

【ご参考】 第28回スイッチング作業会（1/29）資料  
ワンストップ廃止取次ガイドライン（案）

本ガイドライン（案）は、経産省が別途規定すると考える小売電気事業者向けガイドラインとは異なり、需要家のスイッチングを行う際の対応業務を円滑に行うため、自ら規定の上遵守するものである。

### 課題項目／対応の方向性 （第7回制度設計WG資料）

### 検討内容（ガイドライン記載内容）

#### 【課題】

廃止取次の際の本人確認

#### 【対応の方向性】

なりすまし等の防止を目的とした、本人意思の偽造防止、疑義がある場合の真偽確認の容易化のための小売電気事業者による本人意思の記録（書面・データを問わず）や、本人確認にあたり必要な情報の標準化等について、全小売電気事業者で統一ルールが必要であるため、今後検討。

#### ・小売電気事業者による本人意思の記録

##### <①記録媒体>

小売契約の申込形態が事業者により様々であることから、それらに応じた下記の記録媒体で保管することとしてはどうか。

- 書面申込…申込書類（紙、電子データ）
- 電話申込…音声データ、受付票（紙、電子データ）
- インターネット申込…Web申込フォーム等のシステム入力データ

##### <②保管期間>

なりすまし等が行われた場合、初回の小売料金請求が行われた時点で需要者側での認識が可能となるため、「申込日（廃止取次日）から最短3ヶ月程度」としてはどうか。

##### <③本人確認における必要情報>

本人確認の必要情報は、各小売電気事業者の申込受付形態などを踏まえ、下記項目を複数組み合わせるとして行うとしてはどうか。

- 「供給地点特定番号」又は「現小売のお客さま番号」…基本的に需要家自身しか知れない番号
- 「現小売契約者名義」…供給地点特番号と需要者をマッチング可能
- 「需要家の住所」…上記と組み合わせる本人確認を強化する要素

課題項目／対応の方向性 （第7回制度設計WG資料）	検討内容（ガイドライン記載内容）
<p>【課題】 解約に伴う不測の需要家不利益</p> <p>【対応の方向性】 「小売電気事業者は契約締結時に解約時の不利益の説明を十分に行う」、「新小売電気事業者は廃止取次依頼を受ける際に小売契約の解約に伴う不利益として想定される一般的な事項を説明する」などの措置をとることで、現小売電気事業者からの不利益情報の提供は行わなくとも、需要家の保護が十分確保されることとする方向で検討。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 契約締結時における小売契約解約時の不利益説明 <u>新小売電気事業者の消費者説明義務にて対応する</u>としてはどうか。</li><li>• 新小売電気事業者による小売契約解約時の一般的な不利益説明<ul style="list-style-type: none"><li>＜④一般的な不利益説明事項＞ 自由化以降の実態を踏まえ、順次例示を拡充することが前提であるが、<u>現時点で想定される以下のものをガイドラインに記載する</u>としてはどうか。<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 契約期間中の解約に伴う違約金の発生（複数年契約などの場合）</li><li>➤ 各社発行ポイントの失効</li><li>➤ 継続利用割引に適用される継続利用期間のクリア</li><li>➤ 過去電力使用量に関する小売電気事業者への照会不可</li></ul></li><li>＜⑤説明方法＞ 小売契約の申込形態が事業者により様々であることから、需要家に確実に認知いただくため、<u>書面、口頭説明、インターネット画面上の記載への誘導等、可能な方法を複数組み合わせることで確実に説明する</u>としてはどうか。</li></ul></li></ul>

課題項目／対応の方向性 （第7回制度設計WG資料）	検討内容（ガイドライン記載内容）
<p>【課題】 円滑な廃止取次の実現</p> <p>【対応の方向性】 小売電気事業者間共通に、廃止依頼に対し合理的な時間内に応答することとするが、できる限り即時（短時間）の対応を目指すこととしたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 現小売電気事業者の廃止可否判定</li></ul> <p>&lt;大前提&gt;</p> <p><u>円滑な廃止取次とは、最終的にスイッチング開始日等の需要家要望を充足させた上で取次を完了させることに他ならない。</u></p> <p>従い、API、Webの処理形態に関わらず、廃止取次データ取得～廃止取次処理、その後の託送申込処理に至るまで、<u>スイッチング開始日が変わることが無いよう、「極力速やかな処理を行う」</u>ことを大前提とする。 （但しシステム稼働時間中に限る）</p> <p>前記の「極力速やか」については、各小電気売事業者間でその契約者数、業務フロー、組織/体制などの要因によって大きな差異が発生するところではあるが、事業者間で一定の基準を定めることとする。（次ページ以降で説明。）</p> <p>なお、各小売電気事業者では全面自由化及びスイッチングの状況を踏まえ、<u>将来的にはより短時間で処理が完結できるよう、業務フローの見直しやシステムの改修の検討を、必要に応じ行う</u>ものとする。</p>

課題項目／対応の方向性 （第7回制度設計WG資料）	検討内容（ガイドライン記載内容）
<p>【課題】 円滑な廃止取次の実現</p> <p>【対応の方向性】 小売電気事業者間共通に、廃止依頼に対し合理的な時間内に応答することとするが、できる限り即時（短時間）の対応を目指すこととしたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・現小売電気事業者の廃止可否判定</li></ul> <p>&lt;⑥応答時間&gt;</p> <p><u>廃止取次申込の取得～廃止可否判定～託送廃止申込までを、極力速やかに行うことを基本とする。</u> 具体的には下記の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆API経由の場合 コアタイム内にて、<u>下記1)の確認を「1時間に1回以上」行うことを基本とし、2)を極力短時間で実施することとしてはどうか。</u><ol style="list-style-type: none"><li>1) 広域組合側のスイッチング支援システムから、新小売事業者の廃止取次申込データをPullで取得。</li><li>2) 上記申込データを取得後、その内容を確認の上で廃止可否判定を実施し、その後送配電側への託送廃止申込まで行う。</li></ol></li><li>◆Web経由の場合 コアタイム内にて、<u>下記1)の確認を「1時間に1回以上」行うことを基本とし、2)を極力短時間で実施することとしてはどうか。</u><ol style="list-style-type: none"><li>1) 広域組合側のスイッチング支援システムから送信される、新小売事業者の廃止取次申込情報メールを受信。</li><li>2) 上記申込情報メールの内容を確認の上で廃止可否判定を実施し、その後送配電側への託送廃止申込まで行う。 (円滑なマッチング完了を意識)</li></ol></li></ul> <p>※コアタイムの定義や扱いについては次ページ⑦参照</p>

課題項目／対応の方向性 （第7回制度設計WG資料）	検討内容（ガイドライン記載内容）
<p>【課題】 円滑な廃止取次の実現</p> <p>【対応の方向性】 小売電気事業者間共通に、廃止依頼に対し合理的な時間内に応答することとするが、できる限り即時（短時間）の対応を目指すこととしたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>現小売電気事業者の廃止可否判定</li></ul> <p>&lt;⑦コアタイム&gt;</p> <p>小売電気事業者の営業時間として一般的と考えられる時間帯を想定し、<u>平日（月～金。祝日および年末年始[12/29～1/3]は除く。）の9時～17時</u>としてはどうか。</p> <p>また、コアタイム開始/終了時刻と申込の関係は下記としてはどうか。</p> <p>API経由、Web経由に関わらず、コアタイムの開始と終了時間の前後で<u>⑥の1）に記載の処理は必ず実施する。</u></p> <p>その際に申込が存在すれば、<u>⑥の2）に記載の処理を可能な限り速やかに行う。</u></p> <p>※<u>通常の営業時間がコアタイム範囲より長い</u>（8:30～17:30など）事業者の場合、<u>営業時間＝コアタイム</u>として本項の開始/終了時刻を適時読み替えて差し支えない。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>廃止取次を受けた現小売電気事業者の託送申込</li></ul> <p>&lt;⑧廃止可否判定から託送申込までの対応時間&gt;</p> <p>API経由、Web経由に関わらず、一般送配電事業者によるマッチング完了が円滑に実施できるよう、⑥の2）に記載の通り、<u>取次の確認後に連続して行うことを基本</u>としてはどうか。</p>

※本ガイドラインの各項に著しく反する悪質な小売電気事業者に対して、スイッチング支援システムの利用停止や、業務改善命令の発令などの措置を行う旨の追記も今後検討する。