

「電力の小売営業に関する指針」 新旧対照表

改 定 後	現 行
電力の小売営業に関する指針	電力の小売営業に関する指針
目 次	目 次
序 (略)	序 (略)
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 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	(1) 一般的な情報提供
ア (略)	ア (略)
イ 望ましい行為等	イ 望ましい行為等
i) ～ x) (略)	i) ～ x) (略)
<u>xi) 障害のある者への情報提供の方法</u>	(新設)
(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	(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 (略)	ア (略)
イ 望ましい行為等	イ 望ましい行為等
<u>i) 説明の方法に関する合理的な配慮</u>	(新設)
<u>ii) ～ viii) (略)</u>	<u>i) ～ vii) (略)</u>
(3) (略)	(3) (略)
2 ～ 6 (略)	2 ～ 6 (略)
【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】	【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】
1 (略)	1 (略)
2 契約締結前の書面交付義務	2 契約締結前の書面交付義務
(1) (略)	(1) (略)
(2) 遵守すべきルール	(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	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
i) (略)	i) (略)
<u>ii) 契約締結前交付書面の記載方法</u>	(新設)
<u>iii) (略)</u>	<u>ii) (略)</u>
イ・ウ (略)	イ・ウ (略)
3・4 (略)	3・4 (略)

改 定 後	現 行
序 電力の小売営業に関する指針の必要性等 (1)・(2) (略) (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 ・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 ・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	序 電力の小売営業に関する指針の必要性等 (1)・(2) (略) (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 ・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 ・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

改 定 後	現 行
・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	・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
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。	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、高圧一括受電及び需要家代理モデルについては、後述の１（２）イ iv）及び２（３）を参照されたい。
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 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	（１） 一般的な情報提供
ア （略）	ア （略）
イ 望ましい行為	イ 望ましい行為
i）～ iii） （略）	i）～ iii） （略）
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	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。	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	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

改 定 後	現 行
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）・vi） （略） 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<u>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</u>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、<u>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</u>。 ⁵ <u>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。</u> （以下、注釈番号が変更される。） 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う場合には、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<u>リスク、燃料費調整単価の推移</u>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⁵。ホームページで情報提供を行う場合には、<u>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</u>。	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8号及び第14号に関する箇所）。 v）・vi） （略） 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<u>導入する</u>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。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。 （新設） 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う場合には、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<u>リスク</u>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⁵。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。

改 定 後	現 行
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、<u>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シング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。</u> 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。 xi) <u>障害のある者への情報提供の方法</u> <u>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）</u>	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。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。 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。 （新設）

改 定 後	現 行
<u>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。</u> <u>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。</u> ⁷ <u>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。</u> ⁸ <u>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。</u> (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 い) 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	(新設) (新設) (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 い) 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

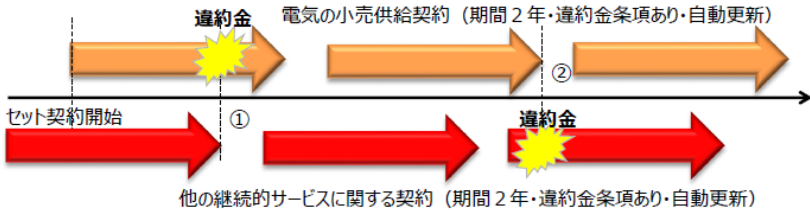
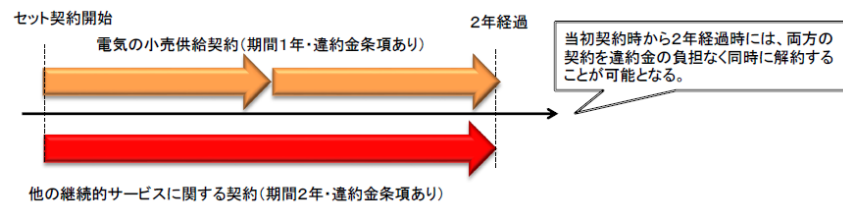
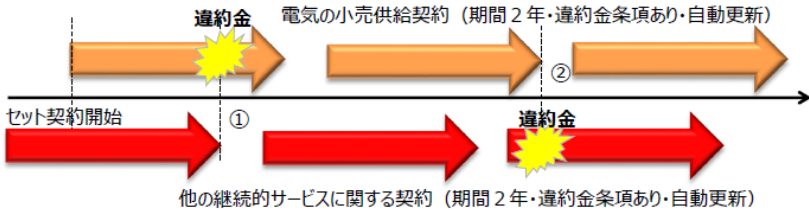
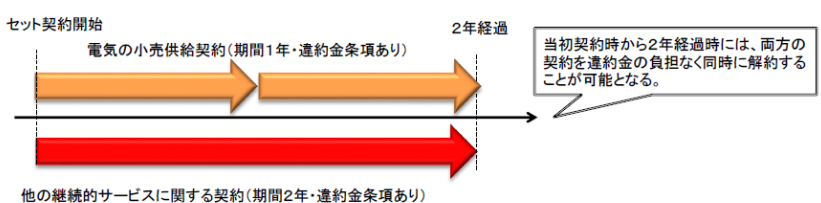
改 定 後	現 行
に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から設けられたものである。<u>この趣旨に照らし、電気事業法第2条の13第1項の規定による説明は、需要家の知識、経験及び小売供給契約を締結する目的に照らして、需要家に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない(施行規則第3条の12第6項)。</u>また、<u>契約締結前交付書面は、日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い、小売供給を受けようとする者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)。</u> 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、<u>契約締結前交付書面の記載方法</u>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<u>第9項</u>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	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。 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<u>第8項</u>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

改 定 後	現 行
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）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。	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）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。
② （略）	② （略）
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	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、<u>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（料金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</u>	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、<u>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（料金が高くなる可能性があること等）を告げないことは、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。</u>

改 定 後	現 行
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) <u>説明の方法に関する合理的な配慮</u> 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、<u>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）</u>。この趣旨を踏まえれば、小売電気事業者等は、<u>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、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</u>。<u>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</u>。 <u>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</u>。 <u>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して対応することが適切である</u>。 ii) (略) iii) <u>需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明</u> 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	イ 望ましい行為等 (新設) i) (略) ii) <u>需要家が無契約状態となる場合に関する手続等の説明</u> 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

改 定 後	現 行
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。 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） （略） 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、<u>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 1 第 1 項第 8 号）。</u> <u>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</u>	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。 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 i）と同様である。 iii） （略） iv） 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ときは、<u>需要家に対し、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る等して、わかりやすく説明することが望ましい。</u>

改 定 後	現 行
<u>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。</u>	
<u>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</u> 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、<u>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）。</u> <u>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、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。</u>	<u>v) 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</u> 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ときは、<u>需要家に対し、当該小売供給に係る料金が燃料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、燃料価格が大きく変動した過去の事例を用いる等して、わかりやすく説明することが望ましい。</u>
<u>vii) (略)</u>	<u>vi) (略)</u>
<u>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</u>	<u>vii) 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</u>

改 定 後	現 行
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 	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20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 

改 定 後	現 行
(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・イ (略) ウ 問題となる行為 i) ~ iii) (略) 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 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・② (略) v) (略) vi) 「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 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が（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）、この際に留意すべき事項は以下のとおりである。	(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・イ (略) ウ 問題となる行為 i) ~ iii) (略) 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 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23号及び第8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・② (略) v) (略) vi) 「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 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が（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23号及び第8項並びに第3条の13第2項）、この際に留意すべき事項は以下のとおりである。

改 定 後	現 行
「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」と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。 一方、「地産地消」の概念については、分散型電源のように基幹系統にほとんど電気を流す必要のない範囲の電源に限定すべきではないか、また、「地産」の概念については、燃料が特定の地域のものである場合に限定すべきではないか、など様々な考え方があるものの、いずれをもって「地産地消」又は「地産」と考えるかは需要家によっても異なり、上記以上の詳細な要件を設定することは困難である。 そこで、小売電気事業者の創意工夫の余地の拡大と需要家への適切な開示を確保する観点から、小売電気事業者が、発電所の立地地域を根拠として「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しようとする際には、「発電所の立地地域」（「〇〇地域産電力」と訴求する場合）又は「発電所の立地場所及び電気の供給地域」（「地産地消」と訴求する場合）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）。小売電気事業者等が、「〇〇地域産電力」又は「地産地消」などと需要家に訴求しておきながら、「発電所の立地地域」又は「発電所の立地場所及び電気の供給地域」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ような場合は、問題となる。 なお、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。	「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」と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。 一方、「地産地消」の概念については、分散型電源のように基幹系統にほとんど電気を流す必要のない範囲の電源に限定すべきではないか、また、「地産」の概念については、燃料が特定の地域のものである場合に限定すべきではないか、など様々な考え方があるものの、いずれをもって「地産地消」又は「地産」と考えるかは需要家によっても異なり、上記以上の詳細な要件を設定することは困難である。 そこで、小売電気事業者の創意工夫の余地の拡大と需要家への適切な開示を確保する観点から、小売電気事業者が、発電所の立地地域を根拠として「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しようとする際には、「発電所の立地地域」（「〇〇地域産電力」と訴求する場合）又は「発電所の立地場所及び電気の供給地域」（「地産地消」と訴求する場合）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23号）。小売電気事業者等が、「〇〇地域産電力」又は「地産地消」などと需要家に訴求しておきながら、「発電所の立地地域」又は「発電所の立地場所及び電気の供給地域」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ような場合は、問題となる。 なお、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。

改 定 後	現 行
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) (略) (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・イ (略) 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、<u>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ンク³⁶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。</u> ³⁸ <u>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</u> https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/ (3)・(4) (略) 3～6 (略) 【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	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) (略) (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・イ (略) ウ 望ましい行為 小売の全面自由化に便乗して、小売電気事業者の代理店である等と詐称し、各種機器の販売等の勧誘を行う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、<u>業務提携をしている媒介・取次・代理業者を自己のホームページ等において分かりやすく公表することは、上記のようなトラブルの防止に資するため望ましい。</u> (新設) (3)・(4) (略) 3～6 (略) 【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

改 定 後	現 行
(1) (略) (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、<u>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）。</u> 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 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。 (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	(1) (略) (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。 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 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。 (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

改 定 後	現 行
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<u>申込み</u>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) ・<u>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)</u> ・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。	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<u>申し込み</u>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) (新設) ・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8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<u>及び第8号</u>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) (※)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。

改 定 後	現 行
・ 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（<u>第 1 2 号</u>） ・ 供給電圧及び周波数（<u>第 1 3 号</u>） ・ 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（<u>第 1 4 号</u>） （※）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<u>第 1 0 号</u>までに掲げるものの支払方法（<u>第 1 5 号</u>） （※）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、<u>第 9 号</u>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（<u>第 1 6 号</u>） （※）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（<u>第 1 7 号</u>）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（<u>第 1 8 号</u>） （※）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（<u>第 1 9 号</u>） ・ 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（<u>第 2 0 号</u>）、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（<u>第 2 1 号</u>） ・ <u>第 2 0 号</u>及び<u>第 2 1 号</u>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（<u>第 2 2 号</u>）	・ 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（<u>第 1 1 号</u>） ・ 供給電圧及び周波数（<u>第 1 2 号</u>） ・ 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（<u>第 1 3 号</u>） （※）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<u>第 9 号</u>までに掲げるものの支払方法（<u>第 1 4 号</u>） （※）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、<u>第 8 号</u>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（<u>第 1 5 号</u>） （※）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（<u>第 1 6 号</u>）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（<u>第 1 7 号</u>） （※）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（<u>第 1 8 号</u>） ・ 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（<u>第 1 9 号</u>）、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（<u>第 2 0 号</u>） ・ <u>第 1 9 号</u>及び<u>第 2 0 号</u>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（<u>第 2 1 号</u>）

改 定 後	現 行
・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 （略）	・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22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23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24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25号） イ （略）
2 契約締結前の書面交付義務 （1） （略） （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	2 契約締結前の書面交付義務 （1） （略） （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）（<u>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。</u>）。 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8項）。詳細は前述の1（3）アを参照。 （新設）

改 定 後	現 行
<u>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）。</u> <u>「特に重要な事項」とは、例えば、次の事項が考えられる。</u> <u>・小売供給に係る料金（当該料金の算出方法を含む）</u> <u>・小売供給に係る料金変動する旨（燃料や電力の取引価格の変動により料金が変動すること、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）</u> <u>・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</u> <u>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が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。</u> 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	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９項から第１１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９項ただし書、第１０項ただし書及び第１１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６項）。 i) 電話による説明を行う場合

改 定 後	現 行
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 （略） i） （略） ii） 具体的な提供方法	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6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7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6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 （略） i） （略） ii） 具体的な提供方法

改 定 後	現 行
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（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、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、<u>電磁的記録媒体に記録して交付する方法</u>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	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（施行規則第3条の12第12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12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12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、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、<u>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</u>によることが認められている（施行規則第3条の12第12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

改 定 後	現 行
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） （略） （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。）。 い） 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	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１３項）。 ３ 契約締結後の書面交付義務 （１） （略） （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。）。 い） 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２５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

改 定 後	現 行
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 （略） イ・ウ （略） 4 （略）	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16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 （略） イ・ウ （略） 4 （略）