

小売電気事業の健全な競争を実現するための対策 (魅力的で安定的な料金、サービス等の選択を可能 とする事業競争環境の整備)

2023年6月27日

資源エネルギー庁

本日の議論について

- これまでに、本小委員会において、**需要家が電気の供給契約に結ぶに当たり参照する情報の提供の充実化**について、
 - ・**説明義務**（例）契約前に料金メニュー等のリスクについて説明を受けられること
 - ・**より広範な情報提供**（例）小売電気事業者の経営の状況について開示されること
 - ・**比較の容易性**（例）料金メニュー等の比較サイト等の比較情報プラットフォームといった視点から、様々な論点について複数回にわたり議論を行ってきた。
- これまでの議論を踏まえると、小売電気事業者による情報提供の充実化については、**今後も継続的に検討を続け、次の１）～３）といった面を考慮、整理しつつ、実施に移していくことが重要と考えられる。**
 - １）情報の内容
 - ①料金そのものに関する情報（単価、変動性等）
 - ②料金以外の供給される電気に関する情報（電源構成等）
 - ③供給主体である小売電気事業者に関する情報
 - ２）提供方法（書面、ウェブサイト等）と実施強度
 - ３）伝え方（わかりやすさ、比較容易性等）
- 今回は、これまでの議論の内容、新たな事象、他法令の事例等を踏まえつつ、**いくつかの具体例についての方向性、伝え方に関するいくつかの論点**をご議論頂きたい。

本日の議論について（続き）

- また、本委員会（4/27）における国の比較情報プラットフォームに関する議論や、その後の、大手電力会社 7 社の規制料金改定の認可に先立つ協議プロセスにおいて、消費者委員会から国から需要家への情報提供についての指摘も踏まえた、国としての需要家への情報提供のあり方についても御議論いただきたい。

(参考) 本委員会 (1/25) における御意見①

(石井委員)

- ・需要家への情報提供の充実化の部分について、需要家特に中小企業は大変厳しい経営環境にある。物価高、賃上げ圧力、かなり直撃をしている状況。エネルギーコストにもかなり敏感になっている。こうした需要家に対して、料金メニューをはじめ重要事項について必要な情報をメリハリをもって示すことがやはり重要だと思っている。需要家が、納得して選択できる情報開示が不可欠だと思っている。今回、資料で指摘された課題、方向性はそのとおりだと思っている。ぜひ、その方向で検討を進めていただきたい。
- ・説明すべき項目については、例えば、今までの電気料金の変動の推移について要因、料金の内訳とあわせて説明をいただくと、需要家も料金変動のメカニズムとかの理解が深まると思うので、是非、その点はお願いしたい。

(武田委員)

- ・料金メニューの多様化進んでいく、市場連動型のメニューは明らかに増加する、ということになると思う。料金メニューのリスク、メリットについて、需要家が適切な説明を受けられるということがこれまで以上に重要だと考えている。この点に関し、今回、事務局に御説明いただいた、事務局資料の説明の方向性については違和感がないところ。
- ・需要家が、各料金メニューの特色を十分に意識した上で納得感をもった説得になるように、詳細の検討をさらに深めていただきたい。
- ・説明内容を記載した書面の交付については、昨今のDX化もふまえてぜひ電子化を行ってわかりやすい資料、書面というのを心がけていただきたい。

(岩船委員)

- ・小売事業者による説明義務の問題に関して様々な検討がされているが、あまり項目が多いと逆に伝わらないということを非常に懸念。
- ・市場価格に連動してリスクがあるとか、燃調のリスクもこの先どこまで上がるのか、下がるかもしれないが、変動のリスクについてはこれまでの各社の実績に基づいて説明することが必要。
- ・その会社がどういうリスクの取り方をしているのか、長々と説明をしても、なかなか理解できる人は少ないのではないかと思う。もちろん、関心がある人が自分で調べられるようなことはあっても良いかもしれない。
- ・一番重要な変動のリスク、値上がりするリスクがあることをきちんと説明することに絞った方が良いのではないか。

(秋元委員)

- ・リスクを伝えるということは大変重要でこれ自体は賛成だが、小売供給事業の安定性を伝えるということは非常に難しく、需給管理者やインバランス料金の負担者と書いてあるが、おそらくこれは親BGの傘下にあって親BGがインバランスリスクを負っているということをおっしゃっていると想像するが、そういうことを普通の需要家に伝えることは相当難しく、簡単に伝える手法がなかなか思いつかない。そういうことまで含めて伝えようとしてもほぼ無理だと思うので、そこまでここで規定するかどうか、というのは疑問。
- ・金融商品の場合、金融商品を買う人に対して金融のリスクを伝えるというのはあると思うが、電気なので、全ての人が使っているという中でどのあたりまで伝えるのか、ということはいくよくよく考える必要。

(参考) 本委員会 (1/25) における御意見②

(四元委員)

- ・小売電気事業者の説明義務の話、基本的に、事務局の示していただいた方向性に賛成する。トラブル防止の意義というのはそのとおりだと思うが、ともすると事業者側のリスク回避にいきがちで、国に言われたことを言われたとおりにやっていれば後から何か入れても大丈夫であろうと、金融商品取引の例を見てもそう思う。この場で、最小限、何を提供したらいいのかきちんと決めておくことは大事だが、需要家にとって、どうわかりやすく伝えるか、そこは各社も自由化なので知恵を絞って工夫をしていただきたい。
- ・その上で、11ページ目の説明項目、**料金の変動リスクの点が圧倒的に重要なので、是非、メリハリをつけた説明義務を検討することが大事。**

(村松委員)

- ・今回、方向性として、需要家の理解度に合わせた説明内容と項目をお示しいただいた。重要性という観点からは、**変動メニューのリスクについてはしかるべきですし、わかりやすさというのは追求していただきたい。**
- ・**小売供給の安定性の確保というのは、専門家であってもなかなかわかりにくい項目**だと思う。需要家の方々が形式的に説明を受けても、丁寧に説明されても理解が進まない項目について、説明してあとは自己責任で、トラブルがあってもあとは需要家の責任というスタンスは決して認められないと思う。むしろ、こういったものに関しては、一定程度の取り組み姿勢をお示しすることを否定するものではないが、需要家の方々にとってわかりにくだろうという前提の下で、問題行動のある事業者を国の側でモニタリングをする、指導するという形で需要家保護に資する方が健全な環境ではないかと考えている。

(大橋委員)

- ・小売事業者に対して説明義務を課すというのは良いことで、**小売事業者に対する意識付けを与えるという意味でも重要。**
- ・ただ、一回やりはじめるとこれをどう説明するのか次の段階としてすごく重要。今、これは紙ベースでやる印象なのか、あるいは、オンラインでも構わないが、十分な説明になっているのか次段階として考えなければならない論点。例えば、**不動産の重要事項説明とか、ずいぶんそうしたことを議論していると思うが、そうしたことも将来議論すべきもの。**

(参考) 本委員会 (1/25) における御意見③

(大石委員)

- ・p11.論点①：需要家への情報提供の充実化について、需要家が、契約前に料金メニュー等のリスクについて説明を受けられること②小売電気事業者の経営の状況についての開示③需要家が小売電気事業者の情報について容易に比較できることについて、需要家保護のため、早急に進めていただければと考えます。
- ・P13～14：事前の説明において、重要事項については、需要家がしっかり認識するための努力が必要と考えます。例えば、①文字のポイントを大きくする、②太字にする、③マーカーをひく④カラーが使える場合には、赤字、赤枠、で目立つように記載することを求めます。特に、市場価格連動料金メニューについては、リスクも含め、需要家に料金のしくみを説明し、理解したうえで契約したことがわかるよう、チェックやサインを入れる（形骸化しないような対策は必要）など、需要家保護のためにガイドラインに記載することを求めます。
- ・需要家（契約者）は多様であり、高齢者で目や耳が不自由な場合はより丁寧な対応が求められますし、また、成年年齢の引き下げで18歳であっても契約を結べるようになったこともあり、消費者の情報提供については、引き続き丁寧に行っていくことを求めます。

(澤田委員)

- ・小売電気事業者の説明の在り方だが、営業の方が勧誘するということと、リスクを説明し過ぎるとうまく勧誘できない、というトレードオフをイメージされながら、例えば、訪問、電話等で勧誘されているケースが結構あると思う。
- ・ここは説明のスタンス、説明の在り方も重要だが、説明のスタンスをもう1回、きちっともった方が良いと思う。すなわち、今の世の中においてはリスクをきちっとわかりやすく説明してあげるからこそ、この事業者にしようという、ある意味、勧誘として上手くいく方向だと思う。トレードオフではないということを、説明者にきちっと教育をして、どうするというを徹底するとともに、問題があった場合の相談窓口を整備するということも含めて、この説明などの在り方を今一度考えた方が良い。

(参考) 本委員会 (3/1) における御意見

(村松委員)

・料メニューの安定性に対する予見性がわかる情報の提供について、一律に需要家に対してこうした情報を提供することが果たして目的に合致しているのか、ということであらためて考えた。十分知識のある需要家であれば、情報が公開されてそれをもとに分析することは可能だと思う。大口、特高の需要家であれば、情報を分析してどのような事業者と締結するのが妥当か調達の担当が十分に検討し社内に稟議を上げてということになるので、ある種、プロの需要家というか、そういった方々に対しては営業目的で積極的に情報共有すべき。ただ、一般の低圧の小口のお客さんを考えたときに、果たして開示された情報を活用する知識があるのか、かえって出された情報でミスリードされるのではないか、ミスリードをおそれ小売が積極的な情報発信に慎重になり、負荷がかかりすぎてしまうのではないかということを懸念している。また、こういった情報を発信した場合に信頼性はどうか、という観点も出てくる。今回、情報の出し方について3パターンを示していただいたが、一律に全ての需要家に対して情報を提供し、契約のリスクを判断し契約を決めて下さいというよりは、積極的にプロフェッショナルの需要家から求めがあれば、そこはきちんと対応するというのが望ましい行為である、と事例としてお示しいただくのも一つの考え方ではないかと思う。全てのお客が一定程度の知識があれば、情報提供をしてそこで判断してください、ということが有効だと思うが、そういった状況にはまだまだないと考えると、小売事業者の負担とそこから得られる需要家のベネフィットを考えると、一律の公表ではなく個別に対応するのが望ましい。

(大石委員)

・38ページのところ、低圧の需要家にとってはかなりハードルの高い情報だと思った。確かに消費者が選ぶためには色々な情報が適切に得られることが大事であり、今回、提案されているリスクをいかに伝えるかということがまずは重要だと思っているが、そのリスクの内容について判断できるかというのは、個人により差があるというか、一般消費者ではそこまで難しいのではと思う。

(秋本委員)

・前回申し上げたが、難しい情報を出しても消費者は理解できない。リスクヘッジ割合という記載は何を意味するのかわからなかったが、おそらく相対取引の割合など思ったが、ただ、そういう単純な情報が、リスクが低いという情報につながるのかどうか、どう定義すると、安定供給でリスクが低いのかということ、ということとはわからないので、あまり単純にある指標だけを望ましい指標として開示させることになると、かえって逆効果になりかねない気がするので、そのあたり、電源構成ぐらいはいいが、情報は限りたいので、限るとミスリードになるので、望ましい行為として何でも書かない方が良く聞いていたところ。

(参考) 本委員会 (4/27) における御意見

(村松委員)

- ・比較情報プラットフォームの話について少し言及したい。情報提供の充実という方向性というのは、以前からこちらでも議論されており、需要家のためにという目線で進めていただくべきポイントだと思っている。利用者の視点で、どういう情報が必要とされているのか。またそれがどのように利用されるのかという、需要家目線でぜひ検討していただきたい。その中で気にす**やはりミスリードしない、あくまでもファクトベースでそれを、これはどういう意味なんだろうとあまり迷うようなことがない、お墨つきを与えるとか、逆にネガティブな印象を与えるとか、そういった形にならないようにというのは注意が必要**べきは、。また、**民業圧迫にならないように**という点。比較情報サイトを生業としてやっていらっしゃる事業者もいらっしゃる。また、ここで**開示された項目が変に曲解されてマイナス評価につながるようなことがないように**というのは、ぜひ気にしていただきたい。

(石井委員)

- ・需要家への情報提供の在り方を考えるに当たっては、2ページの①～③の視点は大変重要。また、2ページの下段にもあるが、事業者から直接事前に説明を受けられるのか。それとも、ウェブサイトに掲載されている情報を確認するよう需要家に求めるにとどまるのか。その手段いかにで需要家理解もかなり異なってくるというふうに思われるので、非常に重要な視点であると思う。
- ・今回示されている方針案にあるとおり、**国のプラットフォームにおいて全ての事業者の運営状況を整理するといった点は必要不可欠**と思う。小売事業の実態の有無については、ぜひお願いしたいと思う。加えて、前々回の審議会でも申し上げたが、**中小企業でもゼロエミッション由来の電源に対するニーズや関心が高まっているので、電源構成に関する情報についても、まずは事業者の同意や申出に応じた形でも結構なので、ぜひ分かりやすい形で開示が進むことを期待**している。
- ・あわせて、少しでも多くの需要家がこうした情報に接することができるよう、**比較情報のプラットフォームの存在自体もしっかり周知をしていくことも非常に重要**かと思うので、対応をお願いしたいと思っている。

(大石委員)

- ・電力システム改革の大きな目的というのが幾つかある中で、消費者が電源を選べるということと同時に、できるだけ価格の上昇の幅を抑えられる方向にという話だったと思うが、それがなぜか、電力システム改革をすれば電気料金が安くなる、上がらないという、間違った情報になっていたという部分もあったのかと思う。大変残念だが、これは消費者の側にも責任はあるが、**小売事業者がスイッチングを促すときに、ただただ電気が安く買えますということで消費者を勧誘し、その後はフォローをしてこなかったことにも要因**があるのではないかと考えている。
- ・その意味で、今回、国としてもいろいろな対策を取っていただくということで有難いが、やはり**根本的に事業者からの情報提供については、ただただ安さだけを売り物にするのではなく、いかにフラットにリスクも含め伝えるか**だと思う。先ほど電源構成の話もあったが、化石燃料が中心の電気であれば、燃料の輸入価格が上がれば電気料金が上がるということは理解できるはずだが、今回、値段の上げ幅が大きかったということもあるが、ただ値段が安くなることだけで勧誘していると、冷静な考えを消費者に持たせるということは大変難しくなると思う。
- ・今後の情報提供に関しては、**比較可能**ということがあったが、**その辺りもしっかりと情報提供していく必要**があると思う。消費者の側も、これまでは考える機会もなかったと思うが、エネルギーに関する消費者教育ということで、今後は学校などで、エネ庁、文科省、それから消費者庁とも連携して進めていく必要があると思う。重ねてになるが、**事業者からの情報提供については、ただただ安さだけで売るのはではなく、また、国としては消費者が比較して冷静に選べるような説明を、ぜひ今後はしていただきたい**と思っている。

(参考) 特定小売供給約款の変更認可申請に関する消費者委員会意見（関係部分抜粋）

第4 消費者に対する周知等に関する事項について

1 消費者から寄せられた意見、疑問点への丁寧な説明

消費者委員会は第73回及び第76回公共料金等専門調査会において、値上げ申請が行われている地元消費者団体等との意見交換を実施した。経済産業省及び事業者には、公聴会、国民の声、消費者委員会における意見交換に寄せられた意見、疑問点について、消費者に届くような丁寧な説明を求める。また、今後も電気料金に関わる重要事項が検討、決定される節目をとらえ、消費者への情報提供、周知・広報を重ねるべきである。

2 消費生活相談を踏まえた対応

国民生活センターや地域の消費生活センターに寄せられた電力・ガス自由化をめぐる相談には、電気料金が安くなると言われて契約を切り替えたが実際は従前の2倍の金額になった事例、市場連動型プランとの説明を受けておらず電気料金が高額になった事例等が寄せられている。経済産業省、消費者庁及び事業者は、国民生活センターや地域の消費生活センターに寄せられた消費者からの相談内容を積極的に把握する努力をすべきである。その上で電気料金は消費者にとって複雑でわかりにくいものとなっていることを踏まえ、相談に対応した説明会を地域で行う等事業者は丁寧な情報提供に努めるべきであり、経済産業省は事業者の情報提供の在り方を早急に検討し改善を促すべきである。消費者庁においても情報提供や消費者啓発について積極的に進めていく必要がある。

3 消費者からの問合せ対応の体制整備

新料金が認可された場合には、事業者は消費者へわかりやすい情報提供を行い、新料金移行後も消費者からの問合せ・苦情等に丁寧に対応し、適切に対応することが可能な体制を早急に整えるべきである。

4 消費者への丁寧な説明の継続

経済産業省及び事業者は、本意見で述べた事業者の信頼性や電気料金制度全般に関する事項について引き続き真摯に対応し、その結果を消費者に万遍なく届くよう丁寧に周知・広報すべきである。電気料金制度は消費者にとって大変わかりにくいものとなっていることから、説明は値上げ申請の際のみに行うのではなく、恒常的に行うべきである。特に、原価算定期間内の収入および販売電力量の実績値、見込み額については、定期的に消費者が理解しやすい形で公表することを求める。また、地域の消費者、消費者団体、大学等が連携し電気料金制度について理解を深める活動を広げていくことも重要であり、経済産業省及び消費者庁はこうした活動に向けた環境整備を進めることが必要である。

論点 1：具体例①燃料費調整単価等の情報提供

- 需要家が実際に支払う電気料金は、一般的には、基本料金＋（従量料金単価＋燃料費調整単価＋再エネ賦課金）×電力使用量の計算式で算定されるため、需要家にとっては、定期的に変動する燃料費調整単価（市場価格要素があるものを含む。以下同じ。）が、どのような水準で推移しているのか、基本料金や従量料金単価の水準とあわせて、**容易に把握できることが、料金プランを合理的に選択する上で有用**であると考えられるのではないかと。
- また、大手電力会社 7 社の規制料金改定の認可に先立つ協議プロセスにおいて、消費者委員会から「**電気料金制度は消費者にとって大変わかりにくいものとなっていることから、説明は値上げ申請の際のみに行うのではなく、恒常的に行うべき**」との御意見をいただいているところ。毎月の電気料金の変動に直結する燃料費調整単価の推移や計算方法について、**容易に把握できることが、電気料金制度の理解向上につながる**ものと考えられるのではないかと。
- 既に、多くの小売電気事業者がそのホームページにおいて毎月の燃料調整費単価について情報提供しているが、上記の状況を踏まえ、小売GLにおいて
 - ・**燃料費調整単価の推移を情報提供**すること
 - ・ホームページにおいて情報提供する場合には、**トップ画面からワンクリックで該当ページにアクセスできるようにする等需要家が容易にアクセスすることができるように対応**することを望ましい行為として位置づけることとしてはどうか。

論点 1 : 具体例②小売電気事業者、媒介事業者等を確認、認識するための情報

- 先般、新電力を偽って電気料金を不正に取得していたグループが警視庁に摘発された事案が発生。
- こうした事案を踏まえると、需要家が、勧誘の相手方等が小売電気事業者又は小売電気事業者と提携している媒介事業者、取次事業者、代理事業者に該当するか正確に認識できることが重要である。
- こうした観点から、各小売電気事業者のホームページのトップ画面等需要家が認識しやすいところに、資源エネルギー庁がホームページで公表している小売電気事業者の一覧へのリンクを貼ることを望ましい行為として位置づけることとしてはどうか。
⇒多くの小売電気事業者のホームページから小売電気事業者の一覧にアクセスできることで、全ての小売電気事業者を認知することが可能になり、需要家がこうした事件に巻き込まれるリスクが低下することが期待される。
- また、現在の小売GLにおいて、小売電気事業者が提携している正規の媒介・取次・代理業者をそのホームページで公表することは望ましい行為として位置づけられており、今回の事案も踏まえて、各事業者において適切に対応することが望まれるのではないか。

論点 2：需要家に応じた情報の伝え方

- 契約締結及び契約変更に先立ち、需要家に対して丁寧に説明することが必要であるが、情報の識別性や内容面でのわかりやすさに関して、
 - ・全ての需要家に対して共通して求められる水準
 - ・需要家の特性に応じてさらに深掘りした水準で差を設けることが考えられるか。
 - 例えば、「全ての需要家に対して共通して求められる水準」としては、次のようなものが考えられる。
※省令、ガイドライン等における位置づけの強度については、他法令等を参考にあらためて整理
- ①事前交付書面に一定程度の大きさのフォント等を活用
- ・8ポイント以上の大きさの文字を利用することを基本としつつ、特に重要な事項については、枠囲いを行うとともに、12ポイント以上の大きさを用いること
 - ・特に重要な事項については、赤色を用いて表現すること
 - ・市場価格連動要素を含む料金メニューについて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こと。
- ②特に重要な事項の整理
- 料金変動のリスクなどを踏まえ、特に重要な事項としては、例えば次の項目が考えられる。
- ・料金（料金の算定方法を含む。）
 - ・料金の変動性（燃料価格や市場価格の変動に伴い料金が増減すること、上限が設定されている場合には上限があること）
 - ・料金等の支払い方法
 - ・違約金

論点 2：需要家に応じた情報の伝え方（続き）

- 「需要家の特性に応じてさらに深掘りした水準」については、現在の電気事業法関連では明文の規定はないが、消費者基本法でも事業者の責務等として、いわゆる適合性原則への配慮が規定されている（第5条第3号 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。）ことも踏まえた対応が考えられる。
※省令、ガイドライン等における位置づけの強度については、他法令等を参考にあらためて整理
- 他方で、凡そほとんどの消費者にとっては、電気料金の仕組み等は複雑でわかりにくく、理解が十分ではないという指摘もあることを考えれば、例えば、料金の変動性に関して、次のような点は、「全ての需要家に対して共通して求められる水準」と考えるべきか。
 - ・ 過去の燃料価格や市場価格の変動推移と料金の推移及びその関係性についてのグラフ等を用いてその因果関係について説明すること
 - ・ 新規に料金プランを開始する場合や燃料費や市場価格の変動を料金に反映するための算定方法や係数を変更する場合にあっては、過去の燃料価格や市場価格をあてはめて、グラフ等を用いてその因果関係について説明すること
 - ・ 燃料費調整や市場価格調整の上限がある料金プランについて上限設定を撤廃する場合にあって、過去の燃料価格や市場価格をあてはめて、グラフ等を用いてその因果関係について説明すること。
 - ・ 燃料費調整等に上限設定がある料金メニューを希望する需要家に対して、そうしたメニューがある場合には、必ず当該メニューについて説明する。
- なお、こうした内容面のわかりやすさとは別に、目や耳が不自由な者に対して、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、視覚・聴覚障がい者が利用しやすいものとすることも求められるのではないかな。

論点 3 : 勧誘時における需要家に応じた情報の伝え方

- 勧誘時（≡事前説明時）においても、「全ての需要家に対して共通して求められる水準」と、「需要家の特性に応じてさらに深掘りした水準」が考えられる。
- 「全ての需要家に対して共通して求められる水準」としては、例えば、以下のことが考えられる。
※省令、ガイドライン等における位置づけの強度については、他法令等を参考にあらためて整理
- 需要家を勧誘する場合には、当該需要家が利用し得る全ての料金を紹介した上で、締結しようとする料金メニューの供給条件の説明に入ること。
- 「需要家の特性に応じてさらに深掘りした水準」については、例えば、以下のことが考えられる。
※省令、ガイドライン等における位置づけの強度については、他法令等を参考にあらためて整理

①高齢者、若年者、適切な判断を欠く懸念がある方に対する勧誘

- ・専用の資料を用意した上で、本人の意思に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うとともに、求める説明を行ったことを確認する。
- ・説明時に同居家族、親族、成年後見人等に同席してもらい料金メニューの内容の説明等を実施する。
- ・2名以上の営業担当者によりサービス内容の説明等を実施し、説明者ではない営業担当者が、言動や態度を観察し、料金メニューの内容の理解度を確認する。

②目や耳が不自由な者に対する勧誘

- ・筆談、読み上げなど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するなどの意思疎通の配慮を行う。
- ・見えにくさに応じた情報の提供（聞くことでないようが理解できる説明・資料、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等）、知的障害その他の障がいを持つ障がい者に配慮した勧誘（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等）を行う。

(参考)「高齢者」と「若年者」の目安について

- 「高齢者」について、他の業界における自主規制基準における目安は以下のとおり。
 - ・日本証券業協会（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインQ & A）
慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えられる高齢顧客の範囲を、年齢を基準として定めてください。年齢の目安としては、75 歳以上の顧客を対象とし、その中でもより慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客を 80 歳以上の顧客とすることが考えられます。
 - ・電気通信サービス向上水準協議会（電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン）
各事業者が提供する電気通信サービスごとの特性を踏まえ、例えば、概ね 70 歳以上を目安とするなどといった基準を設けて高齢者向けの対応に努めるなどの運用も考えられる。
- 「若年者」について、本委員会において「成年年齢の引き下げで18歳であっても契約を結べるようになったこともあり、消費者の情報提供については、引き続き丁寧に行っていくことが必要である」旨の御指摘があったことを踏まえれば、18歳、19歳を目安とすることが適当と考えられるか。

論点 4 : 国による需要家への情報提供

- 小売電気事業者は、自ら電源を調達して小売供給する者、他社に電源調達を委託して小売供給する者、小売供給を行わず卸供給を行っている者、長期間業務を行っていない者など多様。
- これまでに、国による需要家への情報提供については、国の比較情報プラットフォームについては、
 - ① **事業運営状況について整理して情報を提供すること**
(例：登録されているが小売事業の実態がない事業者については、その旨がわかるよう表示)
 - ② **小売電気事業者が開示している電源構成についての情報提供、需給管理の方法等特徴に応じた小売電気事業者の分類・表示すること** (※なお、こうした分類はビジネスモデルとも関連しており、当該小売電気事業者が接する需要家数などにも関連するが、それは要求される情報提供のレベル等の規律が異なり得る可能性があるか。)
- 上記②については、前回「事業者の同意・申し出に応じて掲載、表示」する考え方を提示したが、情報の正確性やアップデートを国が確保することは現実的ではないため、その小売電気事業者がある項目の情報開示を行う方針の会社であるかどうかを国が比較情報プラットフォームにおいて表示することとし、その方針を全ての小売電気事業者に対して質問票形式で確認する、というようなことも一つの方法か。
- なお、大手電力会社 7 社の規制料金改定に関し、**消費者委員会から国から需要家への情報提供についてご意見があった**ことを受けて、資源エネルギー庁において、今回の規制料金の改定に関連する情報提供のための特設ページ※を設け、料金改定に伴う値上げ幅のみならず、
 - ① 小売全面自由化の中で規制料金が存続している理由
 - ② 自由料金と規制料金の違い
 - ③ 電気料金の仕組み
 - ④ 値引き支援の効果等電気料金について幅広く、情報提供しているところ。消費者委員会の指摘も踏まえつつ、需要家視点に立って、情報提供を充実させていく方針であるが、どのような情報提供が求められるか。

※https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/fee/kaitei_2023/

(参考) 今後の取組方針 (案)

第61回 電力・ガス基本政策小委
(2023年4月27日) 資料5-1

- 民間の比較情報プラットフォームに掲載する情報は、小売事業者の料金改定の動向や消費者のニーズも踏まえ、当該民間事業者の創意工夫により、アップデートされるもの。
ただし、民間の比較情報プラットフォームに掲載される小売事業者は、一定程度のスクリーニングを行われており、全ての小売電気事業者が掲載されているわけではない。
- 他方、国の比較情報プラットフォームにおいては、小売電気事業者として登録している全ての事業者について基礎情報等を掲載している。勧誘を受けたり、ネット上での契約を申し込もうとする需要家にとって、実在する事業者であるかどうか判断する上で有用な情報源としても活用可能。
- このため、国の比較情報プラットフォームにおいては、事業運営状況について整理して、需要家に情報を提供するものと位置づけることとしてはどうか。
- この観点から、例えば、小売電気事業者として登録されているが小売事業の実態がない事業者（例：JEPXの会員取得目的で登録している者、託送契約を解約されている者、登録から一定期間経過後も需要家がない者）については、その旨がわかるよう表示することをどう考えるか。
- また、GXの中で、需要家にも意識を高めていただく観点から、小売電気事業者が開示している電源構成に関する情報についても掲載したり、需給管理の方法等、特徴に応じて、小売電気事業者を分類、表示することをどう考えるか。こうした付加的な情報については、事業者の同意・申し出に応じて掲載、表示する扱いとすることについてはどうか。