

「電力の小売営業に関する指針（改定案）」に対する意見公募手続の結果について

令和8年3月31日
資源エネルギー庁
電力・ガス事業部
電力産業・市場室

「電力の小売営業に関する指針（改定案）」について、令和8年2月3日から令和8年3月4日まで意見公募手続を実施しましたところ、結果は下記のとおりとなりました。

ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

記

1. 意見募集期間

令和8年2月3日（火）～令和8年3月4日（水）まで

2. 実施方法

電子政府の総合窓口「e-Gov」における掲載

3. 意見提出方法

電子政府の総合窓口「e-Gov」の意見提出フォーム、電子メール、郵送

4. 意見募集結果

5件

5. お問い合わせ先

経済産業省資源エネルギー庁電力・ガス事業部政策課電力産業・市場室
電話 03-3501-1511（内線：4741）

いただいた御意見および御意見に対する考え方

番号	御意見の概要	御意見に対する考え方
1	<p>マンション・集合住宅での住民説明について「望ましい」、「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」、などと、弱い法案になっているが、これでは実効性に欠けるのではないか。</p> <p>住民側が説明を聞く・聞かないを選ぶのは任意としても、説明側が住民説明を行い同意を得る過程は、義務付けるべきだろう</p>	<ul style="list-style-type: none"> ご指摘の内容については、従前より本指針に記載しており、今回の改定にて掲載場所の変更を行ったものであり、内容の変更は行っておりません。
2	<p>1 問題となる行為の記載を改めるべきであること</p> <p>令和7年11月28日総合資源エネルギー調査会 電力・ガス事業分科会次世代電力・ガス事業基盤構築小委員会第7回電力システム改革の検証を踏まえた制度設計ワーキンググループの資料によれば、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であって、(1) 一括受電事業者が、最終的な電気の利用者に対する保護措置を講じること、(2) 小売り電気事業者が、一括受電事業者において保護措置を講じるよう監督することを怠ることは問題になり、小売電気事業者に対して業務改善命令等を行う事由となりうることを明記することが提案されている。</p> <p>しかし、パブコメに添付されている指針改定案の記載では「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、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、又は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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ご指摘一点目を踏まえ、「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。」と変更します。 ご指摘二点目については、今回の改定は、小売電気事業者が小売電気事業の一環として自己等に電気を供給することは小売供給に含まれると解釈を明確化したことを受けて改定を行うものです。なお、すでに契約を締結しているケースについても、改定後は、改定後の本指針が適用されることになるため、改定後の本指針に従った対応が必要となります。 ご指摘三点目については、高圧一括受電事業者等が最終的な電気の利用者に対して適切に実施すべき保護措置の内容は、本指針の改定案に記載のとおり、本指針に定められた小売電気事業者に求

	<p>った場合には、問題となる。」と記載されている。この記載のままであれば、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には直ちに問題となるように読める。</p> <p>したがって、上記指針改定案の記載を改めるべきである。</p> <p>2 適用対象となる最終的な電気の利用者との間の契約について特定すべきであること</p> <p>本指針改定案が施行される以前から、小売電気事業者と高圧一括受電事業者等が同一である事案はあるところ、すでに契約しているケースについては改定案が適用されるのかが不明確であるため、明確にされたい。</p> <p>また、仮に適用される場合には、更新等の場面における更新前の説明、書面交付、更新後の書面交付が求められるのであり、契約締結前の重要事項説明、書面交付、契約締結後の書面交付については、すでに契約済みの最終的な電気の利用者については実施不要であることを明確にされたい。</p> <p>3 保護措置として実施すべき行為を特定すべきであること</p> <p>本指針に定める最終的な電気の利用者に対する保護措置を講じることとしているが、高圧一括受電事業者が最終的な電気の利用者に対して保護措置を実施する場合、保護措置として実施すべき説明事項・交付する書面の記載事項については小売電気事業者及び小売供給契約に関する情報が想定されているのか不明確である。</p> <p>したがって、保護措置として実施すべき行為を特定されたい。</p>	<p>められる需要家保護策と同等の措置を指します。</p>
3	<p>電力小売契約においては、価格や契約条件だけでなく、需要家が自らの価値観や良心に基づいて契約先を選択できるだけの情報提供が重要であると考えます。</p>	<p>・ご意見は今後の議論の参考とさせていただきます。</p>

	<p>現状では、小売事業者がどのような発電事業者・発電形態から電力を調達しているのかについて、需要家が具体的に把握することは困難であり、結果として、需要家が意図しない事業者を間接的に支援してしまう構造が生じうる。</p> <p>これは、選択の自由が形式的にしか担保されていない状態とも言える。</p> <p>そのため、小売事業者に対し、電源構成の概要に加え、調達先となる発電事業者の区分や発電地点の概要について、標準的な情報提供項目として明示すること、または少なくとも需要家からの合理的な要請があった場合には当該情報を開示する義務を設けることを検討すべきである。</p> <p>こうした対応は、需要家保護および電力小売市場における透明性の向上につながると考える。</p>	
4	<p>参考2(2)ウ i)について、バリアフリーの見地から、音声データが電磁的方法に含まれないとするのは、妥当でない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 今回の指針の改定は、小売電気事業者の書面交付義務に関する需要家からの承諾の取取得方法について「電磁的方法」の解釈を明確化する趣旨のものです。小売電気事業者として、需要家から当該承諾を得られない場合、同事業者は、書面交付義務を書面（紙）の交付によって達成する必要がありますが、あわせて電磁的方法による交付を行うことを妨げられるものではないため、需要家の属性によらず、需要家の利益を損ねるものではございません。 本指針上、バリアフリーの見地から、小売電気事業者が需要家への情報提供を行う際には、「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」といいます。）を参考に対応することが適切であるものとされており（1（1）イ xi)）。また、電気事業法第2条の13第1項の規定による説明については、障害者に対する説明の実施に当たって

		<p>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ものとされています（1（2）イ i））。今回の改定は電力・ガス取引監視等委員会が行った行政判断を明確化するため、令和7年5月14日に行われた建議を踏まえて実施するものです。同委員会が行政指導を行ったのは、需要家の電話口での承諾を録音する方法は、電気事業法施行規則第3条の15第3号に規定する方法には該当しないと解釈したことによるものですが、当該解釈を行った背景に係る情報は、次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 書面等により需要家の承諾を得ることを要する趣旨は、需要家が電磁的方法を用いた提供に係る承諾をするか否かについて、①十分な情報を与えられた上で慎重に判断し、かつ②当該承諾の有無を事後的にも明確にする点にある。 - 需要家の電話口での承諾を録音する方法は、メールやインターネットサイトを利用する場合に比べ、需要家の能動的な意思表示の程度が劣り、需要家の判断が十分に慎重に行われな可能性のあることや、事後的な確認の容易さにおいて異なるものであると言える。 - なお、電気通信事業法や特定商取引に関する法律においても、電磁的方法で書面交付義務を履行するに当たっての承諾の取得方法として同様の規定があるが、総務省及び消費者庁に確認したところ、いずれも、需要家の電話口での承諾を録音する方法は想定していないとのことであった。
5	<p>指針改定案2（2）ウ i）「需要家の承諾を得る方法」の注釈部分</p> <p>「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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いただいた御意見については、今後の制度設計の参考とさせていただきます。 <p>その上で、今回の改定は電力・ガス取引監視等委員会が行った行政判断を明確化するため、令和7年5月14日に行われた建議を</p>

・意見内容

現行の指針案が採用しようとしている音声録音による承諾が一律的に否定されることは、消費者保護との錦の御旗の下、実態的に、需要家の利便性を損ない、社会全体のデジタル化の足を引っ張る効果をもたらしています。真の消費者保護は、手段をアナログにとどまらせることではなく、需要家をもっとも理解しやすい方法で情報を伝え、その合意の証跡を最新の技術で安全に保管することではないでしょうか。また、他法令における書面交付の電子化の動向、登録事業者たる小売電気事業者のプロフェッショナルリティと監督体制の具備、事前の予防的措置と事後の取り締まりとのバランスなどを踏まえると、上記箇所の注釈を削除し、或いは、「適切な証跡管理及び需要家への事後的な通知手段が確保されている場合には、電話の音声録音による承諾も電磁的方法による承諾に含まれるものとする」という運用に修正することで法運用をデジタル社会に適応したものとしていくことを求めます。今日的な手法を取り入れサービスイノベーションを促していくことを是非政策当局においては十分に配慮願います。

なお、電気事業法の指針において、デジタル対応が可能となったとしても、特商法の解釈により消費者庁が依然として「音声は不可」とした場合、事業者は特商法違反のリスクを負うこととなります。このため、経済産業省におかれては、消費者庁に対しても、「特商法における電磁的方法の承諾に関する解釈指針」の明確化を行うべく対応を図られることを強く期待いたします。

・理由

上記意見を提出する背景・理由として、以下、大きく5点を弊社の認識等として申し上げます。

1. デジタル社会の進展と規制の比例性

2021年のデジタル整備法成立以降、わが国では「デジタル完結」の取引を促進することが国策となっています。宅建業法など

踏まえて実施するものです。同委員会が行政指導を行ったのは、需要家の電話口での承諾を録音する方法は、電気事業法施行規則第3条の15第3号に規定する方法には該当しないと解釈したことによるものですが、当該解釈を行った背景に係る情報は、次の通りです。

- 書面等により需要家の承諾を得ることを要する趣旨は、需要家が電磁的方法を用いた提供に係る承諾をするか否かについて、①十分な情報を与えられた上で慎重に判断し、かつ②当該承諾の有無を事後的にも明確にする点にある。

- 需要家の電話口での承諾を録音する方法は、メールやインターネットサイトを利用する場合に比べ、需要家の能動的な意思表示の程度が劣り、需要家の判断が十分に慎重に行われな可能性のあることや、事後的な確認の容易さにおいて異なるものであると言える。

- なお、電気通信事業法や特定商取引に関する法律においても、電磁的方法で書面交付義務を履行するに当たっての承諾の取得方法として同様の規定があるが、総務省及び消費者庁に確認したところ、いずれも、需要家の電話口での承諾を録音する方法は想定していないとのことであった。

の極めて消費者保護の要請が高い分野でも電子交付が解禁されている（※1）中、電力分野においてのみ、承諾の「手段」を過度に限定することは、規制の比例性の観点から疑問があります。

（※1）

◎金商法:

金融庁は、デジタルリテラシーに配慮しつつも、電話口での意思表示と録音の組み合わせを適切な確認方法として容認しています。

電話勧誘において事前承諾を得るためには、

一本人確認:録音冒頭で顧客が本人であることを確認

一電磁的方法の種類及び内容の説明:メール送信 or 専用サイトへのアップロード、閲覧制限の有無など具体的な提供方法を口頭で説明し、顧客が理解したことを確認

一无編集・完全な録音の保存:承諾に至るまでの一連のやりとりを無編集で保存し事後的に検証可能なファイルとして管理

一顧客の能動的な意思表示:事業者側の誘導ではなく、顧客側が「デジタルでの提供を希望する」「承諾する」と自ら発言していることが必要

となっているものと認識しています。つまり、適切な録音体制と管理フローを構築していれば、音声録音データそのものが「ファイルに記録された証跡」として効力があるとの考え方が採られているものと思料しています。

◎宅建業法における証跡としての音声データの価値:

宅建業法に基づく IT 重説では、プロセスの適正性を担保するため、「録画・録音」が証跡として扱われています。デジタル操作そのものよりも、双方向性のあるコミュニケーションの記録である音声データの方が、需要家の理解度を確認し、事後的なトラブルを検証する手段として、内容の真正性を担保する強力な証跡と考えられているものと受け止めています。

◎電気通信事業法:

電気通信事業法の運用においては、デジタル完結による利便性向上が重視されており、電話勧誘時にはむしろ録音を推奨することでトラブル防止の観点で消費者保護が図られているものと承知しております。

2. 需要家の利便性と実務の実態

電話勧誘の現場において、通話を継続しながらメールやウェブの操作を強いることは、実質的に電磁的方法の選択肢を排除する効果をもたらしているものと考えます（※2）。需要家側からも、「なぜ、電話で承諾したのに、さらにウェブでの操作が必要になるのか」「なぜ、今時紙で届くのか」との声も上がっており、実務的には、ほぼ機能しない手段を唯一の正解とするのは、法運用の形骸化を招来するものと考えます。

電磁的方法の活用には、「プリントアウト可能な環境」や「改ざん防止」といった一定の技術的制約が付随することは承知しております。しかし、これらの要件は、提供（書面交付）に関するものであり、その手前の「承諾」段階において、特定のデジタル操作（ウェブへの入力）を強いることは、操作能力に不安のある需要家をデジタルサービスから得られる利益から疎外する結果をもたらしていませんか。

（※2）電話をしながら、メールを送受信し、ウェブで承諾を得るという現在認められた方法は、以下の条件を全て満たす需要家に限定されます。

- ・ スマホを操作しながら通話ができる（又はPCが手元にある）
- ・ 即座に受信確認できるメールアドレスを保有し、ログインしている
- ・ 小さな画面上の利用規約を読み、適切な箇所のクリックが可能な視力と操作能力がある

日常的にカスタマーサービスを行っている事業者の立場として申し上げれば、こうした条件を満たす需要家は、全需要家のごく一部に過ぎないものと思われま。結果として、事業者は「電磁的方法も選べます」と形ばかりのご案内をお客さまに差し上げつつ、実務上は郵送せざるを得ない状況にあります。

3. 音声録音の証跡としての優位性／音声承諾によるデジタル弱者救済

適切なガイダンス（スクリプト）に基づく音声録音は、単なるクリックや適切なウェブ入力よりも、説明の文脈や需要家の理解度を事後的に検証しやすい証跡となり得るものと認識しております。タイムスタンプを残すなど適切な手法と組みあわせることで改ざんリスクも十分に抑制できるものと思料いたします。情報通信リテラシーの低い方々にとって最も慣れ親しんだインタフェースの一つが「音声」です。オペレーターが適切なスクリプトを準備し丁寧に説明し、需要家が自分の言葉で「理解した。メールで送ってほしい」と答えるプロセスは、機械的なクリック操作よりもむしろ人間的な理解を伴うものと思料いたします。電磁的方法を拒否する方には当然書面交付を行うものであり、音声録音による承諾を認めることは、書面交付の選択肢を奪うものではございません。むしろ、郵送による到着のタイムラグを解消し、契約内容を即座にメールで確認できるようにすることで、クーリング・オフ期間の起算日等の管理においても、需要家にメリットをもたらすと考えられます。

4. 登録事業者への信頼／未来志向の電気の小売規制に向けた対応

小売電気事業者は、法に基づく登録を受けたプロフェッショナルな主体です。不適切な営業活動に対しては、業務改善命令等の事

後的措置が設けられているように、日常的に監視されている主体でもあります。このような事業者に対して、承諾取得の入口で過度な未然防止措置を求めるまでの必要性は低いのではないのでしょうか。小売電気事業者は、電力システム改革の担い手として、単なる「販売店」ではなく、デジタル技術を駆使したスマートなサービス提供者への進化していくべきであり、また、その点に競争上の価値があると考えます。こうした事業者にとって、消費者側の負担の観点でも、事業者の事務作業的にも負担が大きい書面交付手続きは消費者保護の重要性を踏まえつつも、今日的な手法を取り入れサービスイノベーションを起こしていくことが重要であると考えます。

5. 消費者保護の多層化

音声による承諾を認めつつ、承諾後のSMS通知やマイページでの履歴公開を組み合わせることで、行政当局が懸念する「事後的な確認の容易性」は十分に担保できるものと考えます。一律の禁止ではなく、適切なプロセスの標準化（望ましい行為の具体化）によって解決を図るべき課題と考えます。

なお、上記意見を申し上げるにあたり、以下の点に関しても留意をしておりますので付言させていただきます。

※個人情報保護法との関係

通話内容の録音は、個人情報保護法上の「個人情報の取得」に該当すると考えております。このため、①利用目的の通知（録音開始前に「お客さまへのサービスの品質向上のため、及び承諾の記録のために録音させていただきます」といった事前告知を行う）、②開示請求への対応（需要家から録音データの開示を求められた場合、電磁的方法で提供（音声ファイルの送付等）する体制を整えておく）により、対応が可能と考えます。

※プライバシー侵害の懸念

無断録音は、民法上のプライバシー侵害とされる可能性もございますが、契約の証跡としての録音は「正当な業務の範囲内」とみなされるのが一般的であり、実際、他法令においても、こうした手法がリコメンドされていると認識しています。

意見募集を実施した際の指針改定案からの変更点

「電力の小売営業に関する指針（改定案）」に対する意見募集を実施した際の「【新旧対照表】電力の小売営業に関する指針」からの変更点は以下のとおりです。

	修正箇所	修正内容	備考
1	「【新旧対照表】電力の小売営業に関する指針」	「改定後」欄の2（3）ア ii）の「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 、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、又は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。」を「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。」に改める。	