

答. ガス小売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。まずはガス小売事業者へお問合せください。なお、電力・ガス取引監視等委員会事務局や、各地域の経済産業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。

[\(参考1\) 電力・ガス取引監視等委員会 相談窓口](#)

[TEL:03-3501-5725](tel:03-3501-5725) (受付時間 9:30-12:00、13:00-18:30)

(参考2) 地域の経済産業局 電力・ガス取引監視室連絡先

| 北海道 | 東北 | 関東 | 中部 | 北陸 | 近畿 | 中国 | 四国 | 九州 | 沖縄 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 011-709-1807 | 022-221-4863 | 048-600-0378 | 052-951-2623 | 076-432-5583 | 06-6966-6042 | 082-205-5360 | 087-811-8543 | 092-482-5535 | 098-866-0031 |

問45. 訪問販売や電話勧誘販売を受け、ガス小売事業者を切り替えたものの、やはり別のガス小売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。2017年（平成29年）4月1日以前に訪問販売や電話勧誘販売でガス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2017年（平成29年）4月1日以降のガスの供給について、同日より前に訪問販売又は電話勧誘販売でガスの供給契約（自由料金メニュー）を締結した場合は、特商法に基づくクーリング・オフの対象となります（※）。クーリング・オフの期間は法定事項を記載した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法定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。

なお、2017年（平成29年）4月1日以降に締結した、ガス小売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となります。

（※）現行の特商法では、現行ガス事業法上の一般ガス事業及び簡易ガス事業を訪問販売等に係るクーリング・オフの適用除外としていますが、ガス小売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。

問46. ガス小売事業者とガスの供給契約を締結した後、クーリング・オフなどにより、供給を受けていた従来（2017年（平成29年）3月末まで）の一般ガス事業者に戻りたい場合、従来の一般ガス事業者は受け入れてくれますか。

答. ガスの供給契約を従来の一般ガス事業者に戻す場合、新たに当該一般ガス事業者との間で契約を締結する必要があります。従来の一般ガス事業者が、小売料金規制の経過措置の指定を受けている場合、経過措置期間中は、従来の一般ガス事業者に、正当な理由がない限り、家庭等へのガスの供給が義務づけられていますので、これまでの標準的な料金メニュー（経過措置の料金メニュー）でガスの供給を受けることを申し込むことができます。詳しくは、従来の一般ガス事業者にお問い合わせください。ただし、これまで（2017年（平成29年）3月末まで）の一般ガス事業者の選択約款については、一度契約を解除すると、一定期間経過しなければその料金メニューを再度契約することがで

きなくなる場合があります。また、2017年（平成29年）4月のガスの小売全面自由化後は、当該事業者の選択約款について、一度契約を解除すると、その料金メニューを再度契約することができなくなる場合もございます。なお、経過措置の対象となっていない一般ガス事業者の場合は、元の料金メニューが残るかどうかは事業者によりますので、一般ガス事業者へ個別にお問い合わせください。

問47. 新しく参入したガス小売事業者と契約したものの、ガス料金の滞納を行った場合に、すぐにガスを止められることになったりしないでしょうか。

答. ガス料金は決められた期日までにお支払い頂くことが前提ですが、仮にガス小売事業者にガス料金を滞納した場合であっても、直ちにガスを止められることはありません。しかしながら、契約が解除された結果として小売供給契約がなくなり、ガスの供給が停止されることはありえます。また、契約は解除せず、ガスの供給を停止することをもって、不払い状態の解消を求められる場合も想定されるため、まずは料金の滞納を解消する必要があります。いずれの場合も、ガス小売事業者が契約の解除又は供給停止を行うには、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ガイドラインで求める予定です。

なお、従来（2017年（平成29年）3月末まで）の一般ガス事業者が、小売料金規制の経過措置の指定を受けている場合、経過措置期間中は、従来の一般ガス事業者に、正当な理由がない限り、家庭等へのガスの供給が義務づけられていますので、これまでの標準的な料金メニュー（経過措置の料金メニュー）でガス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御注意ください。

（5）ガス小売事業者等の変更（スイッチング） 6問

問48. ガス小売事業者を切り替える場合、ガスメーターやガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）等の取替えは必要ですか。また、ガスメーターやガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）等の取替えに伴い、個別の費用負担が必要となるのですか。

答. ガスメーターの維持管理は、原則として従来（2017年（平成29年）3月末まで）の一般ガス事業者（小売全面自由化後は一般ガス導管事業者）によって行われるため、都市ガス事業者間の切替えの場合、ガス小売事業者の切替えに際して、その都度のガスメーターの取替えは必要ありません。また、都市ガス事業者からの切替えの場合、ガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）等の取替えは必要ありません。

ただし、LPガス販売事業者・簡易ガス事業者からLPガスの供給を受けている場合やオール電化の場合、都市ガスに切り替えるためには、ガスメーターの設置や都市ガス用の配管が必要となる場合があるほか、ガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）

の調整や取替え等が必要となり、費用負担が必要となる場合があります。

問49. ガス小売事業者を切り替える時には、一時的にガスの供給が停止しますか。

答. 都市ガス事業者間でガス小売事業者を切り替えるだけの場合には、ガスメーターの検針は行いますが、ガス栓の開閉栓は行わないので、ガス供給が停止することはありません。ガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）の増設や引込み管の位置を変更するような工事が伴う場合にはその工事の間はガス供給を停止することがありますので、申込みの際に御確認ください。

また、LP ガス販売事業者・簡易ガス事業者から LP ガスの供給を受けている場合やオール電化の場合、都市ガスに切り替えるためには、ガスメーターの設置や都市ガス用の配管が必要となる場合があるほか、ガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）の調整や取替え等が必要となり、その間はガス供給を停止することがありますので、申込みの際に御確認ください。

問50. 新規参入のガス小売事業者から、料金比較をした上で切り替えるためには昨年 1 年間のガス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、手元がありません。どうすれば分かりますか。

答. ガスの使用量の情報については、現在契約中の事業者にご確認ください。

問51. ガス小売事業者を切り替えた場合、現在自宅に設置されているガスメーターの検針には 2017 年（平成 29 年）4 月 1 日以降誰が来ることになりますか。

答. ガス小売事業者を切り替えた場合でも、検針は引き続き従来の一般ガス事業者（小売全面自由化後は一般ガス導管事業者）によって行われます。なお、検針されたデータは従来の一般ガス事業者（小売全面自由化後は一般ガス導管事業者）から切替先のガス小売事業者へ提供されることとなります。

問52. 2017 年（平成 29 年）4 月 1 日以降、各家庭を訪問して行うガスの定期保安点検（消費機器（ガスコンロ、ガス給湯器等）の調査・危険発生防止の周知及び内管漏えい検査）は、引き続き行われますか。

答. 2017 年（平成 29 年）4 月 1 日以降も、ガスの定期保安点検は引き続き行われます。

ただし、消費機器（ガスコンロ、ガス給湯器等）の調査・危険発生防止の周知はガス小売事業者（ガス小売事業者から調査・危険発生防止の周知業務の委託を受けた事業者を含む）によって、ガス導管（内管）の漏えい検査は一般ガス導管事業者（一般ガス導管事業者から漏えい検査業務の委託を受けた事業者を含む）によって、それぞれ行われます。

なお、一般ガス導管事業者から最終保障供給を受ける場合には、消費機器（ガスコン

ロ、ガス給湯器等)の調査・危険発生防止の周知は一般ガス導管事業者(一般ガス導管事業者から調査・危険発生防止の周知業務の委託を受けた事業者を含む)によって行われます。

問53. 2017年(平成29年)4月1日から新規参入のガス小売事業者に切り替えるために、あるガス小売事業者Aに契約を申し込んだのですが、後から話を聞いたガス小売事業者Bの方が魅力的だったので、ガス小売事業者Aからガスの供給が開始する前に、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のでしょうか。

答. ガス小売事業者Aに申込みや契約の締結をした後、Aからガスの供給が開始する前にガス小売事業者Bとだけ話をした場合、ガス小売事業者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になります。ガスの契約は需要場所ごとに結びますので、契約できるガス小売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うなど、トラブルが生じる可能性があります。このため、切替先を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、切替先を変える場合には、ガス小売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、前の切替えの申込み先のガス小売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ガス小売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。

(6) ガスシステム改革全般について 6問

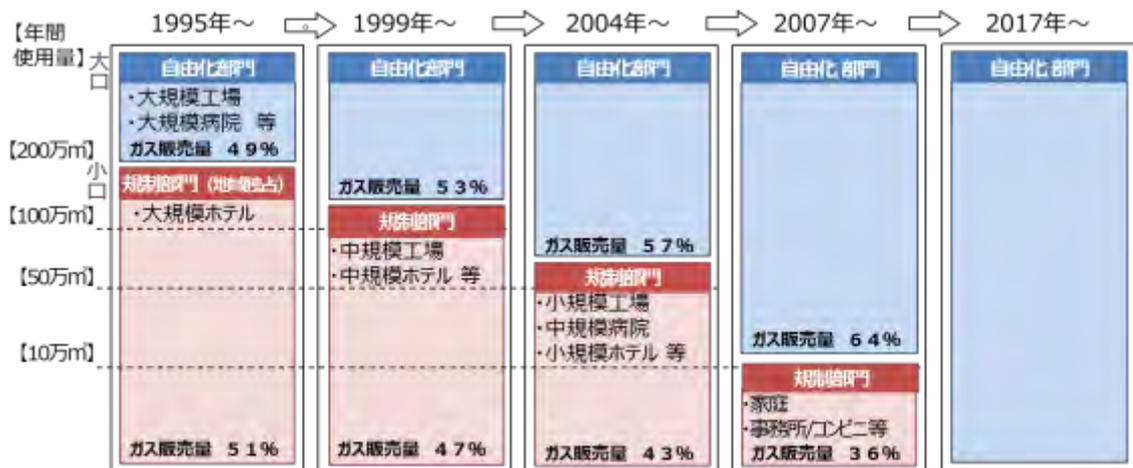
問54. ガスシステム改革の目的は何ですか。

答. ガスシステム改革の目的は「需要家の選択肢や事業者の事業機会を拡大する」、「料金を最大限抑制する」、「安定供給を確保する」の3つです。これまで一般ガス事業者が独占的に供給していた一般家庭等においても事業者を選べるようにするとともに、事業者の競争を促進してガス料金を抑制することなどを目指しています。

問55. ガス事業におけるこれまでの自由化の経緯について教えてください。

答. 都市ガスの供給については、1995年(平成7年)から大口を対象とした部分自由化を開始し、数次の制度改革を行っています。家庭などの小口については、現在も都市ガス事業者による供給独占となっており、今回の小売全面自由化により、都市ガス事業者以外の者も全ての需要に対して供給することが可能となります。

(参考) 自由化の対象の推移



(注1) 小売全面自由化後も、需要調整機能の観点から、競争が進展していない地域においては、経過措置として小売料金規制を存続させる。
(注2) 年間使用量の多寡によって大口・小口に分かれる。各シェアは大手10社のガス販売量に占める大口供給販売量の割合(平成25年度実績)。

問56. ガスの小売全面自由化とは何ですか。

答. 今般の改正ガス事業法に基づき、一般家庭向けを含む全てのガス小売事業への新規参入が2017年(平成29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、家庭も含む全ての消費者がガス小売事業者や料金メニューを自由に選択できるようになります。

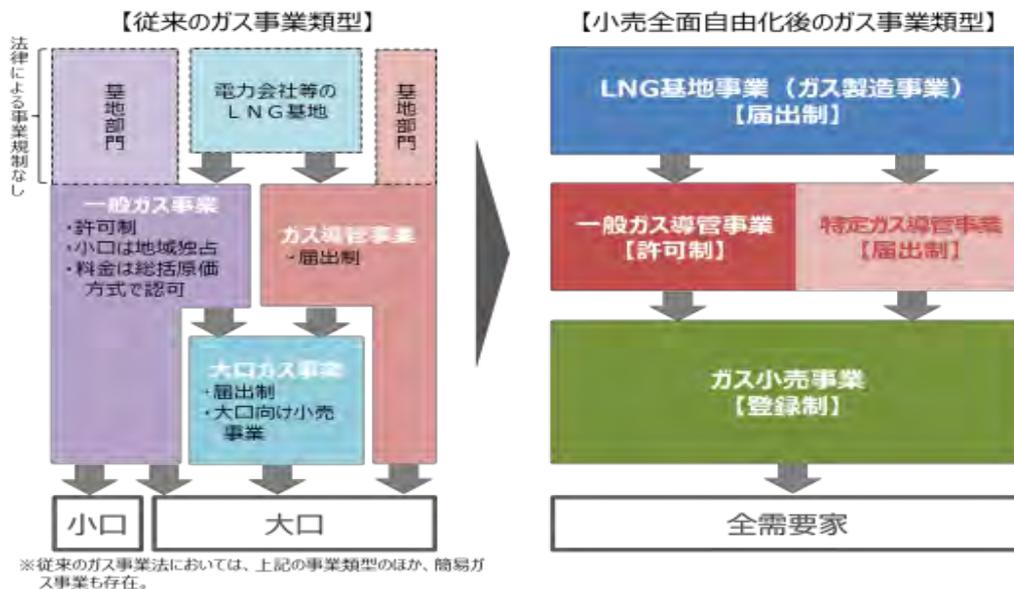
問57. ガスシステム改革の実施スケジュールはどうなっていますか。

答. ガスシステム改革については、2017年(平成29年)4月1日にガス(都市ガス・簡易ガス)の小売全面自由化、料金規制の撤廃(適正な競争関係が認められない者に対しては経過措置として小売料金規制を残す)、2022年(平成34年)4月1日に導管部門の法的分離(東京ガス・大阪ガス・東邦ガスの大手3社)を予定しています。

問58. 小売全面自由化後は、ガス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、東京ガスや大阪ガスなどによる「一般ガス事業」や、集合住宅等の小規模かつ地域限定的な需要(70戸以上)に対し供給する「簡易ガス事業」、新規参入者による「大口ガス事業」など、ガスの供給先に応じた事業類型の区別がありました(問1参照)。小売全面自由化により、この類型が見直され、ガス製造事業(LNG基地事業)、一般ガス導管事業、特定ガス導管事業、ガス小売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。ガス製造事業(LNG基地事業)は届出制、一般ガス導管事業は独占のままで許可制、特定ガス導管事業は届出制、ガス小売事業は登録制となっています。

従来（簡易ガス事業を除く）及び小売全面自由化後のガス事業類型



問59. ガス製造事業（LNG 基地事業）、導管事業、小売事業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. ガス製造事業者（LNG 基地事業者）は、他社との契約や自社の小売部門の要請に基づいてガス製造を行い、導管事業者は導管網運用者として最終的な需給調整や導管網の維持運用・建設・保守などを行い、ガス小売事業者は、自らの顧客のために必要な供給能力を確保の上ガスを供給することとなります。これら、ガス事業にかかわる全ての事業者がガスの供給にそれぞれの役割を果たし、新たなガスシステムの担い手となることが期待されています。

（7）電力・ガス取引監視等委員会 2問

問60. 電力・ガス取引監視等委員会とは何ですか。

答. 電力システム改革の実施に当たり、健全な競争が促されるよう、市場の監視機能を強化するため、経済産業大臣直属の組織として、2015年（平成27年）9月に設立されました。2016年（平成28年）4月1日からは、都市ガス・熱供給事業も業務の対象に追加され、①適正な取引が行われているか厳正な「監視」を行うほか、②必要なルール作りなどに関して経産大臣へ「意見・建議」を行っています。

問61. 電力・ガス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・ガス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、立入検査、事業者への業務改善勧告、料金の審査、事業者間紛争のあっせ

ん／仲裁 等

- ・電力・ガス取引等に係るルールづくり

適正取引に関するルールや各種行為規制等の原案を作成し、経済産業大臣へ建議