

電気・ガスの取引に関する紛争処理ガイドライン

平成18年10月11日

資源エネルギー庁

1. 経済産業省内部における手続の手順

(参考)紛争処理全体のプロセス

2. 事業法上の措置の具体例

1. 経済産業省内部における手続の手順

経済産業省は、以下に定める手順に従って、紛争等(公益通報者保護法の適用対象となる公益通報を除く。以下同じ。)の申出及び不服審査申立てに対応することとする。

1. 前提

(1) 受付窓口の設置等

紛争等の申出の受付窓口は、資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課又はガス市場整備課及び各経済産業局電力・ガス事業規制担当課(電力事業課又はガス事業課等)とする(別表参照)。

また、各経済産業局所管の電気事業者又はガス事業者(以下「電気・ガス事業者」という。)に係る案件については、必要に応じて資源エネルギー庁と相談の上対応するとともに、処理結果を遅滞なく資源エネルギー庁に対し、報告することとする。

なお、案件が電気事業法又はガス事業法(以下「事業法」という。)上の規制対象とならない事項であって、適正な電力取引についての指針又は適正なガス取引についての指針(以下「適正取引ガイドライン」という。)等を踏まえ、独占禁止法上の関連があると考えられる事項については、競争環境整備室に移管(移管後の処理手順等については「競争紛争通報者保護ガイドライン」のスキームによる。)するとともに、必要に応じて公正取引委員会に連絡することとする。

(2) 情報の守秘

経済産業省は、国家公務員法第100条に基づくその守秘義務にのっとり、紛争等の処理過程で知り得た個人情報その他の情報について、厳重に管理するとともに、その内容を公開しない。また、開示請求があった場合であっても、情報公開法における不開示の要件に該当する場合には開示しない。

(3) 相談事例の公表

経済産業省は、紛争等の処理対象となった相談等の事例について、事例集を作成し、個人情報、競争上の地位等への配慮を行った上で、公表する。

この場合、事業法上の措置を発動した場合には、顕名でその内容を公表し、事業法上の措置を発動しなかった場合については、関係者を匿名にした上でその内容を公表する。

2. 紛争等の申出

電気・ガス事業者との間で行う電気又はガスの取引に関する紛争等案件^(注)について不満のある者は、経済産業省に対して、それを申し出ることができる。この場合において、経済産業省は、別紙様式第1「紛争等案件個別内容整理票」及び様式第2「紛争等案件全体管理台帳」に従い、申出の受付からその処理に至るまでの過程について整理・管理するとともに、電気・ガス事業者に対し、所要の調査によって事実確認を行い、必要に応じて事業法上の命令等の権限を行使すること等によってその申出を処理しなければならない。ただし、消費者からの苦情の申出であって、事業者間紛争として認められないものについては、本ガイドラインのスキームによらず、別途、対応することとする。

(注)紛争等案件については、適正取引ガイドラインに記載されている事例が基本となる。

(具体的プロセス)

紛争等の申出

申出の受付及び教示等

経済産業省は、申出者の秘密保持に配慮しつつ、申出者に対して不利益取扱いのないこと及び申出者の秘密は保持されることを説明するとともに、必要に応じて関係する電気・ガス事業者に対して調査を行うことを説明することとする。調査の実施に当たっては、申出者の秘密を守るため、申出者が特定されないよう十分に配慮しつつ、適切に行うこととする。

また、経済産業省は、必要に応じて処理の進捗状況について、利害関係人の営業秘密、信用、名誉及びプライバシー等に配慮しつつ、申出者に対して連絡することができることとする。

関係者に対して事実関係の確認

経済産業省は、紛争等の相手方である電気・ガス事業者に対して必要に応じて、任意調査又は電気事業法第106条若しくはガス事業法第46条に基づく報告の徴収又は電気事業法第107条若しくはガス事業法第47条に基づく立入検査を実施する。

また、任意調査による情報提供要請を受けた電気・ガス事業者が自主的に応じない場合には、経済産業省は、直ちに電気事業法第106条又はガス事業法第46条に基づく報告の徴収を実施し、必要な情報を入手する。

なお、経済産業局が当該報告徴収又は立入検査を実施した場合には、速やかにその内容を資源エネルギー庁に対し、伝達する。

(必要に応じて市場監視小委員会 に検討要請を行う)

市場監視小委員会

経済産業省は、申出があった事業法に係る紛争等案件のうち、重大な案件^(注)について、総合資源エネルギー調査会電気事業分科会・都市熱エネルギー部会市場監視小委員会に対し、命令その他の事業法上の行政措置発動の適否等について検討要請を行い、その結果報告を受ける。重大な案件が経済産業局の所管事項である場合、当該経済産業局は資源エネルギー庁に対し、当該案件の内容を伝達し、また、資源エネルギー庁は当該経済産業局に対し、市場監視小委員会における検討結果報告を伝達する。

なお、経済産業省は、市場監視小委員会から検討結果報告を受けた重大な案件及び当該重大な案件以外の紛争等案件に係る処理結果について、市場監視小委員会に対し、事後的に報告する。

(注)市場監視小委員会に検討要請を行う重大な案件とは、次のいずれかに該当するもの。

1. 電気事業法第106条第3項に基づき、電気事業者(一般電気事業者、卸電気事業者、特定電気事業者及び特定規模電気事業者)に対し、報告徴収を行った案件。
2. ガス事業法第46条第1項に基づき、ガス事業者(一般ガス事業者、簡易ガス事業者、ガス導管事業者及び大口ガス事業者)に対し、報告徴収を行った案件。
3. 電気事業法第107条第2項に基づき、電気事業者に対し、立入検査を行った案件。
4. ガス事業法第47条第1項に基づき、ガス事業者に対し、立入検査を行った案件。
5. その他、経済産業省が特に検討を要請した案件で、委員長が特に必要と認めた案件。

経済産業省は、事業法上の許認可等の行政行為に係るものについては、法令、約款等について解釈を示し、文書又は口頭により回答する。

また、適正取引ガイドライン等を踏まえ、独占禁止法上の関連があるものについては、その旨を回答

し、競争環境整備室に移管するとともに、必要に応じて公正取引委員会に連絡する。

こうした回答及び移管等については、市場監視小委員会に検討要請を行う重大な案件を除き、申出から原則1ヶ月以内とする。経済産業省からの回答に対し、さらに質問・意見がある者は、再度その旨を申し出ることができる。

なお、重大な案件については、可能な限り速やかに、市場監視小委員会からの検討結果報告を踏まえ、必要に応じて事業法上の処分を実施するなどにより、当該案件を処理するとともに、その内容を公表する。

3. 事業法に基づく処分に対する不服申立て(電気事業法第110条又はガス事業法第50条)

事業法上の処分(供給約款の認可等)について、不服のある者は、経済産業省に対して不服申立てを行い、その裁決又は決定を求めることができる。その際、経済産業省は、その裁決・決定に当たって、事前に公開による意見の聴取を行わなければならない。

なお、電気・ガス事業者も、行政による処分に対して不服申立てを行うことができる。

(具体的プロセス)

申立人による不服申立て

意見聴取会の開催に当たっての件名、期日、場所、事案の要旨を、

- a) 申立人に通知するとともに、
- b) 告示する。

なお、意見聴取会において意見を述べようとする者は、意見の概要等を行政に届け出、これに対して行政は意見を述べることを指定し、通知する。また、行政は必要に応じて学識経験者や関係行政機関の職員その他参考人に出席を求めることができる。

意見聴取会の開催

(必要に応じ、市場監視小委員会において審議)

意見聴取会の開催後、1ヶ月以内に裁決又は決定

行政は裁決又は決定について、

- a) 申立人への通知を行うとともに、必要に応じて、
- b) 事業法上の処分を実施し、
- c) 処分の内容について公表する。

2.(1)電気事業法上の措置の具体例

供給約款	選択約款	卸供給料金	託送供給約款	最終保証約款	部門別収支	送配電部門の会計整理	託送供給に伴う禁止行為等	卸電気事業者の振替供給	送配電等業務支援機関
<p>供給約款認可申請命令 <法第23条第1項></p> <p>経済産業大臣は、電気の料金その他の供給条件が社会的経済的事情の変動により著しく不適当となり、公共の利益の増進に支障があると認めるときは、一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、第十九条第一項の認可を受けた供給約款(同条第四項の規定による変更の届出があったときは、その変更後のもの)又は第二十一条第一項ただし書の認可を受けた料金その他の供給条件(第三項の規定による変更があったときは、その変更後の供給約款又は料金その他の供給条件)の変更の認可を申請すべきことを命ずることができる。</p>	<p>選択約款変更命令 <法第19条第8項></p> <p>経済産業大臣は、前項の規定による届出に係る選択約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、当該一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、その選択約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>一 当該一般電気事業者の一般電気事業の用に供する設備の効率的な使用その他の効率的な事業運営に資すること。</p> <p>二 第一項の認可を受けた供給約款により電気の供給を受ける者の利益を阻害するおそれがないこと。</p> <p>三 料金が定率又は定額をもって明確に定められていること。</p> <p>四 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p>	<p>卸供給条件(料金等)の変更命令 <法第23条第2項></p> <p>経済産業大臣は、前条第一項の規定による届出に係る料金その他の供給条件(次項の規定による変更があったときは、その変更後のもの)が社会的経済的事情の変動により著しく不適当となり、公共の利益の増進に支障があると認めるときは、一般電気事業者又は卸供給事業者に対し、相当の期限を定め、その料金その他の供給条件を変更すべきことを命ずることができる。</p>	<p>託送供給約款変更命令 <法第24条の3第3項></p> <p>経済産業大臣は、第一項の規定による届出に係る託送供給約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、当該一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、その託送供給約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>一 供給約款又は選択約款により電気の供給を受ける者の利益を阻害するおそれがないこと。</p> <p>二 第一項の規定による届出に係る託送供給約款により電気の供給を受ける者が託送供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。</p> <p>三 料金が定率又は定額をもって明確に定められていること。</p> <p>四 一般電気事業者及び第一項の規定による届出に係る託送供給約款により電気の供給を受ける者の責任に関する事項並びに電気計器及び工事に係る費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていること。</p> <p>五 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>六 前各号に掲げるもののほか、公共の利益の増進に支障がないこと。</p> <p>託送供給命令 <法第24条の3第5項></p> <p>経済産業大臣は、一般電気事業者が正当な理由なく(託送供給を拒んだときは、その一般電気事業者に対し、託送供給を行うべきことを命ずることができる。</p>	<p>最終保証約款変更命令 <法第19条の2第2項></p> <p>経済産業大臣は、前項の規定による届出に係る約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、当該一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、その約款(以下「最終保証約款」という。)を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>一 料金が供給の種類により定率又は定額をもって明確に定められていること。</p> <p>二 一般電気事業者及び電気の使用の責任に関する事項並びに電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に係る費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていること。</p> <p>三 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>四 社会的経済的事情に照らして著しく不適切であり、最終保証約款により電気の供給を受ける者の利益を著しく阻害するおそれがあるものでないこと。</p>	<p>供給約款認可申請命令 <法第23条第1項></p> <p>経済産業大臣は、電気の料金その他の供給条件が社会的経済的事情の変動により著しく不適当となり、公共の利益の増進に支障があると認めるときは、一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、第十九条第一項の認可を受けた供給約款(同条第四項の規定による変更の届出があったときは、その変更後のもの)又は第二十一条第一項ただし書の認可を受けた料金その他の供給条件(第三項の規定による変更があったときは、その変更後の供給約款又は料金その他の供給条件)の変更の認可を申請すべきことを命ずることができる。</p>	<p>託送供給約款変更命令 <法第24条の3第3項></p> <p>経済産業大臣は、第一項の規定による届出に係る託送供給約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、当該一般電気事業者に対し、相当の期限を定め、その託送供給約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>一 供給約款又は選択約款により電気の供給を受ける者の利益を阻害するおそれがないこと。</p> <p>二 第一項の規定による届出に係る託送供給約款により電気の供給を受ける者が託送供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。</p> <p>三 料金が定率又は定額をもって明確に定められていること。</p> <p>四 一般電気事業者及び第一項の規定による届出に係る託送供給約款により電気の供給を受ける者の責任に関する事項並びに電気計器及び工事に係る費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていること。</p> <p>五 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>六 前各号に掲げるもののほか、公共の利益の増進に支障がないこと。</p>	<p>禁止行為の停止又は変更命令 <法第24条の6></p> <p>一般電気事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。</p> <p>一 託送供給の業務に関して知り得た他の電気を供給する事業を営む者(次号において「電気供給事業者」という。)及び電気の使用に関する情報を当該業務の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供すること。</p> <p>二 その託送供給の業務について、特定の電気供給事業者に対し、不当に優先的な取扱いをし、若しくは利益を与え、又は不当に不利な取扱いをし、若しくは不利益を与えること。</p> <p>2 経済産業大臣は、前項の規定に違反する行為があると認めるときは、一般電気事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。</p>	<p>振替供給条件(料金等)の変更命令 <法第24条の4第4項></p> <p>経済産業大臣は、第一項本文(第二項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。)の規定による届出に係る料金その他の供給条件が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、当該卸電気事業者に対し、相当の期限を定め、その料金その他の供給条件を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>一 第一項本文の規定による届出に係る料金その他の供給条件により電気の供給を受ける者が振替供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。</p> <p>二 料金が定率又は定額をもって明確に定められていること。</p> <p>三 卸電気事業者及び第一項本文の規定による届出に係る料金その他の供給条件により電気の供給を受ける者の責任に関する事項並びに電気計器及び工事に係る費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていること。</p> <p>四 特定の者に対して不当な差別的取扱いをするものでないこと。</p> <p>五 前各号に掲げるもののほか、公共の利益の増進に支障がないこと。</p> <p>振替供給命令 <法第24条の4第5項></p> <p>経済産業大臣は、卸電気事業者が正当な理由なく振替供給を拒んだときは、その卸電気事業者に対し、振替供給を行うべきことを命ずることができる。</p>	<p>支援業務規程の変更命令 <法第95条第3項></p> <p>経済産業大臣は、第一項の認可をした支援業務規程が支援業務の公正かつ適確な実施上不適当となったと認めるときは、その支援業務規程を変更すべきことを命ずることができる。</p> <p>監督命令 <法第99条の3></p> <p>経済産業大臣は、支援業務の公正かつ適確な実施を確保するため必要があると認めるときは、支援機関に対し、支援業務に関し監督上必要な命令をすることができる。</p>

業務の方法の改善命令<法第30条>

経済産業大臣は、事故により電気の供給に支障を生じている場合に一般電気事業者又は特定電気事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置を速やかに行わないとき、その他電気の供給の業務の方法が適切でないため、電気の使用の利益を阻害していると認めるときは、一般電気事業者又は特定電気事業者に対し、その供給の業務の方法を改善すべきことを命ずることができる。

2. (2) ガス事業法上の措置の具体例

供給約款	選択約款	託送供給約款	託送供給の届出	託送部門の会計整理	託送供給に伴う禁止行為等
<p>供給約款認可申請命令 (法第18条第1項)</p> <p>経済産業大臣は、ガスの料金その他の供給条件が社会的経済的事情の変動により著しく不相当となり、公共の利益の増進に支障があると認めるときは、一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、前条第1項の認可を受けた供給約款(同条第4項の規定による変更の届出があつたときは、変更後の供給約款)(次項の規定による変更があつたときは、変更後の供給約款)の変更の認可を申請すべきことを命ずることができる。</p> <p>* 簡易ガス事業においても同様の取扱 (法第37条の7にて準用)</p>	<p>選択約款変更命令 (法第17条第8項)</p> <p>経済産業大臣は、前項の規定による届出に係る選択約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、その選択約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 一般ガス事業者の一般ガス事業の用に供する設備の効率的な使用その他の効率的な事業運営に資すること。 2 第1項の認可を受けた供給約款によりガスの供給を受ける者の利益を阻害するおそれがないこと。 3 料金が低率又は定額をもつて明確に定められていること。 4 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。 <p>* 簡易ガス事業においても同様の取扱 (法第37条の7にて準用)</p>	<p>託送供給約款変更命令 (法第22条第4項)</p> <p>経済産業大臣は、第1項本文(第2項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。)の規定による届出に係る託送供給約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、その託送供給約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。 2 第1項本文の規定による届出に係る託送供給約款により供給を受けようとする者が託送供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。 <p>託送供給命令 (法第22条第6項) 経済産業大臣は、一般ガス事業者が正当な理由なく託送供給を拒んだときは、その一般ガス事業者に対し、託送供給を行うべきことを命ずることができる。</p> <p>* ガス導管事業者の託送供給においても同様の取扱 (法第37条の8にて準用)</p>	<p>託送供給届出変更命令 (法第22条の2第3項)</p> <p>経済産業大臣は、第1項の規定による届出に係る料金その他の供給条件が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、その届出をした承認一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、その料金その他の供給条件を変更すべきことを命ずることができる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。 2 第1項の規定による届出に係る料金その他の供給条件により供給を受けようとする者が託送供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。 <p>託送供給命令 (法第22条の2第4項) 経済産業大臣は、第1項の規定による届出をした承認一般ガス事業者が正当な理由なく当該届出に係る託送供給を拒んだときは、その承認一般ガス事業者に対し、託送供給を行うべきことを命ずることができる。</p> <p>託送供給命令 (法第22条の2第5項) 経済産業大臣は、託送供給に関して、承認一般ガス事業者と当該承認一般ガス事業者から託送供給を受けようとする者との間で協議をすることができず、又は協議が調わない場合で、その託送供給に係るガスの使用者の利益が阻害されるおそれがあると認めるときは、当該承認一般ガス事業者及び当該承認一般ガス事業者から託送供給を受けようとする者に対して、料金その他の供給条件を指示して、託送供給約款を締結すべきことを命ずることができる。</p> <p>* ガス導管事業者の託送供給においても同様の取扱 (法第37条の8にて準用)</p>	<p>託送供給約款変更命令 (法第22条第4項)</p> <p>経済産業大臣は、第1項本文(第2項において準用する場合を含む。以下この条において同じ。)の規定による届出に係る託送供給約款が次の各号のいずれかに該当しないと認めるときは、一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、その託送供給約款を変更すべきことを命ずることができる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものでないこと。 2 第1項本文の規定による届出に係る託送供給約款により供給を受けようとする者が託送供給を受けることを著しく困難にするおそれがないこと。 	<p>禁止行為の停止又は変更命令 (法第22条の4)</p> <p>一般ガス事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 一 託送供給の業務に関して知り得た他のガスを供給する事業を営む者(次号において「ガス供給事業者」という。)及びガスの使用者に関する情報を当該業務の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供すること。 二 その託送供給の業務について、特定のガス供給事業者に対し、不当に優先的な取扱いをし、若しくは不利益を与えること。 <p>2 経済産業大臣は、前項の規定に違反する行為があると認めるときは、一般ガス事業者に対し、当該行為の停止又は変更を命ずることができる。</p>

業務の方法の改善命令(法第25条の2)

経済産業大臣は、事故によりガスの供給に支障を生じている場合に一般ガス事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置をすみやかに行なわないとき、一般ガス事業者が第40条の2第2項の規定による調査若しくは同条第3項の規定による通知をせず、又はその調査若しくは通知の方法が適当でないとき、その他そのガスの供給の業務の方法が適切でないため、ガスの使用者の利益を阻害していると認めるときは、一般ガス事業者に対し、その供給の業務の方法を改善すべきことを命ずることができる。

2 経済産業大臣は、一般ガス事業者の大口供給に係る事業の運営が適切でないため、大口供給に係るガスの使用者以外のガスの使用者の利益を阻害するおそれがあると認めるときは、一般ガス事業者に対し、その大口供給に係る事業の運営の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

* 簡易ガス事業(法第37条の7中(法第25条の2)にて準用)及びガス導管事業(法第37条の8中(法第25条の2第1項)にて準用)においても同様の取扱

卸供給供給条件(料金等)の変更命令(附則第7条)

第2条の規定の施行前に一般ガス事業者又は同条の規定による改正前のガス事業法(以下「旧ガス事業法」という。)第37条の11第1項に規定する卸供給事業者が旧ガス事業法第2条第10項に規定する卸供給を約した契約については、第2条の規定の施行の日から起算して3年を経過する日までの間は、旧ガス事業法第2条第10項、第22条及び第37条の11の規定(これらの規定に係る罰則を含む。)は、なお、その効力を有する。

(旧ガス事業法第22条第2項)

経済産業大臣は、前項の規定による届出に係るガスの料金その他の供給条件がガスの供給を受ける一般ガス事業者のガスの料金その他の供給条件を適正にするものでないと認めるときは、ガスを供給する一般ガス事業者に対し、相当の期限を定め、そのガスの料金その他の供給条件を変更すべきことを命ずることができる。

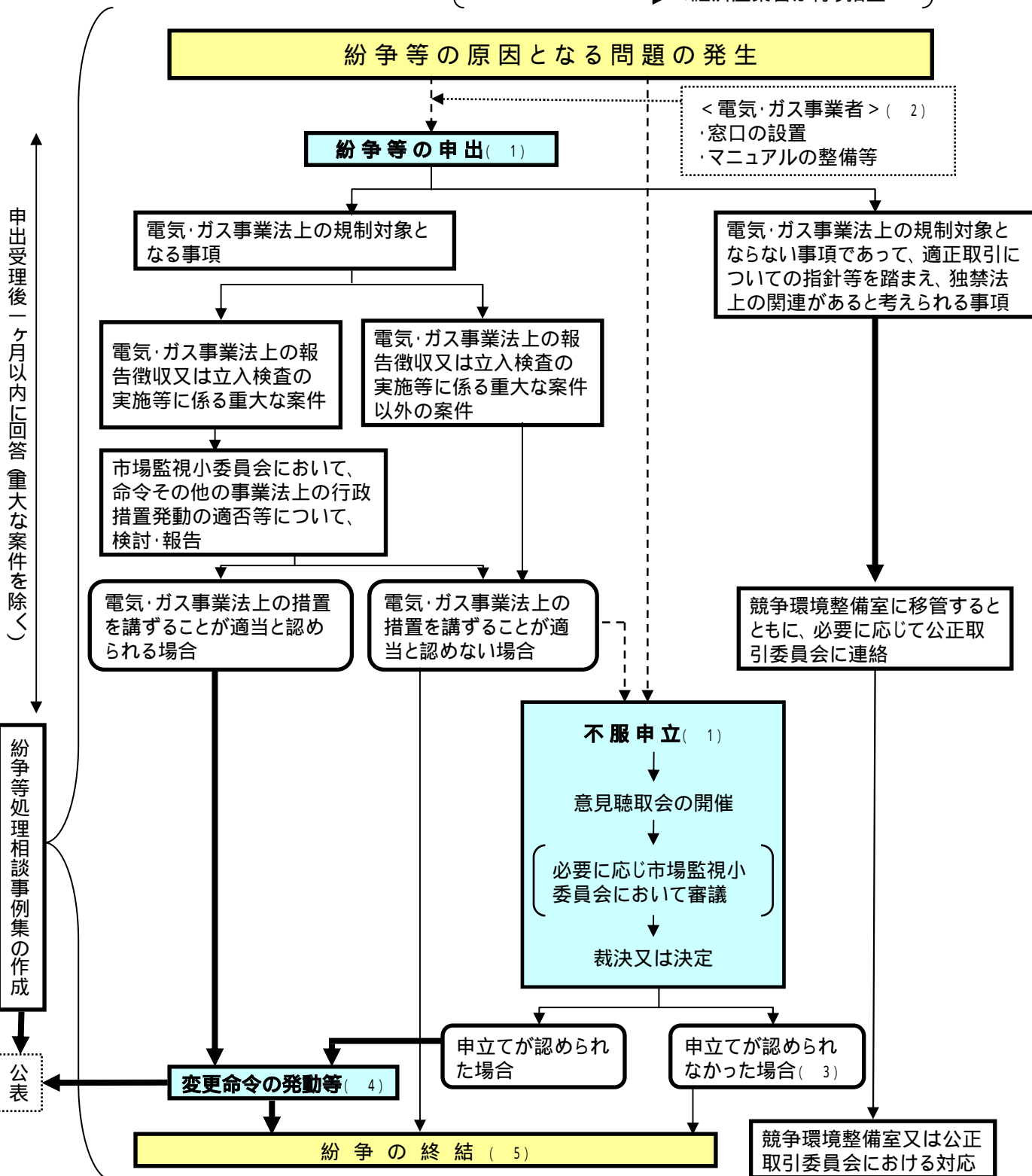
(別表)

申出等受付担当課名	電話番号
(電気事業法関係)	
資源エネルギー庁電力・ガス事業部電力市場整備課	03-3501-1748
北海道経済産業局資源エネルギー環境部資源エネルギー環境課	011-700-2283
東北経済産業局資源エネルギー環境部電力・ガス事業課	022-261-3013
関東経済産業局資源エネルギー環境部電力事業課	048-600-0380
中部経済産業局資源エネルギー環境部電力事業課	052-951-2797
電力・ガス事業北陸支局電力・ガス事業課	076-432-5589
近畿経済産業局資源エネルギー環境部電力事業課	06-6966-6046
中国経済産業局資源エネルギー環境部電力事業課	082-224-5736
四国経済産業局資源エネルギー環境部資源エネルギー環境課	087-861-1790
九州経済産業局資源エネルギー環境部資源エネルギー環境課	092-482-5513
沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課	098-862-1455

(ガス事業法関係)	
資源エネルギー庁電力・ガス事業部ガス市場整備課	03-3501-2963
北海道経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	011-709-8353
東北経済産業局資源エネルギー環境部電力・ガス事業課	022-261-3013
関東経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	048-600-0411
中部経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	052-951-2820
電力・ガス事業北陸支局電力・ガス事業課	076-432-5589
近畿経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	06-6966-6049
中国経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	082-224-5745
四国経済産業局資源エネルギー環境部資源エネルギー環境課	087-861-1790
九州経済産業局資源エネルギー環境部ガス事業課	092-482-5525
沖縄総合事務局経済産業部電力・ガス事業課	098-862-1455

(参考) 紛争処理全体のプロセス

(注) : 当事者による自発的な行動
 : 経済産業省が行う措置



1 紛争等の申出及び不服審査の申立てに係る行政の対応については、「1. 経済産業省内部における手続の手順」参照。なお、電気・ガス事業者も、変更命令の発動等の行政による処分に対して不服申立てを行うことができる。

2 紛争の処理に係る事項は(電気又はガスの取引全体に関する事項ではあるが)、当事者間の契約を基にしたものである場合が多い。したがって、電気・ガス事業者においても、需要家の利益を保護するため、窓口の設置等・プロセスの明確化、事例集の公表等による一定の判断材料の提供を図ることが有益である。

3 経済産業局長が申立てを認めなかった場合であっても、その処分について経済産業大臣に審査請求を行うことができる(電気事業法第110条又はガス事業法第50条)。

4 具体的な措置内容の例については、「2. 事業法上の措置の具体例」参照。

5 上記のプロセスは、行政におけるものであり、事案によっては、なお司法の場において行政事件訴訟法に基づく解決を求めることができる。

嚴重取扱注意
 (様式第1)

整理番号			
受付月日	平成	年	月 日
担当者名			

紛争等案件個別内容整理票

紛争通報者	事業者名	
	連絡先 (住所、電話番号、E-mail)	
受付手段		
相手方	事業者名	
	連絡先	

申出内容(なるべく詳細に)
行政の対応
必要とされる行政措置
小委員会における検討結果
処理結果概要

必要に応じて、資料添付のこと。

〔 厳重取扱注意 〕

紛争等案件全体管理台帳

(様式第2)

整理番号	種別	受付年月日	申出者名	申出者の種別	相手方名	相手方の種別	小委員会	対応結果
申出概要								
対応概要								
整理番号	種別	受付年月日	申出者名	申出者の種別	相手方名	相手方の種別	小委員会	対応結果
申出概要								
対応概要								
整理番号	種別	受付年月日	申出者名	申出者の種別	相手方名	相手方の種別	小委員会	対応結果
申出概要								
対応概要								

種別：電気、ガス、両方、その他

申出者・相手方の種別：個人、法人。法人にあっては、その業種等

小委員会：審議済、審議予定、非審議案件

対応結果：命令、行政指導、当事者間解決等