

第22回 ガスシステム改革小委員会 事務局提出資料

ガス小売事業者等の説明義務・書面交付義務について

平成27年8月20日(木)

改正後のガス事業法における規定

(供給条件の説明等)

第十四条 ガス小売事業者及びガス小売事業者が行う小売供給に関する契約（以下「小売供給契約」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「ガス小売事業者等」という。）は、小売供給を受けようとする者（ガス事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。

2 ガス小売事業者等は、前項の規定による説明をするときは、経済産業省令で定める場合を除き、小売供給を受けようとする者に対し、当該小売供給に係る料金その他の供給条件であつて経済産業省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

3 ガス小売事業者等は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、小売供給を受けようとする者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて経済産業省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該ガス小売事業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

(書面の交付)

第十五条 ガス小売事業者等は、小売供給を受けようとする者と小売供給契約を締結したとき（小売供給契約の締結の媒介を業として行う者にあつては、当該媒介により小売供給契約が成立したとき）は、経済産業省令で定める場合を除き、遅滞なく、その者に対し、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

一 ガス小売事業者等の氏名又は名称及び住所

二 契約年月日

三 当該小売供給に係る料金その他の供給条件であつて経済産業省令で定める事項

2 ガス小売事業者等は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、小売供給を受けようとする者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて経済産業省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該ガス小売事業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

【論点1】

ガス小売事業者等が需要家に対して説明すべき事項をどうするか。

【論点2】

ガス小売事業者等が需要家に対して説明する際に交付する書面に記載すべき事項をどうするか。

【論点3】

ガス小売事業者等が需要家に対して説明する際の書面交付義務が免除される場合をどうするか。

【論点4】

書面交付に代替する情報通信技術を用いた方法（インターネット等）の具体的内容をどうするか。

【論点5】

ガス小売事業者等が小売供給契約の締結後に交付する書面に記載すべき事項をどうするか。

【論点6】

ガス小売事業者等が小売供給契約の締結後の書面交付義務が免除される場合をどうするか。

➤ ガス小売事業者等が需要家に対して説明すべき事項については、ガス事業の特性を踏まえ、以下のとおりとはどうか。

- ①ガス小売事業者の氏名又は名称及び登録番号
- ②代理店等が小売供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、その旨及び当該代理店等の氏名又は名称
- ③ガス小売事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ④代理店等が小売供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、当該代理店等の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ⑤小売供給契約の申込みの方法及び当該申込みの取扱いに関する事項
- ⑥小売供給開始の予定年月日
- ⑦小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）
- ⑧導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担に関する事項
- ⑨⑦及び⑧のほか、需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ⑩⑦から⑨までの需要家の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあっては、その内容
- ⑪ガス使用量の計測方法及び料金調定の方法
- ⑫当該小売供給に係る料金その他の需要家の負担となるものの支払方法
- ⑬供給するガスの熱量の最低値、標準値等のガスの成分に関する事項



次頁に続く

- ⑭ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値
- ⑮供給するガスの種類(グループ)(需要家からの求めがある場合には、燃焼速度等を含む。)
- ⑯小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該期間
- ⑰小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該小売供給契約の更新に関する事項
- ⑱需要家が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該ガス小売事業者(代理店等が小売供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、当該代理店等を含む。)の連絡先及びこれらの方法
- ⑲需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあっては、その内容
- ⑳需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ㉑⑲及び㉒のほか、需要家からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあっては、その内容
- ㉒ガス小売事業者からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に関する事項
- ㉓⑱から㉒までのほか、当該小売供給契約の解除に関する事項
- ㉔災害その他非常の場合における小売供給の制限又は中止及び需要家のガスの使用の制限又は中止に関する事項
- ㉕導管、器具、機械その他の設備に関するガス導管事業者、ガス小売事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項
- ㉖需要家のガスの使用方法等に制限がある場合にあっては、その内容
- ㉗①から㉖までのほか、当該小売供給に係る重要な供給条件がある場合にあっては、その内容

※下線を引いた説明事項は、ガスの特性を踏まえたもの。

- 現行のガス事業法施行規則第18条においては、一般ガス事業者は供給約款において、以下の事項を定めるべきこととされている。

ガス事業法施行規則

(供給約款)

第十八条 法第十七条第一項の供給約款は、次の事項について定めるものとする。

- 一 適用区域及び適用地点
- 二 料金
- 三 導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担の方法
- 四 前二号に掲げるもののほか、使用者が負担すべきものがあるときは、その事項及び金額又は金額決定の方法
- 五 ガス使用量の計測方法及び料金その他の使用者が負担すべきものの徴収の方法
- 六 使用者に供給するガスの熱量の最低値及び法第二十一条の規定により測定するガスの熱量の毎月の算術平均値の最低値又はこれらに代わるガスの成分に関する事項(第二十一条第一項ただし書前段及び同項第一号ただし書に規定する場合に限る。)
- 七 ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値
- 八 使用者に供給するガスの最高燃焼速度、最低燃焼速度、最高ウォッベ指数及び最低ウォッベ指数(第二十一条第一項第三号に規定する場合に限る。)
- 九 ガスの使用の申込みに対する取扱いの方法
- 十 導管、器具、機械その他の設備に関する一般ガス事業者及び使用者の保安上の責任に関する事項
- 十一 供給の停止又は使用の廃止に関する事項
- 十二 前各号に掲げるもののほか、一般ガス事業者及び使用者の責任に関する事項その他ガスの供給条件に関する事項があるときは、その事項
- 十三 有効期間を定めるときは、その期間
- 十四 実施期日

- 本年7月24日に公布された「小売電気事業の登録の申請等に関する省令」においては、**小売電気事業者が説明すべき事項が以下のとおり規定されている**ところであり、**3、4頁で整理したガス小売事業者が需要家に対して説明すべき事項は、この省令との関係においても整合的**である。

小売電気事業者が説明すべき事項

- 一 当該小売電気事業者の氏名又は名称及び登録番号
- 二 当該契約媒介業者等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、その旨及び当該契約媒介業者等の氏名又は名称
- 三 当該小売電気事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 四 当該契約媒介業者等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、当該契約媒介業者等の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 五 当該小売供給契約の申込みの方法
- 六 当該小売供給開始の予定年月日
- 七 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。）
- 八 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
- 九 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給を受けようとする者の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- 十 前三号に掲げる当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあっては、その内容
- 十一 当該小売供給契約に契約電力又は契約電流容量の定めがある場合にあっては、これらの値又は決定方法



次頁に続く

- 十二 供給電圧及び周波数
- 十三 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
- 十四 当該小売供給に係る料金その他の当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの支払方法
- 十五 一般送配電事業者から接続供給を受けて当該小売供給を行う場合にあっては、託送供給等約款に定められた小売供給の相手方の責任に関する事項
- 十六 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該期間
- 十七 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該小売供給契約の更新に関する事項
- 十八 当該小売供給の相手方が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該小売電気事業者（当該契約媒介業者等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、当該契約媒介業者等を含む。）の連絡先及びこれらの方法
- 十九 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあっては、その内容
- 二十 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の当該小売供給の相手方の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- 二十一 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあっては、その内容
- 二十二 当該小売電気事業者からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に関する事項
- 二十三 その小売電気事業の用に供する発電用の電気工作物の原動力の種類その他の事項をその行う小売供給の特性とする場合又は当該契約媒介業者等が小売電気事業者が行う小売供給（その小売電気事業の用に供する発電用の電気工作物の原動力の種類その他の事項をその行う小売供給の特性とするものに限る。）に関する契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その内容及び根拠
- 二十四 当該小売供給の相手方の電気の使用法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合にあっては、その内容
- 二十五 前各号に掲げるもののほか、当該小売供給に係る重要な供給条件がある場合にあっては、その内容

○電気通信事業者等は、電気通信役務の提供に関する契約の締結に当たっては、電気通信事業法に基づき当該電気通信役務に関する料金その他以下の事項の概要について、当該電気通信役務の提供を受けようとする者に対し説明しなければならないこととなっている。

法第26条の規定による具体的な説明事項は、後でトラブルが生じないようにするために必要な重要事項という観点で、各号に規定している。

具体的には、

- (1) 電気通信事業者の名称等
- (2) 契約代理業者の場合は、契約代理業者である旨及び名称等
- (3) 電気通信事業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (4) 契約代理業者の場合は、契約代理業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (5) 電気通信サービス内容(名称、種類及び利用に係る制限がある場合には、その旨を含む。)
- (6) 電気通信サービスの料金
- (7) 上記(6)の料金以外に消費者が負担すべき経費があるときは、その内容
- (8) 上記(6)及び(7)の料金等の無料又は割引キャンペーンの適用があるときは、その期間その他の条件
- (9) 消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法
- (10) 消費者からの申出による契約の変更又は解除に関する定めがあるときは、その内容((イ)解約期間の制限があるときは、その旨、(ロ)違約金の支払いを要するときは、その旨、(ハ)解約時にレンタルモデム等の返却費用の支払いを要するときは、その内容を含む。)

を定めている。

(以下略)

(出典)総務省総合通信基盤局「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」

【論点2】

ガス小売事業者等が需要家に対して説明する際に交付する書面に記載すべき事項をどうするか。

➡ 書面に記載すべき事項については、小売供給契約の内容を需要家が正しく理解することができる環境を整備するため、論点1において整理したガス小売事業者等が需要家に対して説明すべき事項と同一の事項としてはどうか。

【論点3】

ガス小売事業者等が需要家に対して説明する際の書面交付義務が免除される場合をどうするか。

➡ 書面交付義務が免除される場合については、需要家の利益を阻害するおそれがない以下の場合としてはどうか。

- ①書面を交付することなく電話により説明を行うことについて、需要家の承諾を得ている場合（ただし、この場合においては、説明を行った後遅滞なく、需要家に対し、説明事項を記載した書面を交付することを求めることとする。）。
- ②既に締結されている小売供給契約を更新しようとする場合であって、書面を交付することなく説明を行うことについて需要家の承諾を得ている場合。
- ③既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合（法令の制定又は改廃に伴い当然必要とされる形式的な変更など、契約内容の実質的な変更を伴わない変更をしようとする場合に限る。）であって、書面を交付することなく説明を行うことについて需要家の承諾を得ている場合。

※これらの論点については、電気事業法においても同様の整理がなされている。

【論点4】

書面交付に代替する情報通信技術を用いた方法（インターネット等）の具体的内容をどうするか。

➡ 他の業法も参考として、需要家の承諾を前提に、書面の交付に代えて、以下の手法を認めることとしてはどうか。

- ① 電子メールを送信する方法であって、需要家が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの
- ② 当該ガス小売事業者等のホームページにおいて、説明事項を需要家に閲覧させる方法（需要家が当該説明事項の記録を出力することによる書面を作成することができない場合には、一定期間継続して閲覧を可能とする方法。）
- ③ フロッピーディスク、CD-ROM等の記録媒体を交付する方法

➡ また、ガス小売事業者等が上記の書面交付に代替する措置を講じた場合であっても、需要家からの求めがあった場合には、書面を交付することが需要家保護の観点からは望ましいことから、ガス小売事業者等に対しては、これを求めることとしてはどうか。

※この論点については、電気事業法においても同様の整理がなされている。

▶ 小売電気事業者等については、書面交付に代替する措置として、以下の手法が認められている。

小売電気事業の登録の申請等に関する省令

(供給条件の説明等)

第3条 (略)

2～11 (略)

12 法第二条の十三第三項の経済産業省令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 電子メールを送信する方法であって、小売供給を受けようとする者が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの

二 当該小売電気事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第八項、第九項本文、第十項本文又は前項本文に規定する事項（以下この条において「説明時交付事項」という。）を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法（小売供給を受けようとする者が当該ファイルの記録を出力することによる書面を作成することができない場合にあっては、当該ファイルに記録された説明時交付事項を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法であって、当該ファイルに記録された説明時交付事項を、その記録された日から起算して三月間、消去し、又は改変できないもの）

三 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体に説明時交付事項を記録したものを交付する方法

13 小売電気事業者等は、法第二条の十三第三項の規定により、前項各号に掲げる方法により説明時交付事項を提供した場合においても、小売供給を受けようとする者からの求めがあったときは、その者に対し、説明時交付事項を記載した書面を交付するよう努めなければならない。

【論点5】

ガス小売事業者等が小売供給契約の締結後に交付する書面に記載すべき事項をどうするか。

➡ 小売供給契約の締結後に交付する書面に記載すべき事項については、小売供給契約の締結後、需要家がガス小売事業者等に対して問合せ等を行うに当たって必要十分な事項とする必要があることから、論点1において整理したガス小売事業者等が需要家に対して説明すべき事項と同一の事項としてはどうか。また、緊急保安時の問合せ等への対応円滑化のため、当該需要家を一意に特定する識別番号を記載してはどうか。

【論点6】

ガス小売事業者等が小売供給契約の締結後の書面交付義務が免除される場合をどうするか。

➡ 書面交付義務が免除される場合については、需要家の利益を阻害するおそれがない以下の場合としてはどうか。

- ①既に締結されている小売供給契約を変更した場合（法令の制定又は改廃に伴い当然必要とされる形式的な変更など、契約内容の実質的な変更を伴わない変更をした場合に限る。）であって、書面を交付しないことについて需要家の承諾を得ている場合

※これらの論点については、電気事業法においても同様の整理がなされている。

- また、熱供給事業者の説明義務・書面交付義務についても同様の論点が存在するところ、熱供給事業者が需要家に対して説明すべき事項については以下のとおりとし、書面交付に代替する手法や書面交付義務が免除される場合等の論点については、電気事業法及びガス事業法と同様の整理としてはどうか。

- ①熱供給事業者の氏名又は名称及び登録番号
- ②代理店等が熱供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、その旨及び当該代理店等の氏名又は名称
- ③熱供給事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ④代理店等が熱供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、当該代理店等の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問い合わせに応じることができる時間帯
- ⑤熱供給契約の申込みの方法及び当該申込みの取扱いに関する事項
- ⑥熱供給開始の予定年月日
- ⑦熱供給に係る料金(当該料金の額の算出方法を含む。)
- ⑧導管、熱量計その他の設備に関する費用の負担に関する事項
- ⑨⑦及び⑧のほか、需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ⑩⑦から⑨までの需要家の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあっては、その内容
- ⑪使用量の計測方法及び料金調定の方法
- ⑫当該熱供給に係る料金その他の需要家の負担となるものの支払方法
- ⑬供給する温水等の温度及び圧力
- ⑭供給する温水等の供給時間及び供給期間



次頁に続く

- ⑮当該熱供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該期間
- ⑯当該熱供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該熱供給契約の更新に関する事項
- ⑰需要家が当該熱供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該熱供給事業者(代理店等が熱供給契約の締結の代理等を行う場合にあっては、当該代理店等を含む。)の連絡先及びこれらの方法
- ⑱需要家からの申出による当該熱供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあっては、その内容
- ⑲需要家からの申出による当該熱供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の需要家の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- ⑳⑱及び㉑のほか、需要家からの申出による当該熱供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあっては、その内容
- ㉑熱供給事業者からの申出による当該熱供給契約の変更又は解除に関する事項
- ㉒⑰から㉑までのほか、当該熱供給契約の解除に関する事項
- ㉓災害その他非常の場合における熱供給の制限又は中止及び需要家が熱供給を受けることの制限又は中止に関する事項
- ㉔導管、器具、機械その他の設備に関する熱供給事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項
- ㉕需要家が設置する施設に関する事項
- ㉖需要家が設置する施設の概要についての熱供給事業者に対する通知に関する事項
- ㉗需要家の熱の使用法、器具、機械その他の設備の使用等に制限がある場合にあっては、その内容
- ㉘①から㉗までのほか、当該熱供給に係る重要な供給条件がある場合にあっては、その内容

※下線を引いた説明事項は、熱の特性を踏まえたもの。

- 現行の熱供給事業法施行規則第15条においては、熱供給事業者は熱供給規程において、以下の事項を定めるべきこととされている。

熱供給事業法施行規則

(供給規程)

第十五条 法第十四条第一項の供給規程は、次の事項について定めるものとする。

- 一 適用区域
- 二 料金の額またはその算出方法
- 三 導管、熱量計その他の設備に関する費用の負担の額またはその算出方法および負担の方法
- 四 前二号に掲げるもののほか、熱供給を受ける者が負担すべきものがあるときは、その事項および金額または金額決定の方法
- 五 使用量の計測方法および料金その他の熱供給を受ける者が負担すべきものの徴収の方法
- 六 供給する温水等の温度および圧力
- 七 供給する温水等の供給時間および供給期間
- 八 熱供給を受ける旨の申込に対する取扱いの方法
- 九 導管、器具、機械その他の設備に関する熱供給事業者および熱供給を受ける者の保安上の責任に関する事項
- 十 熱供給を受ける者が設置する施設の基準に関する事項
- 十一 熱供給を受ける者が設置する施設の概要についての熱供給事業者に対する通知に関する事項
- 十二 熱供給の停止または熱供給を受けることの廃止に関する事項
- 十三 前各号に掲げるもののほか、熱供給事業者および熱供給を受ける者の責任に関する事項その他供給条件に関する事項があるときは、その事項
- 十四 有効期間を定めるときは、その期間
- 十五 実施期日