

**電力小売全面自由化に関する消費者向けのQ & Aについて****1. 概要項目 (10 問)** ※以下の内容は詳細項目から主要なものを抜粋

- ・小売の全面自由化により一般家庭にとって何が変わるのですか。
- ・いつから小売の全面自由化が行われるのですか。
- ・小売電気事業者を切り替えるための手続（現在の電力会社に連絡する必要があるか等）とそれにかかる期間について教えてください。
- ・小売の全面自由化が行われる 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日までに何も手続をしない場合、電気の供給はどうなるのですか。
- ・新しく参入した小売電気事業者から電気を買うと、停電しやすくなるなど、電力供給の品質への影響があるのでしょうか。
- ・小売自由化後、小売電気事業者が倒産した場合や撤退した場合には電力供給が受けられなくなりませんか。
- ・自由化後の消費者保護の取組について教えてください。
- ・小売電気事業者との間でトラブルが生じた場合、どこに相談すればよいのですか。
- ・電力システム改革の目的は何ですか。
- ・電力システム改革の実施スケジュールはどうなっていますか。

**2. 詳細項目 (総計 : 69 問)****<第 2 弾改正・小売全面自由化の総論> 25 問****問 1. 小売の全面自由化により一般家庭にとって何が変わるのですか。**

答. 電気の小売業への参入の全面自由化により、様々な事業者が電気の小売市場に参入してくることで、電力会社の選択が可能になります。それぞれの事業者が、顧客を獲得するために創意工夫を凝らすことで、サービスの種類や内容が多様化し、料金メニューの幅が広がるなどの変化が実現する可能性があります。

**問 2. 電力小売の全面自由化によって電力会社を選択するということはどういうことですか**

答. 現在の電気事業の仕組みは、発電所で発電された電気が、送電線・配電線を通して、ご家庭やオフィスなどに届けられています。今般の電力小売の全面自由化とは、一般電気事業者（2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降は一般送配電事業者）が管理する送電線・配電線を経由して、消費者が選択した小売電気事業者の電気の購入をすることが可能となることを指します。小売電気事業者は、自ら発電所を運転していることもありますし、契約している発電所から電気を購入することや、卸電力市場から電気を購入すること、現在の一般電気事業者から電気を購入すること（常時バックアップ等）もあります。

問 3. いつから小売の全面自由化が行われるのですか。

答. 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日です。

問 4. いつから小売電気事業者の変更申込みが可能となるのですか。

答. 2016 年（平成 28 年）1 月より小売電気事業者により変更申込みの事前受付が本格化し、2016 年（平成 28 年）3 月以降、正式に変更手続きが完了する予定です。

問 5. 小売電気事業者から様々なメニューが提示されていますが、電気事業者を見極めるポイントは何でしょうか。

答. まず、小売電気事業者が、電気事業法に基づき登録されている事業者かどうかを確認してください。登録を受けた事業者かどうかは、資源エネルギー庁のホームページにおいて公表しています。ただし、登録を受けた小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎ業者である可能性もありますので、事業者に御確認いただくとともに、場合によっては小売電気事業者にも実際に代理・媒介・取次ぎ業者であるかを確認することをお勧めします。さらに、小売電気事業者には、料金を含む供給条件の書面による説明義務が電気事業法上課されていますので、その内容を確認してください。最後に、料金のみではなく、契約期間や契約解除などの諸条件をよく確認して、納得して契約をしていただくことが重要です。

[\(参考\) 資源エネルギー庁 HP 登録小売電気事業者一覧](#)

問 6. 現在の電力会社（一般電気事業者）との契約を解約する際に、解約金の支払いなどが必要になるのでしょうか。

答. 主にオール電化住宅や事務所・商店などでご契約されている、一部の料金メニューでは、電気のご使用開始から 1 年以内に解約する場合などにおいて、精算金・解約金等が発生する契約（約款）となっている場合があります。ただし、当該取扱いについては、将来の需要等を考慮して供給設備を常置する場合や、非常変災等やむを得ない場合は除外となります（引っ越しなどによる移転のケース等、対象外となることがほとんどです）。詳しくは、電力会社（一般電気事業者）にお問い合わせいただくか、契約の内容を御確認ください。

問 7. 変更した小売電気事業者を解約し、更に別の小売電気事業者に切り替える際に気をつけることはありますか。

答. 変更した小売電気事業者から、更に別の小売電気事業者に切り替える際には、変更前の小売電気事業者との契約によっては、解約に当たって、違約金、解約金が発生する

可能性があります。変更前の小売電気事業者の解約条件について、事前に御確認いただくことをおすすめします。また、訪問販売や電話勧誘販売を受け、小売電気事業者などとの間で電気の供給契約を締結した場合のクーリング・オフの取扱いについては、問 45 もご参照下さい。

問 8. 小売電気事業者を切り替えるための手続（現在の電力会社に連絡する必要があるか等）とそれにかかる期間について教えてください。

答. 小売電気事業者の切替を希望される場合は、切り替えようとする先の小売電気事業者にご連絡下さい。切替に要する期間は、切替日が、①スマートメーターへの取替工事が必要となる場合は、およそ 2 週間程度（原則 8 営業日に 2 暦日を加えた日）以降の最初の定例検針日、②取替工事が不要である場合はおよそ 4 日程度（1 営業日に 2 暦日を加えた日）以降の日とされています。具体的な切替日については切り替え先の小売電気事業者にご確認下さい。なお、2016（平成 28 年）4 月の小売全面自由化の開始の直前・直後など、小売電気事業者の切替申込み数が非常に多い場合は、切替に時間がかかる可能性があります。

問 9. 電力会社を変更すると、新しい電線が自宅に引かれることになるのですか。

答. 現在の一般電気事業者（2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降は一般送配電事業者）が管理・運営する既存の送電線・配電線を経由して電気が送られてきますので、新しく自宅に電線が引かれることにはなりません。送配電線を利用する費用は、小売電気事業者が、託送料金として支払うこととなります。また、最初に小売電気事業者を切り替える場合、スマートメーターが必要になるため、スマートメーターへの取替工事が原則として必要となります。その際、メーター取替のための個別の費用負担は原則発生しません（ただし、場合によってはメーター取替に伴う工事などの個別の費用負担が生じる可能性があります）。

問 10. 私の住んでいる地域で電気を買うことができるようになる小売電気事業者を教えてください。

答. 小売電気事業者が供給を行う地域は、事業者ごとに異なりますので、各小売電気事業者にお問い合わせください。また、登録を受けた小売電気事業者の登録リストに、各事業者の供給予定区域や一般家庭への販売予定に関する情報を掲載しています。

[（参考）資源エネルギー庁 HP 登録小売電気事業者一覧](#)

問 11. 山間部でも新規参入者から電気を買うことができますか？

答. 山間部でも新規参入者から電気を買うことができます。日本では、離島を除き、山間部でも、送配電線で電力系統につながっています。今回の電力小売自由化では、現在

の一般電気事業者（2016年（平成28年）4月1日以降は一般送配電事業者）が管理・運営する送配電線を経由して、小売電気事業者が消費者に販売する電力が送られてきますので、山間部でも購入は可能です。ただし、実際に参入する小売事業者が存在するかどうかは、個別に小売事業者におたずねください。

問 12. 日本では、西日本が 60Hz、東日本が 50Hz ですが、周波数が違うエリアにある遠くの電力会社の電気を購入することができるのですか。

答. 日本では、西日本が 60Hz、東日本が 50Hz ですが、周波数変換設備により電気のやりとりは可能です。周波数が違うエリアをまたいで参入する小売事業者がいる場合には、当該事業者から購入可能です。ただし、周波数は変換されていますので、お住まいのエリアの周波数の電気を購入することとなります。

問 13. 小売の全面自由化が行われる 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日までに何も手続をしない場合、電気の供給はどうなるのですか。

答. 現在、供給を受けている電力会社から引き続き供給されることとなります。

問 14. 今の電気サービスや料金メニューに満足しているのですが、今の料金メニューは残らないのですか。

答. 少なくとも 2020 年（平成 32 年）3 月までの間は、現在の一般的な料金メニューが、経過措置としてこれまでどおり残ることとなります。なお、一部の料金メニューについては、現在の料金メニューから変更される可能性がありますので、電力会社にご確認ください。

問 15. 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降に自宅の新築を予定しており、竣工後は新規参入の小売電気事業者と契約したいのですが、電線の引込み工事は誰に頼めば良いのでしょうか。

答. 新規参入の小売電気事業者から供給を受ける場合も、引込線の工事の手続きなどはこれまでどおりの電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）が担当することとなります。電力会社への申込みは小売電気事業者から行われますので、まずは小売電気事業者にご依頼ください。その際、あらかじめ消費者が、入居時から契約する小売電気事業者を決める必要があります。

なお、消費者が新築工事を行っている工務店や電気工事店に依頼することにより、消費者の代わりに工務店や電気工事店が引き込み工事等の手配を小売電気事業者に対して申し込むことも考えられます。

問 16. 自由化後に新規参入の小売電気事業者と契約した場合、その後に引っ越しをすると、

どうなるのですか。海外への転勤などで契約廃止の手続をするにはどうすれば良いですか。

答. 小売電気事業者によっては、営業エリアが限定されている場合があります。海外も含め転居先で供給を受けていた小売電気事業者からの供給を受けることができない場合、契約をされた小売電気事業者との間で手続きが必要となりますので、契約をされた小売電気事業者にご確認ください。また、引っ越し先で契約している小売電気事業者が供給している場合でも、引っ越しに伴う手続きが必要な可能性がありますので、契約をされた小売電気事業者にご確認ください。

問 17. マンション（又は集合住宅）に住んでいるのですが、新規参入の小売電気事業者から電気を買うことはできますか。

答. マンション（又は集合住宅）に住んでいる場合でも、各家庭が個別に電力会社と契約している場合は新規参入の小売電気事業者から電気を買うことが可能です。ただし、管理組合等を通じてマンション全体で一括して契約を行っている場合（高圧一括受電契約）は対応が異なりますので、お住まいのマンションの管理組合等にご確認ください。

問 18. 賃貸住宅に住んでいるのですが、新規参入の小売電気事業者から電気を買うことはできますか。

答. 電力会社との契約名義がご本人の場合は可能です。他人名義のご契約になっている場合は、その方にご確認下さい。

問 19. 同じ家に住んでいる家族で別々に電気の契約をすることはできますか。

答. 電気の契約は需要場所ごとに結びますので、同じ家に住んでいる場合は別々に電気の契約を結ぶことはできません。

問 20. 「新電力」とは何ですか。

答. 現在の制度における「特定規模電気事業者 (PPS)」を指しています。契約電力が 50kW 以上の需要家に対して、現在の一般電気事業者（東京電力、関西電力など）が保有する送配電網を通じて電気の販売を行う事業者をいいます。

問 21. 「新電力」の販売シェアは現状どの程度ですか。

答. 新電力（特定規模電気事業者）のシェアは近年徐々に増加しており、既に自由化されている分野においては、2015 年度（平成 27 年度）上半期平均で約 6.9%となっています。

問 22. 新規参入の小売電気事業者が十分な電力を仕入れることができない場合、消費者に

対する供給は停止されてしまうのですか。

答. 電力供給においては、小売電気事業者が販売する量に応じた電力を調達できていない場合であっても、系統全体で一般送配電事業者が需給バランスを維持する（一般送配電事業者がその不足分の補給を行う）ため、十分な電力を調達できていないことをもって消費者に対する供給が停止されることはありません。

問 23. 再生可能エネルギーなど、環境に優しい電力を購入したいと考えていますが、可能でしょうか。

答. 小売電気事業者によっては、そのようなメニューを提供する可能性があります。再生可能エネルギーなどの電源（電気の発生源）の構成を供給条件とする場合には、2014年（平成26年）に成立した第2弾の改正電気事業法において、小売電気事業者に対し消費者への説明義務を課していますので、各事業者の説明内容をよく確認して下さい（再生可能エネルギーの固定価格買取制度については問33参照）。

問 24. 小売電気事業者がどのような電気を販売しているのか（電源構成）を知りたいのですが、どうすればわかりますか。

答. 小売全面自由化後、需要家が自ら選択を行い、そのニーズに応じて小売電気事業者が必要な情報を開示するといった取組が、需要側及び供給側の双方で進んでいくことが期待されることから、2016年（平成28年）1月に制定された「電力の小売営業に関する指針」において、小売電気事業者が、ホームページやパンフレット、チラシ等を通じて需要家に対して電源構成や二酸化炭素排出係数（調整後排出係数）の情報の開示を行うことを「望ましい行為」として位置づけています。実際の電源構成を開示の有無については、各小売電気事業者のホームページやパンフレット、チラシ等をご覧下さい。

なお、小売電気事業者が、一定の電源の構成（例えば、再生可能エネルギー100%など）を供給条件として、電気を販売する際には、契約の際に電源構成の内訳を説明することが必要となりますので、この場合には電源構成が開示されることとなります。

問 25. 自宅の太陽電池パネル等を利用して、個人でご近所に電気を販売することは可能ですか。

答. 事業として行う場合は、電気事業法に基づく小売電気事業者としての登録をしなければ、他の需要家への電気の売買は無登録販売として違法となります。他方で、個人であっても、個人事業主として、小売電気事業者としての登録申請は可能ですので、登録後、小売電気事業者として、説明義務・書面交付義務等の義務を果たしながら電気の販売を行うことは可能です。

**<安定供給の確保> 5問**

問 26. 小売の全面自由化後も電気の安定供給は確保できますか。

答. 小売全面自由化が実現した後は「一般電気事業者」等、これまでの事業者の概念が見直され、ライセンスを受けた小売電気事業者、送配電事業者、発電事業者等の各主体（問 63 参照）が新たな制度に従いそれぞれの責任を果たすことによって安定供給を確保する仕組みへと移行します。具体的には、小売電気事業者に対して供給力確保義務を課すとともに、送配電事業者に対し周波数維持義務（電力系統全体での需給バランスを維持する義務）や最終保障サービスの提供義務等を課し、加えて、仮に将来的に日本全体で供給力不足が見込まれる場合には、広域的運営推進機関が電源確保を行うなど、各種の制度を設けています。

問 27. 新しく参入した小売電気事業者から電気を買うと、停電しやすくなるなど、電力供給の品質への影響があるのでしょうか。

答. 同じ送配電線から供給される電力であれば、電気そのものの品質は変わりません。また、小売電気事業者が供給力不足になった場合であっても、系統全体で一般送配電事業者が需給バランスを維持する（一般送配電事業者がその不足分の補給を行う）ため、十分な電力を調達できていないことをもって消費者に対する供給が停止されることはありません。

問 28. 2016 年（平成 28 年）の小売の全面自由化後、停電が起きた場合はどこに問い合わせをすれば良いですか。

答. 停電に関するお問い合わせについては、送配電線に関するものであったとしても供給を行う小売電気事業者が情報提供を行うことが適当とされていますので、まずは、契約された小売電気事業者にお問い合わせください。なお、停電の原因には、ご家庭の敷地内の電気設備（内線）側に原因がある場合と、送配電設備（外線）側に原因がある場合がありますが、一般送配電事業者でなければ原因が分からないこともありますので、小売電気事業者にお問い合わせいただくほか、地域の一般送配電事業者へお問い合わせいただくことも可能です。

問 29. 小売自由化後、小売電気事業者が倒産した場合や撤退した場合には電力供給が受けられなくなりますか。

答. 電気を購入している小売電気事業者が倒産した場合や撤退した場合、他の小売電気事業者と契約をしなければ電気の供給が止まるおそれがありますが、少なくとも 2020 年（平成 32 年）3 月までの間は、現在の一般電気事業者の小売部門に家庭等への電気の供給が義務づけられていますので、他の小売電気事業者が見つからない場合でも、現在の一般電気事業者の小売部門と契約することで、現在の標準的な料金メニュー（経過措置の料金メニュー）で電気の供給を受けることができます。

なお、経過措置終了後は、セーフティネットとして最終的な電気の供給を実施すること（最終保障供給）が一般送配電事業者に義務づけられており、例えばそれまで供給していた小売電気事業者が倒産・撤退したような場合には、需要家は、他の小売電気事業者に切り替えるまでの間、一般送配電事業者と契約することで最終保障供給を受けることができます。

問 30. 離島に住んでいますが、小売自由化後は電気料金が高くなりませんか。また、離島でも小売電気事業者の切り替えは可能ですか。

答. 離島の消費者に対しては、一般送配電事業者が「離島供給約款」に基づき電気を供給することが義務づけられています。離島供給約款における電気料金は、その一般送配電事業者の供給区域内の他の消費者が供給を受けている料金水準と同程度のものであることが求められており、離島だけ電気料金が高くなることはありません。なお、離島においてこうした料金水準を実現するための費用は、託送料金を通じて負担されています。

また、離島においても、参入する小売電気事業者がいる場合には、切り替えが可能です。小売電気事業者が供給を行う地域は事業者ごとに異なりますので、各小売電気事業者にお問い合わせください。

#### <電気料金について> 4問

問 31. 自由化前は、電気料金はどのように定まっていたのですか。

答. 家庭などの消費者に適用される電気料金は、「総括原価方式」により、各電力会社が、能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えた金額を設定し、経済産業大臣によって認可されています（なお、石油・天然ガス等の価格は日々変動しますので、これに応じて自動的に電気料金を調整する制度（燃料費調整制度）があります。これについては問 34 参照。）。オフィスビルや工場などの大口需要家の電気料金は既に自由化されており、電力会社や新電力との自由交渉に基づき決定されます。

問 32. 自由化後、電気料金はどのように定まるのですか。安くなるのですか。電気料金が高くなることはないのですか。

答. 自由化後は各小売電気事業者において自由な料金メニューの設定が可能になります。競争が十分な中では、電気料金が安くなる可能性も想定されますが、競争が不十分な中で電気料金の自由化を実施すると、結果として、電気料金の引き上げが生じてしまうおそれもあります。このようなことのないよう、消費者保護のための経過的な措置として、競争が十分に進展するまでの間（少なくとも 2020 年（平成 32 年）3 月まで）は、現行の規制料金も存続させることとしています。

問 33. 再生可能エネルギーの固定価格買取制度（全量買取制度）とは何ですか。



答. 再生可能エネルギーで発電した電気を、電力会社が一定価格で買い取ることを国が約束する制度です。電力会社が買い取る費用を電気をご利用の皆様から賦課金という形で集め、今はまだコストの高い再生可能エネルギーの導入を支えています。詳しくはこちらのホームページをご覧ください。

[\(参考\) 資源エネルギー庁 HP 新エネルギーについて \(なっとく！再生可能エネルギー\)](#)

なお、固定価格買取制度（全量買取制度）では、環境価値も再生可能エネルギー電気と一緒に買い取られるため、発電した事業者のもとに環境価値は残らず、賦課金を負担される全国の電気の使用者に広く帰属することとなります。

#### 問 34. 燃料費調整制度とは何ですか。

答. 家庭などの消費者に適用される電気料金は、将来の合理的な期間における総括原価を基に算定される料金（基本料金＋従量料金）と、輸入燃料価格の変動に応じて自動的に調整される燃料費調整額、及び再生可能エネルギー発電促進賦課金との合算で算出されます。燃料費調整制度は、燃料価格や為替レートの影響を外部化することにより、事業者の経営効率化の成果を明確にし、経済情勢の変化をできる限り迅速に料金に反映させると同時に、事業者の経営環境の安定を図ることを目的とし、1996年（平成8年）1月に導入されました。詳しくはこちらのホームページをご覧ください。

[\(参考\) 資源エネルギー庁 HP 燃料費調整制度について](#)

### <消費者トラブルについて> 13問

#### 問 35. 自由化後の消費者保護の取組について教えてください。

答. 小売全面自由化により、家庭も含めた需要家が多種多様な事業者や料金メニューの中から選択することが可能になる一方、消費者トラブルを未然に防止することが必要になります。そのため、小売電気事業者に対し、消費者への契約条件の説明義務や、書面交付義務、消費者からの苦情や問合せへの対応義務を課し、こうした事業者に対し、電力取引監視等委員会が報告徴収や立入検査、業務改善の勧告を行うことができる制度としています。

また、消費者保護のための経過的な措置として競争が十分に進展するまでの間（少なくとも2020年（平成32年）3月まで）は、現在の一般電気事業者の小売部門に対し現行の規制料金の存続を求めるとともに、電気の供給を義務づけることとしています。さらに、経過的な措置の後において消費者が誰からも電気の供給を受けられなくなることはないよう、セーフティネットとして最終的な電気の供給を行うことを一般送配電事業者に義務づけています（問26・問29・問46参照）。これら様々な措置を講じることで、自由化後の消費者の保護を図ることとしています。

#### 問 36. 自由化後に電気を売ると広告している会社がありますが、国の登録を受けた小売電

気事業者なのかどうかは、どうすれば分かりますか。

答. 登録を受けた事業者のリストをホームページにおいて公表しています。

[\(参考\) 資源エネルギー庁 HP 登録小売電気事業者一覧](#)

問 37. 登録を受けていない会社から勧誘を受けたのですが、どうすれば良いでしょうか。

答. 2016年(平成28年)4月1日の小売全面自由化後、電気の販売を行うためには、販売開始までに小売電気事業者としての登録を受ける必要があります。登録を受けている小売電気事業者との契約をご検討いただくことをおすすめします。登録を受けた事業者はホームページにおいて公表しています(問36参照)。

また、勧誘をした会社自身が登録を受けていなくても、登録を受けた小売電気事業者の代理・媒介・取次ぎ業者である可能性もありますので、勧誘を受けた会社にご確認頂くとともに、場合によっては小売電気事業者にも実際に代理・媒介・取次ぎ業者であるかご確認することをおすすめします。

問 38. 契約締結時に、小売電気事業者からはどのような事項の説明を受けることができるのですか。

答. 説明義務などの具体的な内容については、経済産業省令において、料金メニューの内容に加え、割引期間がある場合にはその期間や割引の具体的な内容、あるいは解約に条件がある場合にはその条件の内容などを消費者に説明すべき旨を規定しています。

[\(参考\) 小売電気事業の登録の申請等に関する省令](#)

問 39. 小売電気事業者の変更に当たり、いくらで販売しているか不透明になることはありませんか。

答. 小売全面自由化に当たり、料金を含む供給条件を事前に消費者に対し説明する義務が、小売電気事業者に課せられています。さらに、需要家が料金水準の適切性を判断しやすいように、低圧需要向けの定型的なメニューを「標準メニュー」として公表することを、全ての小売電気事業者にとって「望ましい行為」として2016年(平成28年)1月に制定された「電力の小売営業に関する指針」に位置付けています。

問 40. 契約締結時に、小売電気事業者からはどのような書面の交付を受けるのですか。

答. 書面交付などの具体的な内容については、経済産業省令で定めることとなっており、この省令においては、料金メニューの内容に加え、割引期間がある場合には、その期間や割引の具体的な内容、あるいは解約に条件がある場合にはその条件の内容なども、消費者に書面で交付すべき旨を規定しています。なお、消費者の承諾を得て電子メールなどで送信する方法も可能とされています。

[\(参考\) 小売電気事業の登録の申請等に関する省令](#)

問 41. 小売電気事業者から一方的に契約解除をされることはありますか。また、解約の申し出に応じなかったり、不当に高額な違約金をとられることはありますか。

答. 2016年（平成28年）1月に経済産業省が制定した「電力の小売営業に関する指針」では、小売電気事業者からの契約解除時の手続として、解除日の15日程度前までに需要家に解除予告通知を行うことなどを求めています。また、不当に高額な違約金等を設定することや、需要家からの解除の申出等に応じないこと、需要家による解除手続等の方法を明示しないことを「問題となる行為」としています。

[\(参考\) 資源エネルギー庁 HP「電力の小売営業に関する指針」を制定しました](#)

問 42. 小売電気事業者の代理店等についてはどのような義務が課せられていますか。

答. 代理店等についても、電気事業法により小売電気事業者と同様に契約条件の説明義務、書面交付義務が課されています。義務に違反している場合においては、経済産業大臣は、業務改善命令を行うことができることとされています。

問 43. 切替先の小売電気事業者が信頼できない会社であった場合、トラブルに巻き込まれるのではないですか

答. 契約をされる前に契約内容や、登録を受けている小売電気事業者であるかなどについて、よくご確認ください。小売電気事業者には契約締結時に説明義務、書面交付義務等が課せられています（問38・問40参照）。交付された書面は大切に保管してください。

問 44. 小売電気事業者との間でトラブルが生じた場合、どこに相談すればよいのですか。

答. 小売電気事業者に対しては消費者からの苦情や問合せへの対応義務を課しており、適切に対応することが求められています。まずは小売電気事業者へお問合せください。なお、電力取引監視等委員会事務局にも相談窓口があります。こちらに寄せられました相談事例については、今後、個人等の情報に配慮した上で、Q&Aに追記することを検討しています。

[\(参考\) 電力取引監視等委員会 相談窓口](#)

問 45. 訪問販売や電話勧誘販売を受け、小売電気事業者を切り替えたのですが、やはり別の小売電気事業者に変えたいのですが、特定商取引に関する法律（特商法）に基づくクーリング・オフはできますか。2016年（平成28年）4月1日以前に訪問販売や電話勧誘販売で電気の供給契約を締結した場合には、特商法の規制対象外となるのでしょうか。

答. 小売の全面自由化が行われる2016年（平成28年）4月1日以降の電気の供給については、同月より前に訪問販売又は電話勧誘販売で電気の供給契約を締結した場合は、クーリング・オフの対象となります。クーリング・オフの期間は契約書面を受領した日（その

前に申し込み内容を記載した書面を受領している場合は、その受領した日) から起算して 8 日間となります。

現行の特商法では、現行電気事業法上の一般電気事業及び特定電気事業をクーリング・オフの適用除外としていますが、小売電気事業は適用除外とされていないため、原則どおり適用対象となります。

2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降に、小売電気事業者との契約がクーリング・オフの対象となるかについては、政令で定められることになります。

問 46. 小売電気事業者と電気の供給契約を締結した後、クーリング・オフをし、供給を受けていた元の電力会社に戻りたい場合、元の電力会社は受け入れてくれますか。

答. 電気の供給契約を元の電力会社に戻す場合、新たに当該電力会社との間で契約を締結する必要がありますが、元の電力会社は経過措置期間中は少なくとも「規制料金メニュー（経過措置料金）」での供給は行う義務がありますので、元の電力会社にお問い合わせください。なお、経過措置終了後は、セーフティネットとして最終的な電気の供給を実施すること（最終保障供給）が一般送配電事業者に義務づけられており、例えばそれまで供給していた小売電気事業者が事業から撤退したような場合には、需要家は、一般送配電事業者から最終保障供給を受けることができます（問 26・問 29・問 35 参照）。

問 47. 新しく参入した小売電気事業者と契約したものの、電気料金の滞納を行った場合に、すぐに電気を止められることになったりしないでしょうか。

答. 小売電気事業者に電気料金を滞納した場合であっても、直ちに電気を止められることはありませんが、契約が解除された結果として小売供給契約がなくなり、電気の供給が停止されることはありえます。しかし、小売電気事業者が契約の解除を行うには、解除を行う一定期間前（15 日程度前）に需要家に予告することを「電力の小売営業に関する指針」の中で求めています。また、少なくとも 2020 年（平成 32 年）3 月までの間は、現在の一般電気事業者の小売部門に家庭等への電気の供給が義務づけられていますので、現在の一般電気事業者の小売部門から、現在の標準的な料金メニュー（経過措置の料金メニュー）で電気の供給を受けることを申し込むことができます。しかしながら、その経過措置の料金メニューについても料金を滞納した場合には、今までと同様、供給を停止されることがありますのでご注意ください。

## <スイッチング> 7問

問 48. 小売電気事業者を切り替える場合、メーターの取替えは必要ですか。また、取替に伴い、個別の費用負担が必要となるのですか。

答. メーターの維持管理は、原則として引き続きこれまでどおりの電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）によって行われるため、小売電気事業者の切替に際して、

その都度の取替は必要ありません。ただし、最初に小売電気事業者を切り替える場合、スマートメーターが必要になるため、スマートメーターへの取替工事が原則必要となります。その際、メーター取替のための個別の費用負担は原則発生しません（ただし、場合によってはメーター取替に伴う工事などの個別の費用負担が生じる可能性はあります。）。

問 49. 小売電気事業者を切り替える時には、一時的に停電しますか。

答. 小売電気事業者を切り替える際には、電力広域的運営推進機関が運営するスイッチング支援システムと一般送配電事業者が運営するシステムを用いて、切替えを行うこととしており、小売電気事業者の切り替えは、契約における空白期間が生じないように行われることとなります。ただし、物理的には、スマートメーターへの取替工事が必要となる場合、一時的にブレーカーを落とすなど、停電する場合がありますので、切り替えのお手続きの際にご確認ください。

問 50. 新規参入の小売電気事業者から、切り替えるためには昨年 1 年間の電気料金の明細書の情報（使用量の情報）が必要だと言われたのですが、手元にありません。どうすれば分かりますか。

答. 電気の使用量の情報については、切替前に契約されていた電力会社（東京電力、関西電力など）にご確認下さい。

問 51. 小売電気事業者を切り替えた場合、現在自宅に設置されている電力メーターの検針には 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降誰が来ることになりますか。

答. 小売電気事業者を切り替えた場合でも、検針は引き続きこれまでどおりの電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）によって行われます。ただし、スマートメーターを設置した場合は原則現地での検針の必要がなくなるため、原則として検針に来ることはなくなります。なお、検針されたデータは電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）から切替先の小売電気事業者に提供されることとなります。

問 52. 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日以降、各家庭を訪問して行う屋内配電盤などの保安調査は、引き続き行われますか。

答. 引き続きこれまでどおりの電力会社、若しくは電力会社から調査業務の委託を受けた登録調査機関によって行われます。

問 53. 2016 年（平成 28 年）4 月 1 日から新規参入の小売電気事業者に切り替えるために、ある小売電気事業者 A と契約を締結したのですが、後から話を聞いた小売電気事業者 B の方が魅力的だったので、A ではなく B に切り替えたいと思います。この場合も B とだ

け話をすればいいでしょうか。

答. 小売電気事業者Bとだけ話をした場合、小売電気事業者Aに対する切替えの申込みは有効のままとなりますので、Aも契約に基づき切替え手続を進めることとなります。電気の契約は需要場所ごとに結びますので、契約できる小売電気事業者も原則として一事業者となり、仮に、Aの手続が先に進んでしまえば、Bに切り替えることができなくなってしまふなど、トラブルが生じる可能性があります。このため、切替え先をBに変更するのであれば、Bとの契約締結に先立って、Aとの契約を解除するなどAと協議をする必要があります。

このような問題が生じる可能性があるため、小売電気事業者に対する切替えの申込みが複数になってしまわないよう、切替え先を変える場合には、前の切替えの申込み先の小売電気事業者に必ず連絡し、申込みの状況を適切に管理することが重要です。

また、家族内で家族それぞれが異なる小売電気事業者と契約を締結してしまった結果、このような問題が生じることもありますので、切替え申込みの状況については、適切に共有されることをおすすめいたします。

問 54. 現在、家庭の屋根の上に設置している太陽電池で発電した電気を、固定価格買取制度により一般電気事業者に購入してもらっています。電気の購入先を別の小売電気事業者に切り替えた場合、この買取りはどうなるのでしょうか。

答. 電気の購入先を変更したとしても、太陽光発電設備により発電した電気の売電に係るこれまでの契約が変わるわけではありません（固定価格買取制度については、問 33 参照。詳細は、資源エネルギー庁のHP等で御確認ください。）。

(参考) [資源エネルギー庁 HP 新エネルギーについて \(なっとく！再生可能エネルギー\)](#)

#### <スマートメーター> 4問

問 55. スマートメーターとは何ですか。

答. スマートメーターは、通信機能を有し、遠隔での検針等が可能となる新しい電力量計です。

問 56. スマートメーターをつけるとどのようなメリットがありますか。

答. スマートメーターの導入により、詳細な電力使用量が見える化されるとともに、自らのライフスタイルに応じた最適な料金メニューを選択することが可能となります。また、家庭のエネルギー管理システム（HEMS）との連携により、家庭のエネルギー管理を効率的に行うことが可能になります。

問 57. 我が家にもスマートメーターに取り替えたいのですがどうすればよいですか。

答. スマートメーターについては、各電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）

においてメーターの検定有効期間満了に伴う取替等に合わせ設置を行う計画です。ただし、検定有効期間満了前であっても、①家庭のエネルギー管理システム（HEMS）の設置等に伴いスマートメーターの設置を希望する方や、②2016年（平成28年）4月1日から実施される小売全面自由化に伴い電気の契約先（小売電気事業者）の切替を希望する方に対しては、優先的に設置が行われることになっています。手続きの詳細については、①は各電力会社（小売全面自由化後は一般送配電事業者）に、②は切替先の小売電気事業者にお問合せ下さい。

問 58. スマートメーターへの取替に費用負担は必要ですか。

答. スマートメーターへの取替は、小売電気事業者から連絡を受けた一般送配電事業者が行うこととなっており、その際、個別の費用負担は発生しません（ただし、場合によってはメーター取替に伴う工事などにおいて個別の費用負担が生じる可能性があります。）。

**<電力システム改革全般について> 6問**

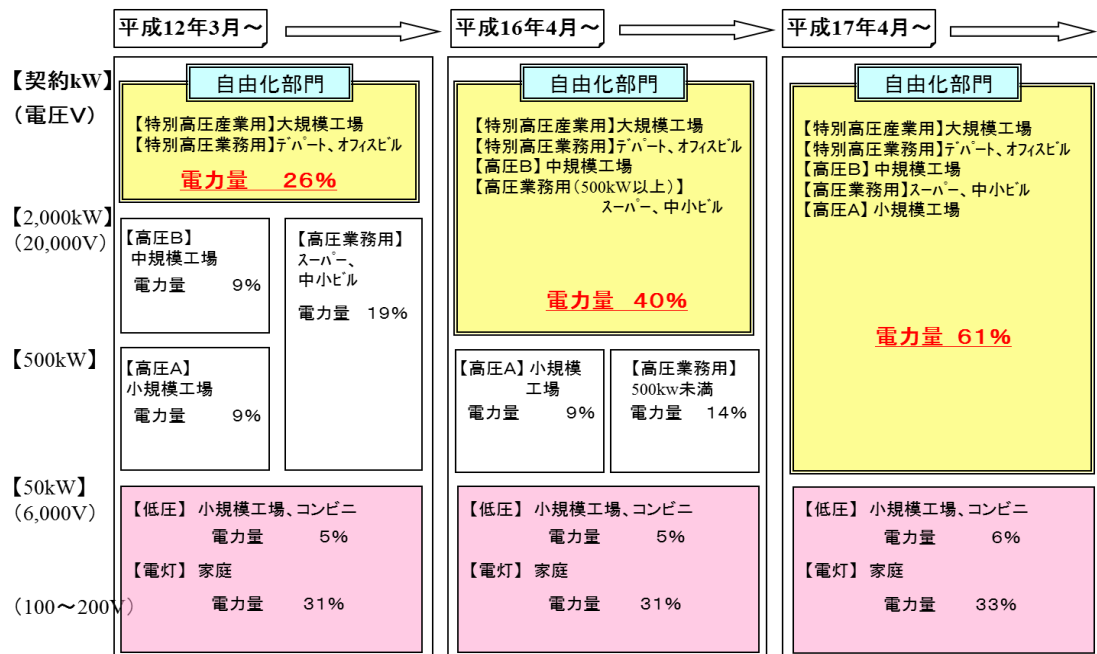
問 59. 電力システム改革の目的は何ですか。

答. 電力システム改革の目的は「電力の安定供給の確保」、「電気料金の最大限の抑制」、「電気利用者の選択肢や企業の事業機会の拡大」の3つです。これまで一般電気事業者が独占的に供給していた一般家庭等においても電力会社や電源を選べるようにするとともに、事業者の競争を促進して電気料金を抑制することや、電気が足りない地域へ不足分を柔軟に供給できる体制を整えることなどを目指しています。

問 60. 電力システム改革のこれまでの経緯及び電気事業の現状について教えてください。

答. 我が国では1995年（平成7年）以降、数次の制度改革を行い、発電部門において競争原理を導入するとともに、小売部門の一部の自由化を実施してきました（2000年（平成12年）4月に特別高圧（原則2000kW以上）、2004年（平成16年）4月に特別高圧及び高圧の一部（原則500kW以上）、2005年（平成17年）4月に特別高圧及び高圧（原則50kW以上）の需要家に対して自由化を実施しています。）。

（参考）自由化の対象の推移



(注1) 沖縄電力の自由化の範囲は20,000 kW、60,000V 以上から、16年4月に特別高圧需要家(原則2000kW以上)に拡大。

また、小売部門の一部自由化に伴い、送配電線利用制度(託送制度)について、公平性・透明性を確保する取組を進めてきました。これらの改革により、大口需要(工場、オフィスビルなど)については、小売事業者の選択や自由な料金設定が実現するとともに、再生可能エネルギー事業者の参入など、発電事業者の多様化が一定程度進展してきています。しかしながら、一連の改革の後、小売市場における新規参入者のシェアは小さく、一般電気事業者の間での直接的な競争はほとんど行われていません。また、小口需要(家庭等)については総括原価方式に基づく料金規制が課されており、自由な料金設定を行うことはできません。

政府では2012年(平成24年)に「電力システム改革専門委員会」を設置、2013年(平成25年)に「電力システムに関する改革方針」を閣議決定するとともに、「制度設計ワーキンググループ」で議論を行ってきました。こうした検討を踏まえ、国会において、平成25年度から平成27年度までの間に三段階にわたり、電気事業法が改正され、2016年(平成28年)4月1日から、一般家庭など小口需要についても、自由化が行われることになりました。

#### 問 61. 電力小売全面自由化とは何ですか。

答. 第2弾の改正電気事業法に基づき、一般家庭向けの電気の小売業への新規参入が2016年(平成28年)4月1日から可能になります。これにより、新規参入を通じた競争の促進が期待されます。また、家庭も含む全ての需要家が電力会社や料金メニューを自由に選択できるようになります。



問 62. 電力システム改革の実施スケジュールはどうなっていますか。

答. 電力システム改革については、

【第1段階】「広域的運営推進機関※1 の設立」(2015年4月1日実施済)

【第2段階】「電気の小売業への参入の全面自由化」(2016年4月1日実施予定)

【第3段階】「法的分離による送配電部門の中立性の一層の確保」(2020年4月1日実施予定)

という3段階のスケジュールで進めています。2015年(平成27年)6月17日に、送配電部門の法的分離※2等を盛り込んだ第3弾の電気事業法の改正法案が成立(同月24日公布)しています。

※1 広域的運営推進機関は、電源の広域的な活用に必要な送配電網の整備を進めるとともに、全国大で平常時・緊急時の需給調整機能を強化することを目的に設立された組織です。

・需給計画・系統計画を取りまとめ、周波数変換設備、地域間連系線等の送電インフラの増強や区域(エリア)を超えた全国大での系統運用等を図る

・平常時において、各区域(エリア)の送配電事業者による需給バランス・周波数調整に関し、広域的な運用の調整を行う

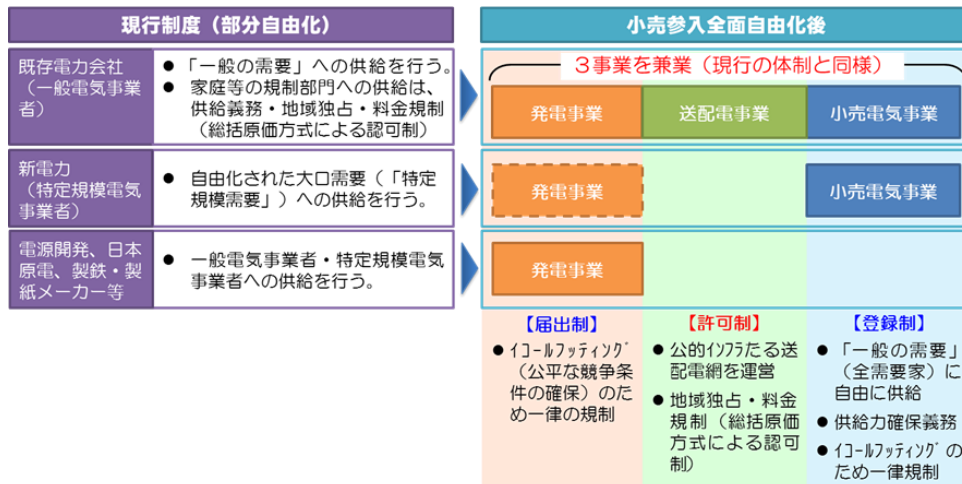
・災害等による需給ひっ迫時において、電源の焼き増しや電力融通を指示することで、需給調整を行う

・中立的に新規電源の接続の受付や系統情報の公開に係る業務を行う等が業務内容となります。

※2 送配電部門を別会社化するものです。各事業部門の行為、会計、従業員等を会社ごとに明確に区分することが可能となります。

問 63. 小売全面自由化後は、電気事業の類型が変わると聞いたのですが、どういうことですか。

答. これまでは、東京電力や関西電力などによる「一般電気事業」や新規参入者による「特定規模電気事業」など、電気の供給先に応じた事業類型の区別がありました。小売全面自由化後は、この類型が見直され、発電事業、送配電事業、小売電気事業という新たな事業類型ごとに、それぞれ必要な規制が課されます。発電事業は届出制、送配電事業は独占のままで許可制、小売電気事業は登録制となります。



問 64. 発電、送配電、小売の各事業者は小売全面自由化後どのような役割を担うのですか。

答. 小売電気事業者は、自らの顧客のために必要な供給能力を確保の上電気を供給し、発電事業者は、他社との契約や自社の小売部門の要請に基づいて燃料の確保と確実な発電を行い、送配電事業者は系統運用者として最終的な需給調整や送配電網の建設・保守などを行うこととなります。これら、電気事業にかかわる全ての事業者が電気の供給にそれぞれの役割を果たし、新たな電力システムの担い手となることが期待されています。

### <電力取引監視等委員会> 2問

問 65. 電力取引監視等委員会とは何ですか。

答. 電力システム改革は、参入規制の撤廃や市場の価格メカニズムを機能させること等を通じて健全な競争を促し、①電力の安定供給の確保、②電気料金の最大限の抑制、③需要家の選択肢や事業者の事業機会の拡大を実現することを目指しています。電力取引監視等委員会は、その改革の一翼を担うべく、電力市場の厳正な監視及び適正取引・競争ルール策定等の建議を行う組織として、平成 27 年 9 月に設立されました。

問 66. 電力取引監視等委員会はどのような役割を担っているのですか。

答. 主な業務は以下の通りです。

- 電力取引やネットワーク部門の中立性確保に係る厳正な監視  
報告徴収、立ち入り検査、事業者への業務改善勧告、料金の審査、あっせん/仲裁 等
- 電力取引等に係るルールづくり  
適正取引や各種行為規制等のルールの原案を作成し、経済産業大臣へ建議

### <卸電力取引所> 3問

問 67. 卸電力取引所とは何ですか。

答. 全国規模で、発電事業者や小売電気事業者の間で電力を取引するための市場です。電気事業制度改革の一環として、2003年に設立され2005年4月から取引を開始しています。

問 68. 一般消費者が卸電力取引所から電気の供給を受けることはできますか。

答. 現状では、一般消費者が卸電力取引所で直接電気の供給を受けること又は電気を販売することはできません。

問 69. 卸電力取引所の価格はどこで分かりますか。

答. 一般社団法人日本卸電力取引所（JEPX）のホームページで公表されています。

(参考) [一般社団法人日本卸電力取引所（JEPX）HP](#)