

「ガスの小売営業に関する指針」 新旧対照表

改 定 後	現 行
<p>序 (略)</p> <p>1～5 (略)</p> <p>【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】</p> <p>1 供給条件の説明</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 供給条件の説明の程度及び方法</p> <p>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。</p> <p>したがって、説明とは、単にガス小売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。</p> <p>一方、ガス小売事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、ガス小売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、ガス小売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17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ににより、説明義務を果たすことは可能と考えられる。</p> <p>(3) 説明すべき事項</p> <p>ア (略)</p> <p>イ 説明事項の一部省略が認められる場合</p> <p>ガス小売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</p>	<p>序 (略)</p> <p>1～5 (略)</p> <p>【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】</p> <p>1 供給条件の説明</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 供給条件の説明の程度及び方法</p> <p>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。</p> <p>したがって、「説明」とは、単にガス小売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。</p> <p>一方、ガス小売事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、ガス小売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、ガス小売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17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ににより、説明義務を果たすことは可能と考えられる。</p> <p>(3) 説明すべき事項</p> <p>ア (略)</p> <p>イ 説明事項の一部省略が認められる場合</p> <p>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</p>

改 定 後	現 行
<p><u>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（ガス事業法第14条第1項及び施行規則第13条第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、ガス小売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。</u></p> <p>i) (略)</p> <p>ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合</p> <p>ガス小売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、ガス小売事業者等は、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13条第3項）。例えば、これまでガス小売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。</p> <p>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可能な方法で伝達する必要がある、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言えないと解される。</p> <p>① <u>検針票や請求書の裏面に小さな文字で変更しようとする事項を記載する方法</u></p> <p>② <u>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</u> <u>(※) 通知する際に、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言えないと解される。</u></p> <p>iii)・iv) (略)</p>	<p>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、ガス小売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。</p> <p>i) (略)</p> <p>ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合</p> <p>ガス小売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、ガス小売事業者等は、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13条第3項）。例えば、これまでガス小売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。</p> <p>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可能な方法で伝達する必要がある、例えば、<u>検針票・請求書の裏面に小さな文字で当該変更しようとする事項を記載するだけの方法では十分な「説明」がなされたとは言えないと解される。</u></p> <p>iii)・iv) (略)</p>
2～4 (略)	2～4 (略)