

# 電力供給におけるクーリング・オフ対応(案)について

電力広域的運営推進機関  
企画部

特定商取引に関する法律の改正について、平成27年11月24日付で消費者委員会にて諮問が行われたところ。今後消費経済審議会にて諮問が行われる予定であり、小売供給契約も、訪問販売、電話勧誘の2類型について、クーリング・オフの適用対象となる方向で検討がなされている。

## ■スイッチング支援に関する実務者会議としての検討課題

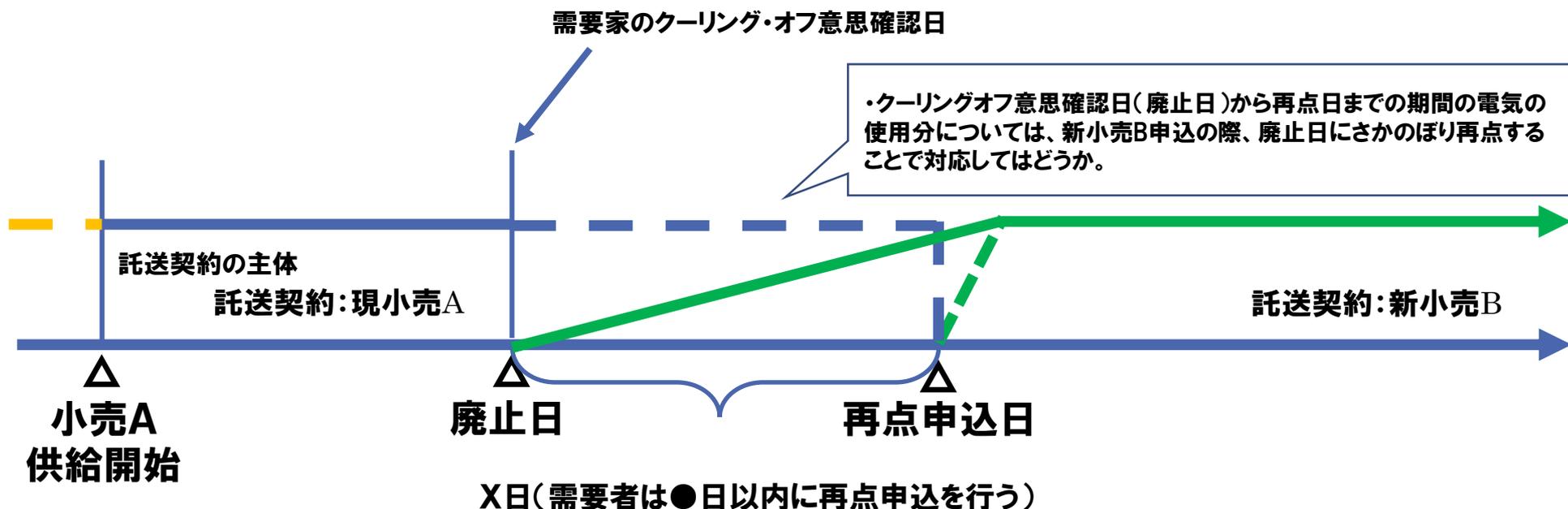
1:クーリング・オフを通知したが、新たな小売電気事業者をすぐに決定できず、廃止申込が処理されて電気の供給が途絶える可能性

－廃止日が先行し、再点が後日申込まれる場合としてp3に整理

2:クーリング・オフを通知する書面が小売電気事業者に到達する時期が明確でないため、再点申込時に廃止申込がなされていない可能性

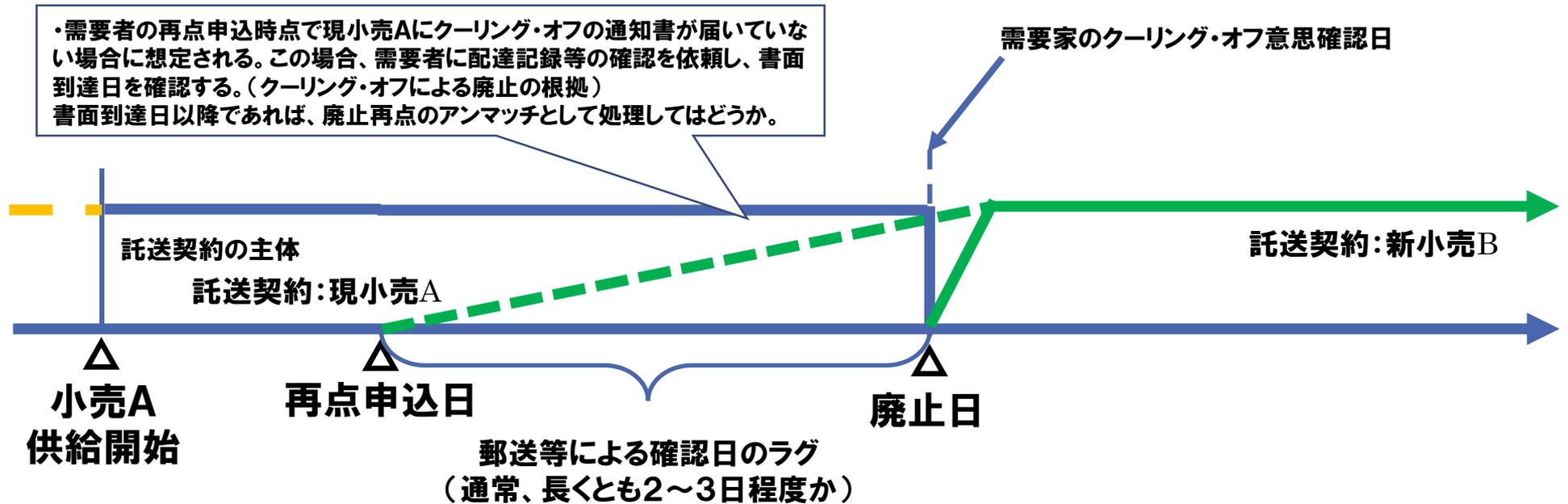
－再点申込日が先行し、廃止が後日申込まれる場合としてp4に整理

※別紙にて、クーリング・オフの通知を受けた小売電気事業者の廃止申込フロー(案)を示す。



## ■各事業者の求められる所作(想定)

- ・現小売Aは当該一般送配電へ“クーリング・オフによる廃止”である旨を電話連絡等にて伝える。
- ・一般送配電は廃止申込受付後、需要者に対し無契約による供給停止の可能性について注意喚起を行う。“クーリング・オフによる廃止”の連絡を受けた場合には、即時供給停止は行わない(猶予期間は小売電気事業者申出の解約時と同等の5日程度か。)
- ・新小売Bは無契約での電気の使用期間が発生しないよう、需要者から使用開始日をヒアリングし、**廃止日まで遡り再点申込するよう努める。**  
(or再点申込時に送配電がクーリング・オフによる廃止を認識しているため、再点申込受付後に前契約の廃止日を送配電→新小売Bへ連絡)



## ■各事業者の求められる所作(想定)

- ・新小売Bは再点申込後、“**契約中に再点申込有り**”の受付工程となるため、需要者へ状況を確認する必要がある。(クーリング・オフによるものか引越しに伴うものか判別不能のため)  
→クーリング・オフに伴うものであった場合、**需要者に書面到達日を確認の上、送配電事業者にアンマッチの解消を依頼**する。
- ・現小売Aはクーリング・オフの通知書面を受領次第、廃止申込とともに当該一般送配電へ“**クーリング・オフによる廃止**”である旨を電話連絡等にて伝える。
- ・一般送配電は新小売Bから廃止再点のアンマッチの解消依頼を受け、現小売A、新小売Bと協議の上調整を行う。  
(本ケースの場合、需要者の予期しない供給遮断は発生しないと思われる)

## 5-2. クーリングオフ時の事業者の対応について

- ◇既に記載したとおり、一般の小口需要家に対する供給も含めた自由化される小売供給部門については、クーリングオフの対象とする方向で議論が進められているところ。
  - ◇仮にクーリングオフの対象となった場合、クーリングオフ対象の取引については、**需要家がクーリングオフによって小売供給契約を解除することが可能となるが、従前供給を受けていた小売電気事業者との小売供給契約を解除している場合、当該契約解除の効果までは覆らない。**このため、需要家が新たな小売電気事業者と契約をしない限り、無契約状態となり、場合によって、電気の供給が停止される可能性がある。
  - ◇しかしながら、需要家保護の制度であるクーリングオフ制度によって直ちに需要家への電気の供給が停止されるという事態が生じることは望ましくない。そこで、**一般送配電事業者は、需要家保護のための一定の配慮措置（※）をとることとしてはどうか。**
- ※需要家によるクーリングオフによる無契約を原因とする供給停止を行う場合は、供給停止を行う5日程度前までに、①小売電気事業者と契約を締結しない場合には無契約状態を理由として供給停止になる旨の予告、②最終保障供給（経過措置期間中は特定小売供給）を申し込むという方法があることの説明を行った上で、なお無契約である場合には、無契約を理由として供給停止を行う。
- ◇また、**小売電気事業者に対しては、一般送配電事業者が上記の需要家配慮措置をとることができるよう、需要家によるクーリングオフによって一般送配電事業者との託送契約を解除する場合には、クーリングオフを原因とする解除であることを連絡することを求めることとし、これを怠ることを「問題となる行為」と位置付けてはどうか。**