応ずるために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 热供給事業を適正かつ確実に遂行できる見込みがないと認められること、熱供給の業務の方法又は熱供給に係る料金その他の供給条件についての熱供給の相手方からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理できる体制が整備される見込みがないと認められること、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）又は暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者（以下「暴力団員等」という。）であること、法人でその役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）のうちに暴力団員等のあるものであること、暴力団員等がその事業活動を支配する者であることその他の理由により、熱供給を

受ける者の日常生活又は事業活動上の利便の確保を図る上で適切でないと認められる者

(2) 第7条第1項の熱供給事業の変更登録

第7条第1項の熱供給事業の変更登録に係る審査基準については、同条第3項において読み替えて準用する第6条第1項各号（第2号を除く。）に変更登録の拒否の要件が規定されているところであり、同項第5号のより具体的な基準は、例えば、以下のとおりとする。

- ・当面見込まれる熱供給の相手方の熱供給に対する最大需要を適切に見込んでいないこと、熱供給事業者の熱供給施設及び他の者から熱供給事業の用に供するための温水等の供給を受ける場合における当該温水等の熱量を供給能力として過大に見込んでいることその他の理由により、最大需要に応ずるために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

第2 処分の基準

(1) 第10条第1項の規定による熱供給事業の登録の取消し

第10条第1項の規定による熱供給事業の登録の取消しについては、同項各号に取消しの基準が規定されており、更に具体的な基準を作成することが困難であるため、基準は作成しない。

(2) 第13条第2項の規定による熱供給事業者に対する供給能力の確保等に係る命令

第13条第2項の規定による熱供給事業者に対する供給能力の確保等に係る命令については、同項に命令の基準が規定されているところであり、より具体的には、例えば、次のような場合とする。

- ① 定常的に、供給能力の不足を発生させている場合
- ② 短い時間であっても、極めて大きな供給能力の不足を発生させた場合
- ③ 過去の実績や需要の性質に照らして、供給能力の確保が十分ではなく、実需給の段階で、供給能力不足を発生させる蓋然性が高いと認められる場合

(3) 第18条第1項の規定による熱供給事業者に対する改善命令

第18条第1項の規定による熱供給事業者に対する改善命令については、同項に命令の基準が規定されているところであり、より具体的には、例えば、別添の「熱供給事業に関する指針」（以下「指針」という。）に記載している「問題となる行為」を行ったときなど、熱供給事業の運営が適切でないため、熱供給を受ける者の日常生活若しくは事業活動上の利便の確保又は熱供給事業の健全な発達に支障が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときとする。

(4) 第18条第2項の規定による熱供給事業者等に対する改善命令

第18条第2項の規定による熱供給事業者等に対する改善命令については、同項に命令の基準が規定されているところであり、より具体的には、例えば、指針3(1)「不明確な熱料金の算出方法」に記載するように、熱供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときにおいて、熱料金の算出方法を説明せず、又は当該算出方法を欠いた書面を交付した場合等とする。

(5) 第18条第3項の規定による熱供給事業者に対する改善命令

第18条第3項の規定による熱供給事業者に対する改善命令については、同項に命令の基準が規定されており、更に具体的な基準を作成することが困難であるため、基準は作成しない。

(6) 第20条第2項の規定による熱供給施設の修理命令、使用停止命令等

第20条第2項の規定による熱供給施設の修理命令、使用停止命令等については、同項の規定に基づき、個々の事例ごとに判断するものとする。ただし、「熱供給施設の技術基準の解釈」の該当部分のとおりである場合には、同項の規定による熱供給施設の修理命令、使用停止命令等が発動されないものとする。

(7) 第21条第5項の規定による導管の工事計画の変更命令及び廃止命令

第21条第5項の規定による導管の工事計画の変更命令及び廃止命令については、同項の規定に基づき、個々の事例ごとに判断するものとする。ただし、「熱供給施設の技術基準の解釈」の該当部分のとおりである場合には、同項第2号に適合しているものとする。

(8) 第23条第3項の規定による保安規程の変更命令

第23条第3項の規定による保安規程の変更命令については、同項に命令の基準が規定されており、更に具体的な処分の基準を作成することが困難であるため、基準は作成しない。

(9) 第24条の規定による導管設置者の導管の修理命令、使用停止命令等並びに工事計画の変更命令及び廃止命令

第24条の規定による導管設置者の導管の修理命令、使用停止命令等については、第24条において準用される第20条第2項の規定に基づき、個々の事例ごとに判断するものとする。ただし、「熱供給施設の技術基準の解釈」の該当部分のとおりである場合には、同項の規定による導管の修理命令、使用停止命令等が発動されないものとする。また、第24条の規定による導管設置者の工事計画の変更命令及び廃止命令については、第24条において準用される第21条第5項の規定に基づき、個々の事例ごとに判断するものとする。ただし、「熱供給施設の技術基準の解釈」の該当部分のとおりである場合には、同項第2号に適合しているものとする。

附 則

- 1 この訓令は、電気事業法等の一部を改正する等の法律（平成27年法律第47号）附則第1条第3号に掲げる規定の施行の日（平成28年4月1日）から施行する。
- 2 熱供給事業法に基づく経済産業大臣の处分に係る審査基準等（平成11・03・24資第13号）は、廃止する。

(別添)

熱供給事業に関する指針

平成28年3月31日
経済産業省

目 次

序 熱供給事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	1
(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	3
(1) 一般的な情報提供	3
ア 問題となる行為	3
i) 料金請求の根拠を示さないこと	3
(2) 契約に先立って行う説明や契約締結前・締結後交付書面の交付	3
ア 問題となる行為	3
i) 供給条件の説明義務及び書面交付義務の不遵守	3
イ 望ましい行為	4
i) 一括管理事業者や需要家代理事業者による説明・書面交付	4
2 営業・契約形態の適正化の観点から問題となる行為等	5
(1) 熱供給事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為	5
ア 熱供給事業者の媒介・取次ぎ・代理の熱供給事業法上の位置付け	5
イ 問題となる行為	6
i) 熱供給事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在り方	6
ii) 媒介・取次・代理業者の営業活動の在り方	7
iii) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項	7
(2) 一括管理事業者及び需要家代理事業者における望ましい行為	8
3 熱供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為	10
(1) 不明確な熱料金の算出方法	10
(2) 熱供給契約の解除	10
ア 熱供給契約の解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること	10
イ 熱供給契約の解除を著しく制約する行為をすること	10
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	12
(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為	12
5 熱供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為	13
(1) 需要家からの熱供給契約の解除時の手続	13
ア 本人確認を行わないこと	13
イ 解除に速やかに対応しないこと	13
(2) 熱供給事業者からの熱供給契約の解除時の手続	14
【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】	15
1 供給条件の説明	15

(1) 供給条件の説明の意義.....	15
(2) 供給条件の説明の程度及び方法.....	15
(3) 説明すべき事項.....	16
ア 原則	16
イ 説明事項の一部省略が認められる場合	17
i) 契約の更新の場合	18
ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合	18
iii) 契約の軽微な変更の場合	18
iv) 説明事項の一部省略が認められない場合	18
2 契約締結前の書面交付義務	19
(1) 契約締結前の書面交付義務の意義	19
(2) 遵守すべきルール	19
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	19
i) 原則	19
ii) 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	19
イ 契約締結前の書面交付義務の例外的場合	20
i) 電話による説明を行う場合	20
ii) 契約更新及び契約の軽微な変更の場合	20
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	20
i) 需要家の承諾を得る方法	21
ii) 具体的な提供方法	21
3 契約締結後の書面交付義務	22
(1) 契約締結後の書面交付義務の意義	22
(2) 遵守すべきルール	23
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	23
i) 原則	23
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	23
イ 契約締結後の書面交付義務の例外的場合	24
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	24
i) 需要家の承諾を得る方法	24
ii) 具体的な提供方法	24

序 熱供給事業に関する指針の必要性等

(1) 本指針の必要性及び構成

第189回通常国会において、電気、ガス、熱といったエネルギー政策について、縦割りであった市場の垣根を取り払い、ダイナミックなイノベーションが生まれる総合的なエネルギー市場を創り上げることを目的とした「電気事業法等の一部を改正する等の法律」（平成27年法律第47号。以下「改正法」という。）が成立し、公布された。

当該改正法により、平成28年4月1日から熱供給事業法（昭和47年法律第88号）が改正され、従来の許可制度から登録制度に変更になるとともに、料金規制や供給義務が撤廃されることとなる。

本指針は、登録制度に変更されることや料金規制、供給義務が撤廃されること等に伴い、新たに異業種からの参入も想定されることを踏まえ、関係事業者が熱供給事業法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、これによって熱の需要家の保護の充実を図り、需要家が安心して熱の供給を受けられるようにするとともに、熱供給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。

本指針の具体的な内容は、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契約の解除の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熱供給事業の健全な発達を図る上で望ましいと考えられる行為や、熱供給事業法及び関連法令上問題とされるおそれが強い行為（改善命令等が発動される可能性がある行為）を示すとともに、一定の場合には熱供給事業法上問題とならない旨を例示する。また熱供給事業者等に課される供給条件の説明や契約締結前・締結後の書面交付義務に関する熱供給事業法の関連法令の詳細な解説を、後述の【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、熱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、今後の熱供給事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事業者は、熱供給事業者及びその媒介、取次ぎ若しくは代理業者である。

(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：熱供給事業に関する指針
- ・媒介等：媒介、取次ぎ又は代理
- ・媒介業者：熱供給契約の締結の媒介を業として行う者
- ・取次業者：熱供給契約の締結の取次ぎを業として行う者
- ・代理業者：熱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
- ・熱供給事業者等：熱供給事業者及び媒介・取次・代理業者
- ・料金その他の供給条件：熱供給に係る料金（当該料金額の算出方法を含む）、料金の支払方法、その他の熱供給事業法第14条第1項に基づき、熱供給事業者等による説明が必要とされる熱供給に係る供給条件
- ・改善命令：熱供給事業法に基づく経済産業大臣の改善命令（同法第18条）
- ・改善勧告：熱供給事業法第28条の3第1項に基づく電力・ガス取引監視等委員会の熱供給事業者に対する勧告
- ・改善命令等：改善命令又は改善勧告
- ・契約締結前交付書面：熱供給事業法第14条第2項に基づき、熱供給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：熱供給事業法第15条第1項に基づき、熱供給事業者等による交付が必要とされる書面
- ・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
- ・熱供給事業法：電気事業法等の一部を改正する等の法律（平成27年法律第47号）第7条の規定による改正後の熱供給事業法（昭和47年法律第88号）
- ・省令：熱供給事業法施行規則（昭和47年通商産業省令第143号）

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熱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、熱供給事業者が当該情報を需要家に示す必要がある。

このため、熱供給事業者が、料金請求の根拠となる使用熱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ることは問題となる。

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

(2) 契約に先立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

熱供給事業法では、熱供給事業者等は、需要家と熱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（熱供給事業法第14条第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（熱供給事業法第14条第2項及び第3項）。

さらに、熱供給事業者等は、需要家と熱供給契約を締結したときは、遅滞なく、熱供給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（熱供給事業法第15条）。

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熱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。

熱供給事業者等が、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、熱供給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。

イ 望ましい行為

i) 一括管理事業者や需要家代理事業者による説明・書面交付

後述の2（2）のとおり、一括管理による一の需要場所内での熱のやりとりは、熱供給事業法上の規制の対象外であるが、最終的な熱供給を受ける者の保護の観点から、一括管理事業者は、熱供給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。このため、一括管理事業者は、最終的な熱の使用を希望する者から一括管理による一の需要場所での熱の提供サービスの利用申込を受けた場合には、当該者に対して熱供給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一括管理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、一括管理事業者は、その際にも十分な説明を行うことが望ましい。

また、後述の2（2）のとおり、需要家代理事業者についても、熱供給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、需要家代理事業者においても、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、熱供給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熱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。

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) 熱供給事業者の媒介・取次ぎ・代理における問題となる行為

ア 熱供給事業者の媒介・取次ぎ・代理の熱供給事業法上の位置付け

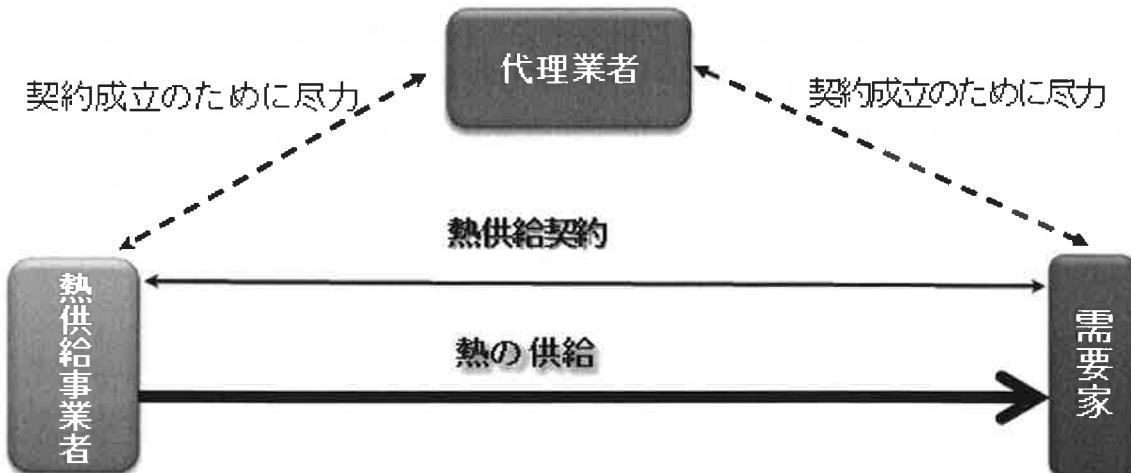
熱供給事業の登録を有しない者が、熱供給契約の締結の「媒介」、「取次ぎ」又は「代理」を行うことは、熱供給事業法上許容される（熱供給事業法第14条第1項参照）。

なお、「媒介」とは、他人（熱供給事業者及び熱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（熱供給契約）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（熱供給事業者）の計算において、法律行為（熱供給契約）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（熱供給事業者）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。

熱供給契約の締結の媒介等を行う場合、媒介・取次・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（熱供給事業法第14条及び第15条。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。）

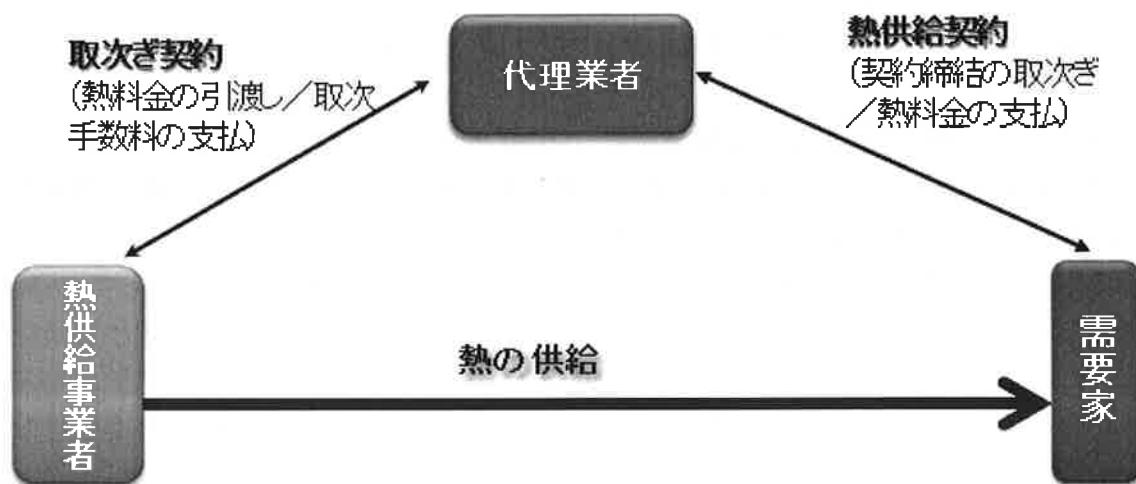
【媒介モデル】

※熱供給事業法上、需要家への説明義務・書面交付義務を負う



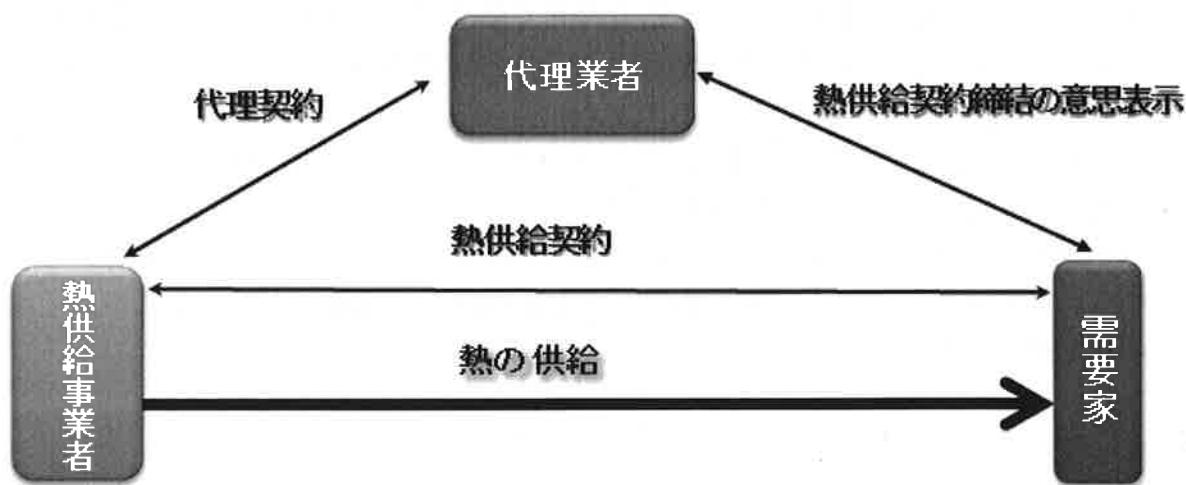
【取次ぎモデル】

※熱供給事業法上、需要家への説明義務・書面交付義務を負う



【代理モデル】

※熱供給事業法上、需要家への説明義務・書面交付義務を負う



イ 問題となる行為

i) 热供給事業者が媒介・取次・代理業者を利用する場合の営業活動の在り方

热供給事業者が热供給契约の締结に媒介・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・书面交付義務等を果たすなど適切な営業活动を行うよう指示・監督しないことは、结果として、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、熱供給を受ける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

法改正後、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、あたかも自己が熱の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、実際に熱供給を行い、熱供給事業法上の熱供給事業者としての義務を負うのは熱供給事業者であることから、需要家に誤解が生じないよう、媒介・取次・代理業者は、熱供給契約の締結の媒介等をしようとするときは、熱供給事業者の名称や、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（熱供給事業法第14条第1項）。

もっとも、熱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、需要家が熱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併せて勘案し、総合的に、需要家が実際に熱供給を行うのは熱供給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ることは当然であり、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「自社の熱を供給している」旨の表示等を行う場合には、需要家の誤解や混乱を招き、熱供給を受ける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) 取次ぎを行う際に遵守すべき事項

熱供給事業者が、熱供給契約の締結に際し取次業者を利用する場合、熱供給契約は需要家と取次業者の間で締結され、熱供給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、熱供給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、熱供給を受ける者の利益の保護又は熱供給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 取次業者は、熱供給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（熱供給事業法第14条及び第15条）。特に、熱の供給を行

うのは、取次業者ではなく熱供給事業者であることについて、誤解を生じさせないよう注意して説明すること。

- ② 熱供給事業法上の熱供給事業者としての義務（熱供給事業法第13条第1項の供給能力の確保や第16条の苦情等の処理）は、熱供給事業者が負うこと。
(※) 热供給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。
- ③ 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。
- ④ 热供給事業者は、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、熱供給事業者は、取次業者の債務不履行等を理由とする取次契約の解除をする場合、当該解除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、熱供給事業者が従前と同等の熱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。

（2）一括管理事業者及び需要家代理事業者における望ましい行為

マンションやオフィスビル等におけるいわゆる一括管理による熱の提供は、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設置された受入施設の所有や維持・管理を行う一括管理者が、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熱供給を受ける者に熱を提供するものである。このような一括管理を行う一括管理者から最終的な熱供給を受ける者への熱の提供は、一の需要場所内の熱のやりとりとして、熱供給事業法上の規制の対象外である（なお、このような一括管理を有する一括管理事業者は、熱供給事業法上の需要家と位置づけられる。）。

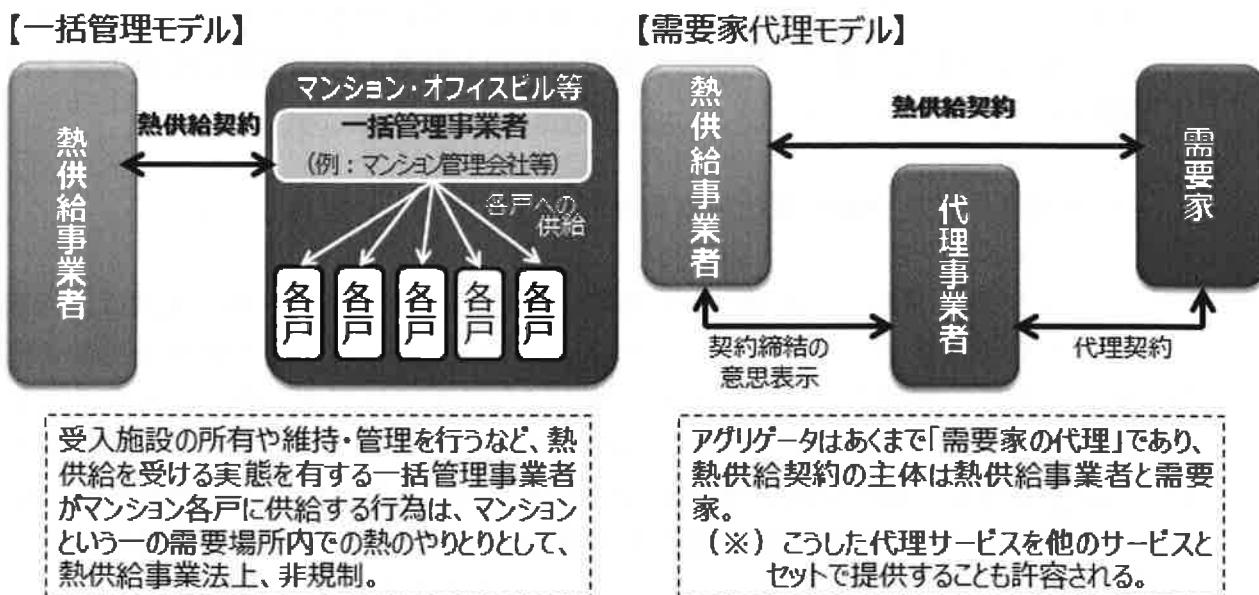
しかしながら、一括管理による場合、熱供給事業法の規制の対象外であるからといって、一括管理事業者が最終的な熱の使用を希望する者に適切な情報提供をしないことや、熱を供給する契約の内容や解除手続及び苦情・問合せへの対応が不適正であること等により、当該者の利益が害されることはあるではない。最終的な熱供給を受ける者の保護の観点から、一括管理事業者は、本指針に定められた熱供給事業者に求められる需要家保護策と同等の措置を適切に行うことが望ましい。

また、需要家に代わって、熱供給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事業者が新たに想定される。需要家代理事業者はあくまで需要家の代理であって、熱供給契約の主体は熱供給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、熱供給事業法上の規制の対象外である。

需要家代理事業者の場合、一括管理事業者と異なり、需要家との熱供給契約の内容や解除手続及び苦情・問合せへの対応の適正性については、熱供給事業者が熱供給事業法上の責任を負っているが、熱供給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はあってはならないことは、一括管理による場合と同様である。そこで、需要家代理事業者は、本指針に定められた熱供給事業者に求められるものと同等の説明・書面交付を需要家に対して適切に行うことが望ましい。

以下に、マンションにおける一括管理や需要家代理のモデル図を示す。



3 熱供給契約の内容の適正化の観点から問題となる行為

法改正後、熱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（指定旧供給区域を除く。）。ただし、需要家と熱供給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として考えられる。

（1）不明確な熱料金の算出方法

熱供給事業者が、熱供給契約において、熱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。

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

（2）熱供給契約の解除

熱供給事業者が、以下に記載するように、需要家による熱供給契約の解除を不当に制限することは、熱供給を受ける者の利益の保護又は熱供給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、熱供給事業者による指導・監督が適切でない場合には、熱供給事業者自身の行為が問題となる。

ア 热供給契約の解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること

（例）①需要家からの熱供給契約の解除を一切許容しない期間を一定期間以上設定すること

②熱供給契約の解除に関して、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熱供給契約において、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

イ 热供給契約の解除を著しく制約する行為をすること

（例）①需要家からの熱供給契約の解除の申出や、契約期間終了時の熱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りないなど速やかに対応しないことを含む。）

②需要家からの熱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

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

(1) 苦情・問合せへの対応に関し問題となる行為

熱供給事業者は、熱供給の業務の方法又は熱供給に係る料金その他の供給条件についての需要家（熱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（熱供給事業法第16条）。熱供給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、熱供給事業者等が苦情・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、当該熱供給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。

5 熱供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為

熱供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に熱供給契約が解除され熱の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、熱供給事業者は、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。

また、料金不払いなどにより、熱供給事業者から熱供給契約を解除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、熱供給契約の解除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、熱供給事業者による指導・監督が適切でない場合には、熱供給事業者自身の行為が問題となる。

(1) 需要家からの熱供給契約の解除時の手続

ア 本人確認を行わないこと

熱供給事業者が熱供給契約の解除の申出を受けた際には、これが当該熱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全てを確認する等）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手続を行うことは、これにより熱供給を受ける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。

イ 解除に速やかに対応しないこと

需要家側から熱供給契約の解除の申出があった場合、熱供給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。熱供給契約の解除の申出を受けた熱供給事業者や取次業者が解除に正当な理由なく速やかに応じないこと（熱供給事業者が、需要家から取次業者との間の熱供給契約の解除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、これにより熱供給を受ける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) 熱供給事業者からの熱供給契約の解除時の手続

熱供給事業者が熱供給契約を解除する場合について、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、これにより熱供給を受ける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 熱供給契約の解除を行う 15 日程度前までに需要家に解除日を明示して解除予告通知を行うこと。
- ② 解除予告通知の際に、無契約となった場合には熱の供給が止まることを説明すること。

【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

熱供給事業法が改正された後、一般の需要、すなわち不特定多数の需要に応ずる熱の供給については、熱供給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、熱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熱供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、熱供給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、熱供給事業法の改正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、例えば熱供給事業者の代理人として熱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。仮に上記の義務が熱供給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、熱供給事業者のみならず、媒介・取次・代理業者に対しても課されている。

熱供給事業者等が供給条件の説明義務に違反したときは、改善命令等が発動され得る（熱供給事業法第18条第2項等）。熱供給事業者等が経済産業大臣の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（熱供給事業法第36条）。また、熱供給事業者が経済産業大臣の改善命令に違反した場合において、その熱供給の相手方の日常生活又は事業活動上の利便を著しく害すると認められるとときは、登録の取消事由となる（熱供給事業法第10条第1項）。

(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なることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、需要家が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なることが、その趣旨である。

したがって、「説明」とは、単に熱供給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。

一方、熱供給事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、熱供給事業者からの

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、熱供給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¹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熱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により、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

熱供給事業者は、需要家と熱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（熱供給事業法第14第1項及び省令第11条第1項）。

まず、熱供給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、省令第11条第1項の号数を示す。）。

- ・当該熱供給事業者の氏名又は名称及び登録番号（第1号）
- ・媒介・取次・代理業者が当該熱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）
- ・当該熱供給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・代理業者が需要家からの苦情や問合せに応ずる場合には、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4号）

さらに、締結しようとする熱供給契約について、以下の事項についても説明をする必要がある。

- ・熱供給契約の申し込みの方法（第5号）
- ・熱供給開始の予定年月日（第6号）
- ・熱供給に係る料金（当該料金の算定方法を含む）（第7号）
- ・導管、熱量計その他の設備に関する費用の負担に関する事項（第8号）
- ・第7号及び第8号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9号）
- ・第7号から第9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10号）

¹ 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。

(※) 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。

- ・使用量の計測方法及び料金調定の方法（第11号）

(※) 具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、使用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。

- ・熱供給に係る料金及び第7号から第9号までに掲げるものの支払方法（第12号）
- ・供給する温水等の温度及び圧力（第13号）
- ・供給する温水等の供給時間及び供給期間（第14号）
- ・契約期間の定めがある場合には、その期間（第15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16号）
- ・需要家が熱供給契約の変更や解除の申出を行う場合の連絡先や申出の方法（第17号）
- ・需要家からの申出による熱供給契約の変更や解除に期間の制限がある場合には、その制限の内容（第18号）、又は変更や解除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19号）
- ・第18号及び第19号に掲げるもののほか、需要家からの申出による熱供給契約の変更や解除に条件等がある場合にはその内容（第20号）
- ・熱供給事業者からの申出による熱供給契約の変更や解除に関する条件や内容など（第21号）
- ・災害その他非常の場合の熱供給の制限又は中止に関する事項（第22号）
- ・導管、器具、機械その他の設備に関する熱供給事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項（第23号）
- ・需要家が設置する施設に関する事項（第24号）
- ・需要家が設置する施設の概要についての熱供給事業者に対する通知に関する事項（第25号）
- ・需要家の熱の使用方法、器具、機械その他の設備の使用等に制限がある場合には、その内容（第26号）
- ・その他、熱供給に係る重要な供給条件がある場合には、その内容（第27号）

イ 説明事項の一部省略が認められる場合

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、熱供給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

熱供給事業者が、既に締結されている熱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熱供給契約の期間の延長のみをする場合）については、当該熱供給契約の更新後の契約期間のみを説明すれば足りる（省令第11条第2項）。

ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合

熱供給事業者が、既に締結されている熱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、変更しようとする事項のみを説明すれば足りる（省令第11条第3項）。例えば、これまで熱供給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。

iii) 契約の軽微な変更の場合

熱供給事業者が、既に締結されている熱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熱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、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（省令第11条第4項）。例えば、当該熱供給契約において、「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、当該熱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、上記事例の熱供給契約において「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) ~ iii) のいずれの場合であっても、熱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（省令第11条第2項ただし書、第3項ただし書及び第4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熱供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、熱供給事業者等に対し、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。

熱供給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、改善命令等が発動され得る（熱供給事業法第18条第2項等）。熱供給事業者等が経済産業大臣の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（熱供給事業法第36条）。また、熱供給事業者が経済産業大臣の改善命令に違反した場合において、その熱供給の相手方の日常生活又は事業活動上の利便を著しく害すると認められるときは、登録の取消事由となる（熱供給事業法第10条第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

熱供給事業者等が、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（熱供給事業法第14条第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

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（省令第11条第7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（省令第11条第8項から第10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（省令第11条第8項ただし書、第9項ただし書及び第10項ただし書）。

イ 契約締結前の書面交付義務の例外的場合

熱供給事業者等が、熱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（省令第11条第5項）。

i) 電話による説明を行う場合

熱供給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（省令第11条第5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（同条第6項）。これは、後述の2.(2)イii)に掲げる場合とは異なり、熱供給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) 契約更新及び契約の軽微な変更の場合

熱供給事業者が、既に締結されている熱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熱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、当該熱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（省令第11条第5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

IT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、熱供給事業においても、IT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、熱供給事業者等が、熱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（熱供給事業法第14条第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、熱供給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（熱供給事業法施行令第4条第1項）。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。

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方法は以下のとおりである（省令第11条第11項）。

① 電子メールによる場合

熱供給事業者等が、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（省令第11条第11項第1号）。

② ホームページ等での閲覧による場合

熱供給事業者等が、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（省令第11条第11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いよう、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、熱供給事業者等は、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

熱供給事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、フロッピーディスクやCD-ROMなどの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（省令第11条第11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

熱供給事業者等は、前述の2（2）ウⅱ）①から③まで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（省令第11条第12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、熱供給事業者等は、熱供給を受けようとする者との間で熱供給に関する契約を締結した場合、その熱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（熱供給事業法第15条第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。

熱供給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、熱供給を受ける者の日常生活若しくは事業活動上の利便の確保に支障が生じるおそれがあると認められるときは、当該熱供給事業者に対して改善命令等が発動され得る（熱供給事業法第18条第1項等）。また、①熱供給事業者等が、熱供給事業法第15条第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る（熱供給事業法第39条第2号）、②熱供給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（熱供給事業法第36条）。また、熱供給事業者が経済産業大臣の改善命令に違反した場合において、その熱供給の相手方の日常生活又は事業活動上の利便を著しく害すると認められるときは、登録の取消事由となる（熱供給事業法第10条第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（熱供給事業法第15第1項及び省令第12条第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

- ・熱供給事業者等の氏名又は名称及び住所
- ・契約年月日
- ・熱供給事業者の登録番号
- ・媒介・取次・代理業者が当該熱供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨
- ・熱供給契約を締結しようとする際に説明すべきとされる省令第11条第1項第1号から第27号までに掲げる事項（ただし、第5号の「当該熱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。）

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 契約更新の場合

熱供給事業者が、既に締結している熱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熱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、熱供給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（省令第1条第1項第15号）のみでよい。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（省令第12条第3項ただし書）。

② 軽微な変更以外の契約の変更の場合

熱供給事業者が、既に締結している熱供給契約を変更した場合（省令第12条第1項の軽微な変更をした場合を除く。）には、契約締結後交付書面の内容については、熱供給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、変更した事項のみでよい（省令第12条第4項）。例えば、これまで熱供給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、熱供給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（同項ただし書）。

イ 契約締結後の書面交付義務の例外的場合

熱供給事業者が、既に締結されている熱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、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、熱供給事業者等が、熱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（熱供給事業法第15条第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）。

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（省令第12条第5項。前述の2（2）ウii）参照。）。

