

平成27年5月28日更新

ワンストップ廃止取次ルール(案)

1. 廃止取次の際の本人確認

廃止取次にあたり、当該申込みが必要家本人のものであることを以下の情報すべてを用いて、確認する。

- ・現小売電気事業者のお客様番号
- ・現小売電気事業者との契約名義
- ・需要家の住所

2 申込みの際に受領した情報は、申込形態に応じ適切に保管する。

- ・書面による申込：申込書類を紙もしくは電子データとして保管する。
- ・電話による申込：音声データ、受付票を紙もしくは電子データとして保管する。
- ・インターネットによる申込：Web申込フォーム等のシステム入力データを保管する。

3 前項に規定する情報の保管期間は、申込日から起算して最短で3か月程度とする。

■ ポイント

- ・スイッチング支援システム利用に際し、最終的に必須投入項目となる「現小売電気事業者のお客様番号」「契約名義」「需要家の住所」をもって確認する。
- ・「供給地点特定番号」も必須投入項目となるが、需要家の住所より検索可能な情報のため不要とした。
- ・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家側での認識が可能となるため、「申込日(廃止取次日)」から起算して最短3か月程度とした。

2. 解約に伴う不測の需要家不利益

新たに需要家と契約を締結しようとする小売電気事業者(以下「新小売」という。)は、従前の小売電気事業者(以下「旧小売」という。)との契約を解除することにより需要家が被る可能性のある不利益事項について説明を行う。

2 想定される不利益事項は、下記の通り。

- ・旧小売との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)
- ・各社の発行ポイントの失効
- ・継続利用割引に適用される継続利用期間のクリア
- ・過去電力使用量に関する旧小売への照会不可

3 第1項に規定する説明を行い、需要家の同意を得たことを申込形態に応じ適切に記録し保管する。

- ・書面による申込:書面による同意の確認を紙もしくは電子データとして保管する。
- ・電話による申込:音声データ、受付票を紙もしくは電子データとして保管する。
- ・インターネットによる申込:申込時のWebページに説明を表示し、システム入力データを保管する。

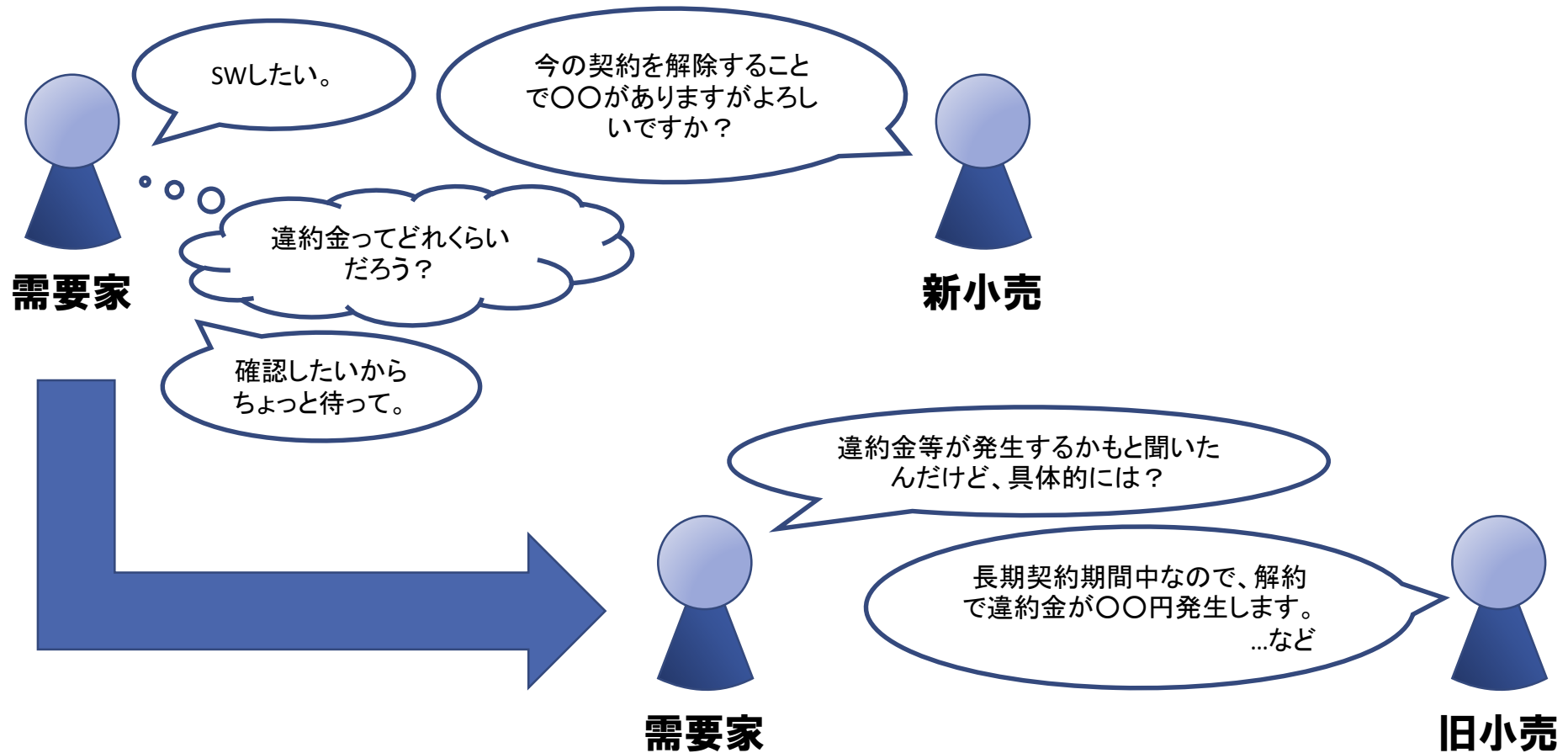
4 前項に規定する記録の保管期間は、申込日から起算して最短で3か月程度とする。

■ ポイント

- ・需要家が旧小売との契約を解除することにより被る可能性のある不利益事項を新小売より説明する。
- ・説明したことを示すため、申込内容と併せて記録を残す。
(説明実施のチェックリストなど)

参考. 需要家が不利益事項の詳細を知るタイミング

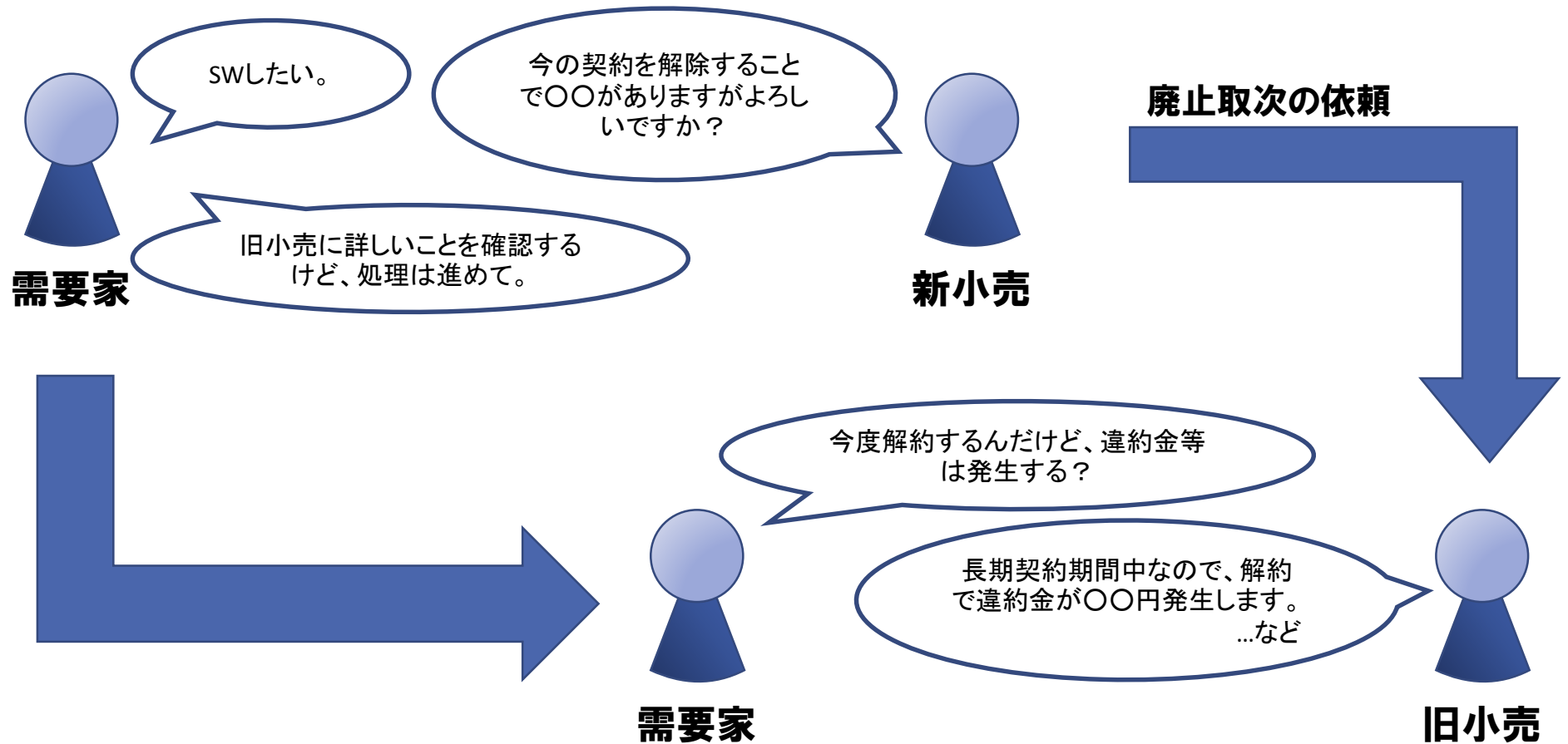
Case.1 需要家から旧小売へ問合せ(廃止取次前に確認)



需要家自身が旧小売にアプローチして、不利益事項の詳細を確認する。

参考. 需要家が不利益事項の詳細を知るタイミング

Case.2 需要家から旧小売へ問合せ(廃止取次と並行)



需要家自身が旧小売にアプローチして、不利益事項の詳細を確認する。
(廃止取次は、需要家の詳細確認とは別に進める)

3. 円滑な廃止取次の実現

旧小売は、新小売からの廃止依頼に対し、合理的な理由なく拒否してはならない。

- 2 円滑なスイッチングを行うため、廃止取次申込の取得から廃止可否判断、託送廃止申込までの手続きを極力速やかに行うことを基本とする。
- 3 API連携により廃止取次を行う場合、本機関のスイッチング支援システムから新小売からの廃止取次申込データを取得し、その内容を確認の上で可否判断を実施し、その後送配電事業者へ託送廃止申込まで行うことを基本とする。
- 4 前項の確認をコアタイム内において1時間に1回以上行うことを基本とし、可否判断、託送廃止申込を極力短時間で行う。ただし、システムトラブル等やむを得ない事情がある場合についてはこの限りではない。
- 5 Webシステムを利用して廃止取次を行う場合、本機関のスイッチング支援システムより送信される新小売の廃止取次申込メールを受信し、内容を確認の上廃止可否判断を実施し、その後送配電事業者への託送廃止申込まで行うことを基本とする。
- 6 前項の確認をコアタイム内において1時間に1回以上行うことを基本とし、可否判断、託送廃止申込を極力短時間で行う。ただし、システムトラブル等やむを得ない事情がある場合についてはこの限りではない。
- 7 コアタイムを越えて申込まれた廃止取次は、翌営業日のコアタイム開始時間に申込まれたものとして廃止可否判断を行ってもよいものとする。
- 8 前項により、翌営業日に廃止可否判断を行う場合であっても、第3項から第6項の規定に従い極力速やかに実施する。

3. 円滑な廃止取次の実現

■ ポイント

- ・スイッチング申込に対し、申込不備以外の理由で旧小売がNGを返すことは想定されないのではないか。
(需要家の選択の自由)
 - ※ **契約解除により債権が放棄されるわけではないため、未払金の有無が拒否理由にはならない。**
- ・円滑な廃止取次のため、廃止取次申込の取得～託送廃止申込までを一連の流れとして処理する。
- ・コアタイムは平日(月～金、祝日および年末年始 [12/29～1/3] は除く)の9時～17時を基本とする。
ただし、通常の営業時間がコアタイムより長い事業者の場合、営業時間＝コアタイムと読み替えて差支えない。
- ・やむを得ない事情とは、例えば以下のような例を指す。
 - 「地震、津波等の大規模災害により、事業所としての機能を失っている」
(自然災害による業務の一時的な停止)
 - 「小売電気事業者、広域機関、送配電事業者側のシステムトラブルにより、システムへ接続できない」
 - 「工事、事故等による停電のため、ネットワークに接続できない」
 - 「通信事業者の工事、事故等により、ネットワークに接続できない」
(ネットワーク接続に係る事情)
 - 「申込件数が膨大であり、1時間以内での処理が難しい」
例えば、通常10人で処理を行っているところに1万件の申込があった場合などを想定。単純計算で1件当たり4秒弱での処理を行わないといけない。