

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8月8日

資源エネルギー庁

本日の議論について

- 自由化の進展により需要家に対して多様な料金メニューが提供される一方で、料金の変動・安定性や小売電気事業の安定性といった情報が、需要家の利益と選択にとってこれまで以上に重要性が高まっている。
- こうした状況や、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、本小委員会においては、
 - ① 小売事業者の需要家に対する説明義務の在り方、
 - ② 需要家に対する国及び事業者からの情報提供の在り方等について、複数回にわたって御議論いただいた。
- 今回は、これまでの議論の内容を踏まえつつ、制度的な措置の方向性及び更なる検討の方向性について御議論いただきたい。
- また、旧一般電気事業者における魅力的で安定的な料金・サービスの更なる選択肢の拡大に向けた取組状況について御報告する。

論点①：需要家への情報提供の充実化について

- 国際的な燃料価格の高騰や、それを受けた卸電力取引市場価格の高騰などにより、小売電気事業・供給契約そのものや、料金水準の変動のリスクが顕在化してきている。その中で、市場価格変動を反映する料金メニューの増加等の料金メニューの多様化も進みつつあり、どの事業者からどういうメニューで電気の供給を受けるかについて、リスクやメリット・デメリット、事業者・商品の特性などが十分に需要家に理解されるよう、情報提供を充実することはますます重要となっている。
- 検討の視点としては、例えば、
 - ①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開示されること
 - 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が考えられるか。
- 需要家が、リスクを認識しつつ、適切に契約先となる小売電気事業者を選択するためには、どのような情報内容が考えられるか（次ページも参照）。
- また、情報提供の方法として、①事前説明の項目とすること、②ウェブサイトで情報を掲載すること、の大きく2つの方法が考えられるが、どの情報をより重視して①の対象とするか、改めて整理が必要ではないか。

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。

(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のかどうか、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、きっち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っち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、説明者にきっちと教育をして、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、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。

(秋元委員)

・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) 本委員会 (6/27) における御意見①

(村松委員)

- ・小売による情報提供について、かなり個別具体的なところまで下りていて、小売事業者による適切な情報提供を促すという姿勢を明確に示していただいたものと思う。ただ、真面目な事業者はちゃんとやっているの、一部の不適切事業者の底上げ、対応改善のために、一律の対応、具体的に何ポイントとか赤色とかといったものをお示しするのはどうかと思った。書かれているものさえやっていればいいというような発想にもなりかねないので、必要な方向性を示していただくのはもちろん重要だが、個別具体的手取り足取りというのはあまり賛成しかねるし、また、一つにはそれらの設定が逆に消費者の方の不利益になってしまうようなこともあるのではないかなと思う。
- ・特に、若年者や高齢者の方をお守りするために慎重な手当てをとるが、ほかの業界でここまでしているのかという気がした。2名以上の営業マンの方が同席されてご説明をされるといったようなことも、小売事業者側にとってはリソース、コストを相当かけてやらなければならないということになってしまうため、むしろ、高齢者の方や若年者の方というのは手間がかかってしまうから営業対象から外す方向でいこうかという懸念もなきにしもあらず。若年者は、18、19歳はもう成人であるから、それも一律保護の対象になるのかは、横のほかの業界で見ていただくのがよいのではないかな。

(大石委員)

- ・消費者委員会からの意見もあり、大変真摯に対応してくださっているということで資料も拝見した。情報提供というのは大変難しいが、基本としてやはり、例えば高齢者や若者、目や耳が不自由な人などという、バリアフリーとよく言うが、ユニバーサルデザインや、そういう人たちにとって分かりやすい、見やすいものというのは、一般の消費者にとっても分かりやすいもの。
- ・そういった様々な立場の人たちのことを考慮してということももちろん重要だが、そういう人たち、一般の人たちにも分かる最低限の分かりやすさ、読みやすさ、例えば12ページにあるポイントのことなどもそうだと思うが、これはやはり最低限、事業者の方にやっていただきたい。ただ、村松委員のご質問にもあったが、適合性原則への配慮ということで言えば、高齢だから、若年だからというよりも、例えば一度でも自分で電気の契約をしたことがある、スイッチングをしたことがある人となない人というのは、かなり状況が違うと思う。
- ・これは高齢者であっても、若者であっても、そういう経験の差によって選ぶ上での情報の必要性や有効な使い方がかなり変わってくるということで、それぞれの消費者の知識や財産の状況を把握した上で対応することは、かなりハードルが高い。その方向性であってほしいと思うが、それによって条件を変えていくことは、かなり事業者の方にとっても難しい面もあるのかなと思う。
- ・私が申し上げたいのは、今まで情報が不足していたという一番大きなポイントは、契約のときにただただ安いということ売り物にして契約を取り、その後は何も情報提供しない、しかもなぜ安いのか、それが実際リスクが何があるのかということの情報の提供もなく、契約をした後はそのまま放っておくという、そういう事業者の多くについての情報提供が足りないと思っているので、最低限必要なものについてはきちんと対応いただくということで今後は進めていただく必要があると思う。
- ・国からの情報提供について、今回、値上げについてホームページを設定していただき、これについて私も自分が所属する消費者団体や様々なところで意見をもらうために紹介をしているが、なかなか最後まで読み切るのが難しいという意見もあり、どちらかという、Q A、自分が知りたいことから入っていくということが読む上で大変重要であるという意見もいただいているので、今、かなり修正して、分かりやすくなってきていると思うが、さらに進めていただけるとありがたい。

(参考) 本委員会 (6/27) における御意見②

(松橋委員)

- ・情報開示について、違法な小売事業者が出たと、M E T I のホームページに誘導するように何かU R Lを置くというのは結構だが、違法な人たちは、そうすれば必ず別の、偽のホームページに導くようにU R Lを作るということになる。犯罪者を取り締まるためのいちごっこみたいなことで、ここはもう少し国家の大所高所から議論すべきことをやるのかと思う。やるんだったらやっていただいて、違法な事業者を取り締まっていたかどうかと思う。
- ・電源構成やC O 2 原単位などを需要家が欲しがっている。それを経産省が音頭を取って公開させる。規制で全部こうやりなさいとエネ庁が決めるよりも、I S Oの標準化など、民間に自由にメニューを作らせて、きちんと行政が認証するという方法、民間の創意工夫を生かして、そういうメニューを出したら売れた、じゃあ我が社もそれをやろう、それで民間の競争の中で新しい付加価値、情報開示をやっていく。それを、認証なり、標準化で少しバックアップする。適正な法規制と標準化等の割合をぜひ考えていただきたい。

(石井委員)

- ・今回、ご提示いただいた内容、今までの議論をさらに深掘りをされて、かなり具体化されていると捉えている。ここに示されている考え方、対応の方向性、大きな枠組みの部分、異論ない。**こうした方向で検討を進めていただきたい。**今までの審議会でも申し上げているが、特に中小企業、非常に厳しい経営環境が引き続き続いていて、コストに対してかなり敏感な状況が依然続いているということもあるから、今回、12ページの特に重要な事項の整理という部分で、料金の部分を幾つか記載していただいているが、こうした**料金の裏づけや将来の見通しも含めて、料金メカニズム、こういったご説明を手厚くしていただきたい。**
- ・また、高圧以上の利用者にとっては、こういった料金に関する情報に加えて、セーフティーネットとしての**最終保障供給に関する制度の分かりやすい解説も必要**かなと思うので、そういった情報があまねく知られるように制度設計をしていただきたい。

(大橋委員)

- ・媒介や取次についても研究していただいているという認識だが、**海外のこうした事業者の取扱いも参考にしながら、現状の規制の在り方をこの機会に包括的に検討**していただくということは、消費者保護の観点からも重要だと思う。民民の取引ということで、消費者に主体的な判断を委ねることになりがちで、難しい点もあるということもヒアリングされると出てくるのではないかと思う。その点で、**取次あるいは媒介の契約も行政が見ていく、あるいは登録させることも、必要なこともあるかもしれない。**そういうことも議論していくのはいいことかと思う。

(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。

1. 小売事業者の需要家に対する説明義務の在り方：対応方針（案）

- 自由化の進展により需要家に対して多様な料金メニューが提供される中、市場連動型の料金メニューなどの登場により、電気料金の水準は必ずしも画一的かつ安定的ではなく、電気を供給する事業者やその事業環境により変動性が大きくなりつつある。
- 他方で、電気は、国民生活、企業の生産活動等に不可欠なものであり、その料金の変動が与える影響は大きく、本小委員会においてもその変動性について、適切な説明・分かり易い情報提供がなされるべき、との御意見を多くいただいた。
- こうしたことを踏まえ、小売事業者に求める説明義務として以下の内容を追加することとしてはどうか。（電事法施行規則に規定することを想定。）
 - ① 小売料金が燃料や電力の価格により変動する場合、その旨や変動額の算定方法（過去の燃料価格や市場価格をあてはめた場合の具体的な変動額を含む）、その上限の有無を説明しなければならないこと。
 - ② 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、電力の使用状況等に応じて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こと。
 - ③ 事前交付書面は、8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い（特に重要な内容については枠囲いの中に12ポイント以上の大きさの文字及び数字を用い）、明瞭かつ正確に記載しなければならないこと。
- これらに加え、より具体的な説明内容や表記の在り方については、「電力の小売営業に関する指針（小売GL）」に「望ましい行為」等として位置付ける方向としてはどうか。

1. 小売事業者の需要家に対する説明義務の在り方：対応方針（案）

- これまでの議論を踏まえれば、説明義務の在り方に関し、小売GLに位置付けることとしてはどうか。

①小売料金が燃料や電力の価格により変動する場合の説明内容

- ・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の考え方について、グラフ等を用いてその因果関係について説明すること。
- ・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。

②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の説明方法及び程度

- ・高齢者や適切な判断を欠く懸念がある方への説明・勧誘に当たっては、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。
- ・目や耳が不自由な者等に対する説明・勧誘に当たっては、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、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）するなど、需要家の状況に配慮した説明・勧誘を行う。

③事前交付書面における「特に重要な事項」の例

- ・料金（算定方法を含む）、料金の変動性、料金等の支払方法、違約金

(参考) 小売供給契約締結前の説明義務や書面交付義務の現状について

- 小売電気事業者は、電気事業法に基づき、小売供給契約を締結しようとするときは、需要家に対して**料金その他の供給条件について説明しなければならず**、その説明のときには**説明内容を記載した書面を交付しなければならない**こととされている※1 ※2。
- この説明義務は、**需要家に対して料金その他の供給条件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必要があることから、小売電気事業者に対して課すこととされたものである。

※1 媒介事業者、取次事業者、代理事業者、登録特定送配電事業者等に対しても同様の説明義務が課されている。

※2 需要家の承諾を得ていれば、インターネットを通じた提供も可能である。

＜現行の事前説明事項、書面記載事項＞

- | | |
|---------------------|---|
| 1. 小売電気事業者等の名称 | 11. 託送供給等約款上の需要家の責任 |
| 2. 連絡先、苦情問合せ窓口等 | ※12. 契約期間 |
| 3. 申し込み方法 | 13. 需要家側からの解除等の連絡先、方法、
※期間制限、違約金、条件等 |
| 4. 供給開始予定日 | 14. 小売電気事業者側からの解除（料金滞納等）、変更 |
| 5. 契約プラン、料金単価 | ※15. （メニュー特性がある場合）電源の種類及び根拠 |
| ※6. 工事費等需要家の負担する費用 | ※16. 需要家の電気の使用等の制限内容 |
| ※7. 契約電力、電流容量等の算定方法 | ※17. その他重要な供給条件 |
| 8. 供給電圧、周波数 | |
| 9. 計量方法、料金調定方法 | |
| 10. 料金等の支払い方法 | |

※は、該当するものがある場合にのみ事前説明の義務が課されている事項。

説明義務等の課題について

- 現行の説明義務等では、契約の前提となる基本的な事項を列記している。他方で、昨今の事象を踏まえれば、料金の変動・安定性、小売供給事業の安定性といった要素は、需要家の利益と選択にとってこれまで以上に重要性が高まっていると考えられる。
- 料金メニューについては、昨年来、市場価格連動型のメニューを新たに提供する事業者や、燃料費調整に市場価格連動を織り込む料金メニューを公表する事業者が登場しており、今後、さらに増加していくことも考えられる。市場価格の変動リスクが小売電気事業者から需要家側に寄っていくことについては、需要家の認知と理解が必要である。
- 料金メニューがより複雑化する中で、どのような要因によって、どの程度の価格の変動が生じるのか、需要家がどういうリスクを負うのか、について正しく理解することは必要。
- また、市場価格の高騰やインバランス料金の負担等を要因とした破産等の事業撤退により、需要家が契約の解約や最終保障供給への切り替えを余儀なくされ、トラブルが発生していることを踏まえた対応も検討が必要ではないか。
- また、説明義務等については、上記観点からの項目・内容面に加えて、需要家にとってのわかりやすさの観点からも考慮を行うことが必要ではないか。
- どのような要素は、必ず需要家に伝える説明義務の対象とするか、あるいは、関心がある需要家がウェブサイト等知ることができればよいものとするか、を今後数回の本小委員会で議論頂き、整理をしてはどうか。

説明義務等の追加候補となるもの、説明の在り方について

- 料金の変動性・安定性や需要家が負うリスクについては、現行制度上、料金の算定方法についても説明することが必要※₁であるが、次のような説明を加えるべきか。他に考えられるものはあるか。
 - ✓ 市場価格や燃料価格の変動により料金変動するリスクがあることの説明
 - ✓ どのような場合にどのような変動をするかを市場価格や燃料価格の変動の例示を用いて説明
 - ✓ 変動の前提としている背景（例 市場依存度）について説明
- 小売供給事業の安定性については、現在は、特段の説明を求めているが、次のような説明を加えるべきか。他に考えられるものはあるか。
 - ✓ 市場価格等のリスクを低減するための取組
 - ✓ 需給管理者やインバランス料金の負担者
- 需要家にとってのわかりやすさの観点からは、次のような要素が必要ではないか。
 - ✓ 需要家の知識、経験や電力の使用状況に応じてわかりやすい丁寧な説明
 - ✓ 図表、グラフ、概念図などを用いて、需要家の理解しやすい情報
 - ✓ 事前交付書面は一定程度の大きさのフォントを活用することや、重要事項についてはさらに大きなフォントを用いたり、枠囲いをするなど、認知性向上の工夫

※ 1 現在、電力の小売営業に関する指針において、需要家にとって燃料費調整等の仕組みや料金変動のリスクが分かりやすい料金メニューとすること等が望ましい行為として整理されている。

※ 2 他法令においては、知識や経験に応じた説明義務、一定程度の大きさのフォントや枠囲いをした書面の交付義務、契約書面の内容についての基準の設定によりサービスの利用者の保護を図っている事例がある。

2. 需要家に対する国及び事業者からの情報提供の在り方：対応方針（案）

- 需要家が多様化する事業者や料金メニューの特性やメリット・デメリットを適切に理解できるよう、国・事業者それぞれが、分かり易い情報提供に取り組むことが重要。

（１）国による情報提供の在り方

- ◆ 民間においても、需要家に料金シミュレーション等を提供する比較情報プラットフォームが普及しているが、これらの掲載される情報は、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、運営主体である民間事業者の創意工夫により、アップデートされるものであり、全ての小売電気事業者の情報が掲載されているわけではない。
- ◆ 他方で、国においては、Web上で全ての小売電気事業者について、法令上国に提出されている情報等を踏まえて、基礎情報、過去の承継情報、事業実態について公表しており、実態上、「比較情報プラットフォーム」としての機能を果たしている。
- ◆ こうした状況の下、国においては、引き続き、上記のプラットフォームにおいて小売電気事業者の事業運営状況等について、需要家の小売事業者選択の参考となるよう情報提供を行うことが適当。具体的には、これまでも公表してきた情報に加え、事業運営状況に関する情報（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）等について情報提供することとしてはどうか。
- ◆ また、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御意見があったことも踏まえ、燃料費調整制度の仕組みなど、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ている。今後も、プラットフォームにおける情報提供に留まらず、需要家のニーズを踏まえた情報提供の拡充についても検討していくこととしてはどうか。

2. 需要家に対する国及び事業者からの情報提供の在り方：対応方針（案）

（2）事業者による情報提供の在り方

- ◆ 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。
- ◆ 既に、多くの小売電気事業者がそのWeb上で毎月の燃料調整費単価について情報提供しているが、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、料金に影響を与えと考える電源構成について、容易に把握できる環境を整備することも有用と考えられる。このため、小売GLにおいて
 - ・燃料費調整単価の推移、電源構成（卸電力取引所からの調達割合を含む）に関し情報提供をすること
 - ・これらの情報をホームページにおいて情報提供する場合には、需要家が容易にアクセスすることができるように工夫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。
- ◆ さらに、全ての需要家に対して求める水準ではないものの、需要家による小売電気事業者や料金メニューを選択する上で有用と考えられる情報については、全ての需要家に求められるものとは区別し、需要家の特性に応じて提供することが望ましいものとして小売GLに位置付けることとしてはどうか。具体的には、以下のような情報が考えられるか。
 - ・価格変動がある電源調達の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）
 - ・需給管理者やインバランス料金の負担者、BGに関する情報

(参考) 比較情報プラットフォームの現状

- 小売全面自由化以降、小売電気事業者数は700者を超え、需要家の選択肢は拡大。
- こうした中、需要家による事業者選択を容易にするため、民間企業において、**需要家に料金シミュレーション等を提供する比較情報プラットフォームが普及**しているところである。
具体的な内容は、事業者によって異なるが、例えば、
 - ①料金シミュレーションの結果、料金の構成（基本料金、従量料金、燃調、賦課金）
 - ②想定される節約額・増加額、特典による値引き額
 - ③解約金・違約金の有無
 - ④電源構成
 - ⑤電気代節約情報やサポート体制の充実度などの情報が提供されている。また、**小売事業者の契約申込みサイトへアクセスできるサービスも提供**している。
- また、国においては、web上で、全ての小売電気事業者について、法令上提出されている情報等を踏まえて、
 - ・基礎情報（登録番号、名称、代表者氏名、本社住所、電話番号など）
 - ・過去の承継情報（承継日、被承継者の名称など）
 - ・事業実態（休止予定期間）について公表し、**実態上、「比較情報プラットフォーム」としての機能を果たしている。**

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/

3. 旧一般電気事業者における 魅力的で安定的な料金・サービスの更なる選択肢の拡大に向けた取組状況

- 2016年の小売全面自由化以降、旧一般電気事業者においても他社のポイントサービスと連携した料金メニューや、再エネやCO2フリーの電気に特化したメニュー、住宅設備（エコキュートなど）や太陽光発電設備の導入サービス等とパッケージ化されたサブスクリプション型のメニューを提供するような事業者も存在。
- さらに、旧一般電気事業者からは、今後も、再エネの最大限導入にも資する昼間時間帯の需要創出、夜間時間帯からの需要シフトを促進する料金メニューや、需要家のニーズに応じた市場連動の料金メニューの検討等を進める旨が表明されている。
- 電気があらゆる国民生活や企業の活動に欠くことのできないものであることを踏まえれば、小売電気事業者により提供される料金メニューやサービスも、再生可能エネルギーの最大限の導入に向けた需要シフトなど、2050年カーボンニュートラルの実現に向けた社会課題の解決に資するものであることが社会的に求められると考えられる。
- 旧一般電気事業者を含む小売電気事業者には、こうした社会的要請も踏まえた上で、料金メニューの拡充や新たなサービスを提供し、社会の変容を促していくことが期待されるのではないかと。