

# 特別寄稿 電力小売り自由化

②

家庭や小規模事業者が電力小売り市場に参入することを踏まえ、電力小売りの自由化が4月から開始されるのを受け、需要家に電力を販売する小売電気事業者がさまざまな料金プラン、サービスの公表を始めた。テレビなどの広告により「電気事業者を選べ」ということが急に身近に感じられたのではないだろうか。そこで今回は、小売電気事業者を選ぶ際のトラブルに巻き込まれないためのノウハウをご紹介します。

## 業務委託の有無を確認

事業者が電力小売りに参入する際には、電力の供給契約を結ぶ前にその内容を必ず書面で説明し、契約締結時には書面で交付することが法律で義務付けられます。皆さまが営業を行う上で、電気以外のサービス分野で既に顧客網を持つ他の事業者に、営業業務を委託できるように明がなかった場合は法律違反ですので、必ずから市場参入しやすく

ガイドラインでは、

# 仕組み理解しトラブル回避

事業者が営業活動を行う際の「望ましい行為」と「問題となる行為」を規定しています。

## ガイドラインで問題行為を規定

電力小売りの全面自由化に向け、経済産業省は新たに「電力の小売営業に関する指針」(通称「小売営業ガイドライン」(案))を作成しました。自由化に伴い、さまざまな事業

事業者が営業活動を行う際の「望ましい行為」と「問題となる行為」を規定しています。また、契約では電気料金の算出方法を明記することになっており、例えば「時価」や「当社が毎月末に請求する額」といった不明朗な提示は、「問題となる行為」にあたります。また、契約では電気料金の算出方法を明記することになっており、例えば「時価」や「当社が毎月末に請求する額」といった不明朗な提示は、「問題となる行為」にあたります。

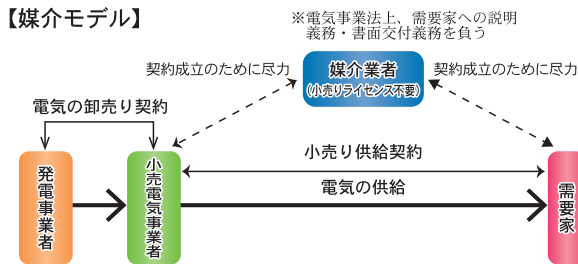
## 以前ご紹介した、小売電気事業者のリスト

以前ご紹介した、小売電気事業者のリストも、契約内容を書面です。仮に媒介、取り次ぎ、代理を行う事業者が苦情や問い合わせに対し「問題となる行為」を行ってしまっても、複数の営業モデルが存在します。

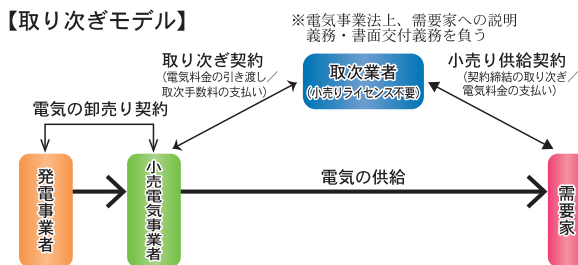
## 苦情への迅速な対応を義務付け

苦情への迅速な対応を義務付ける必要が追加されました。万が一、苦情や問い合わせ

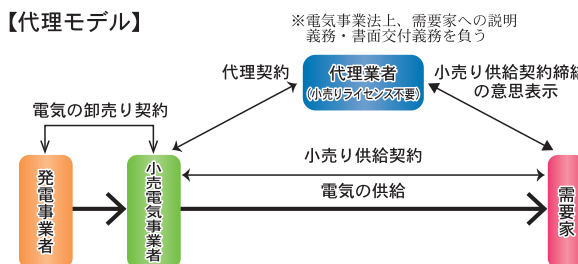
### 【媒介モデル】



### 【取り次ぎモデル】



### 【代理モデル】



員会事務局までお知らせください。

このように、電力小売りの全面自由化により、小売電気事業者の創意工夫や事業者間の価格競争によるコスト低減など、