

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

1 供給条件の説明

(1) 供給条件の説明の意義

小売の全面自由化が行われた後、一般の需要、すなわち不特定多数の需要に応ずるガスの供給については、ガス小売事業者として登録を受ければ誰もがなし得ることとなるが、ガスは国民生活や経済活動にとって欠くことのできない必需財である。

この点から、需要家に対して料金その他の供給条件に係る十分な説明が行われないことに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、ガス小売事業者に供給条件の説明義務が課されたものである。

また、小売の全面自由化を実施することに伴って多様なビジネス形態が生まれることが想定され、例えばガス小売事業者の代理人として小売供給に関する契約に係る営業活動を行い、需要家と当該契約を締結することなども考えられる。仮に上記の義務がガス小売事業者のみにしか課されなかった場合、代理人が料金その他の供給条件に係る十分な説明を行わないことにより、需要家の利益を損なうことも想定される。

このため、料金その他の供給条件の説明義務については、ガス小売事業者のみならず、媒介・取次・代理業者に対しても課されている。

ガス小売事業者等が供給条件の説明義務に違反したときは、業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第2項）。ガス小売事業者等が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合には、罰則（300万円以下の罰金）の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

(2) 供給条件の説明の程度及び方法

供給条件の説明義務を課す目的は、需要家が料金その他の供給条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけでなく、需要家はその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、その趣旨である。

したがって、「説明」とは、単にガス小売事業者等が説明すべき事項に関する情報を需要家が入手できる状態とする、あるいは需要家に伝達するだけでは不十分であり、需要家が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該需要家の理解の形成を図ることが必要である。

一方、ガス小売事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、ガス小売事業者からの説明に対し、需要家からの質問や契約締結の意思表示がなされること等、ガス小売事業者と需要家との双方向でのやりとりが生じる。このため、口頭や電話による説明の方法に限らず、インターネットのウェブサイト上で説明事項を需要家に閲覧させるいわゆるオンライン・サインアップによる説明の方法¹⁶や、ダイレクトメール・パンフレット等に説明事項を記載し、需要家にこれを読ませた上で小売供給契約の申込みを受け付ける場合における、当該ダイレクトメール等による説明の方法であっても、需要家に分かりやすい説明事項の記載を行う、需要家が理解したことを確認するなど、適切な対応を取ることににより、説明義務を果たすことは可能と考えられる。

(3) 説明すべき事項

ア 原則

ガス小売事業者は、需要家と小売供給契約を締結しようとするときは、以下の事項を需要家に対して説明しなければならない（ガス事業法第14条第1項及び小売登録省令第3条第1項）。

まず、ガス小売事業者等に関する基礎的な情報として、以下の事項の説明をする必要がある（以下、小売登録省令第3条第1項の号数を示す。）。

- ・当該ガス小売事業者の氏名又は名称及び登録番号（第1号）
- ・媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合には、媒介等を行う旨と当該媒介・取次・代理業者の氏名又は名称（第2号）
- ・当該ガス小売事業者が需要家からの苦情や問合せに応ずるための連絡先（電話番号、電子メールアドレス等）及びその応ずることができる時間帯（第3号）
- ・媒介・取次・代理業者の連絡先（電話番号、電子メールアドレス等需要家からの苦情や問合せに応ずるためのもの）及び媒介・取次・代理業者が需要家からの苦情や問合せに
応ずる場合には、その応ずることができる時間帯（第4号）

さらに、締結しようとする小売供給契約について、以下の事項についても説明をする必要がある。

- ・小売供給契約の申込みの方法及び申込みの取扱いに関する事項（第5号）
- ・小売供給開始の予定年月日（第6号）
- ・小売供給に係る料金（当該料金の算定方法を含む）（第7号）
- ・導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担に関する事項（第8号）

(※) 具体的には、内管や本支管、整圧器等の設備の工事に伴い需要家に費用の負担が

¹⁶ この場合の電磁的方法による書面記載事項の提供方法については、後述の2(2)ウii)及び3(2)ウii)を参照。

- 生じるのか否か（当該費用負担が小売供給に係る料金に含まれる場合にはその旨を明示することを含む。）及び当該費用負担の算定方法などが考えられる。
- ・第7号及び第8号に掲げるもののほか需要家が負担する費用がある場合にはその内容（第9号）
 - ・第7号から第9号までに掲げるものについて、期間限定の割引キャンペーン等、期間を限定して減免する場合にはその内容（第10号）
 - （※） 特定の需要家に対する割引キャンペーンなどで期間限定でないものなどがある場合は第7号の料金の説明として行う必要がある。
 - ・ガス使用量の計測方法並びに料金調定の方法（第11号）
 - （※） 具体的には、検針日、料金の算定期間・算定方法、ガス使用量の計量方法及び日割計算に関する規定を設けることなどが考えられる。
 - ・小売供給に係る料金並びに第8号及び第9号に掲げるものの支払方法（第12号）
 - （※） 具体的には、料金の支払方法（口座振替、クレジットカード、払込み等）のほか、第8号の導管、ガスメーターその他の設備に関する費用負担に関する精算方法（一括前払いなのか、複数回での分割払いなのか等）が考えられる。
 - ・供給するガスの熱量の最低値及び標準値その他のガスの成分に関する事項（第13号）
 - ・ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値（第14号）
 - ・供給するガスの属するガスグループ並びに需要家からの求めがある場合には燃焼速度及びウォッペ指数（第15号）
 - ・ガス導管事業者から託送供給を受けて需要家に対し小売供給を行う場合には、託送供給約款に定められた需要家の責任に関する事項（第16号）
 - （※） 小売供給を行うに当たり必要な工事を行うためにガス導管事業者など関係事業者が需要家の敷地内などに立ち入ることがあり、その立入りを許可するなど需要家の協力が必要であることなどが想定される。その他、託送供給約款上定められる、託送供給に伴う需要家の協力、保安等や調査に対する需要家の協力に関する規定について、その概要を分かりやすく記載することが必要となる。
 - ・契約期間の定めがある場合には、その期間（第17号）及び自動更新に関する規定など契約の更新に関する事項（第18号）
 - ・需要家が小売供給契約の変更や解除の申出を行う場合の連絡先や申出の方法（第19号）
 - ・需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に期間の制限がある場合には、その制限の内容（第20号）、又は変更や解除を申し出た需要家が負担する違約金等がある場合にはその内容（第21号）
 - ・第20号及び第21号に掲げるもののほか、需要家からの申出による小売供給契約の変更や解除に条件等がある場合にはその内容（第22号）
 - ・ガス小売事業者からの申出による小売供給契約の変更や解除に関する条件や内容など（第23号）
 - ・災害その他非常の場合における小売供給の制限又は中止に関する事項（第24号）
 - ・導管、器具、機械その他の設備に関するガス導管事業者、ガス小売事業者及び需要家の保安上の責任に関する事項（第25号）

(※) 具体的には、内管・消費機器の緊急保安及び内管の漏洩検査についてはガス導管事業者が、消費機器の調査・危険発生防止周知についてはガス小売事業者がそれぞれ保安責任を負うこと¹⁷、その他需要家が負うべき保安責任の内容が考えられる。

- ・需要家のガスの使用方法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合には、その内容（第26号）
- ・その他、小売供給に係る重要な供給条件がある場合には、その内容（第27号）

イ 説明事項の一部省略が認められる場合

以下に述べる契約の更新や契約の変更の場合においては、説明事項について一部省略することが認められる。また、これらの場合における説明の方法については、前述の1（2）に準ずることとなるが、ガス小売事業者等からの説明の方法をあらかじめ原契約に定めておくことにより、その方法により説明することも可能である。

i) 契約の更新の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を更新する場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）については、ガス小売事業者等は、当該小売供給契約の更新後の契約期間のみを説明すれば足りる（小売登録省令第3条第2項）。

ii) 軽微な変更以外の契約の変更の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合（次に述べる軽微な変更をする場合を除く。）には、ガス小売事業者等は、変更しようとする事項のみを説明すれば足りる（小売登録省令第3条第3項）。例えば、これまでガス小売事業者自らのコールセンターが需要家からの問合せ等に応じていたが、これを外部委託することになったため、連絡先が変わるという場合には、苦情及び問合せに応じる電話番号について説明すれば足りるということになる。

なお、需要家の理解の形成を図るとの説明義務の趣旨に鑑みれば、小売供給に係る料金の値上げなどの供給条件の変更の場合には、需要家が当該変更しようとする事項についての説明であると認識可能な方法で伝達する必要があり、例えば、検針票・請求書の裏面に小さな文字で当該変更しようとする事項を記載するだけの方法

¹⁷旧簡易ガス事業者等が自己の維持及び運用する導管により小売供給を行っている需要家に対する関係ではいずれについても当該旧簡易ガス事業者等が保安責任を負うこととなる。

では十分な「説明」がなされたとは言えないと解される。

iii) 契約の軽微な変更の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を変更しようとする場合（法令の制定又は改廃に伴い当然必要とされる形式的な変更その他の当該小売供給契約の内容の実質的な変更を伴わない変更をしようとする場合に限る。）には、ガス小売事業者等は、変更しようとする事項の概要について説明を行えば足りる（小売登録省令第3条第4項）。例えば、当該小売供給契約において、「A法第B条」という条項を引用している場合において、その「A法」の改正により「第B条」が規定の内容に変更なく単純に「第C条」にずれるなど、当該小売供給契約の内容の実質的な変更とはならないようなものを想定している。また、変更された事項の概要について説明を行えば足りるため、上記事例の小売供給契約において「A法第B条」が複数箇所引用されている場合には、その一つ一つについて説明することを要しない。

iv) 説明事項の一部省略が認められない場合

前述の1（3）イ i）から iii）のいずれの場合であっても、小売供給を受けようとする者が説明事項を一部省略することについて承諾しない場合については、説明すべき事項について全て説明する必要がある（小売登録省令第3条第2項ただし書、第3項ただし書及び第4項ただし書）。

2 契約締結前の書面交付義務

(1) 契約締結前の書面交付義務の意義

説明義務と同様、需要家に対して料金その他の供給条件に係る十分な説明が行われないうちに起因するトラブルの発生を未然に防止するとともに、需要家が料金その他の供給条件を十分に理解した上で小売供給を受けることができる環境を整備する趣旨から、ガス小売事業者等に対し、契約締結前の説明時における書面交付義務を設けているものである。

ガス小売事業者等が契約締結前の書面交付義務に違反したときは、業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第2項）。ガス小売事業者等が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合には、罰則（300万円以下の罰金）の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

(2) 遵守すべきルール

ア 契約締結前交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法

ガス小売事業者等が、前述の1の供給条件の説明をするときは、需要家に対し下記の事項を記載した契約締結前交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第14条第2項（なお、下記の事項を記載するに際しては、文字の大きさを工夫するなど、読みやすく記載することが望ましい。））。

i) 原則

契約締結前交付書面の内容は、需要家に対し説明すべき事項と同内容である（小売登録省令第3条第7項）。詳細は前述の1（3）アを参照。

ii) 契約締結前交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合

前述の1（3）イで述べた、説明事項の一部省略が認められる場合（契約の更新の場合、軽微な変更以外の契約の変更の場合、契約の軽微な変更の場合）には、契約締結前交付書面において記載すべき事項についても同様の省略が認められる（小売登録省令第3条第8項から第10項まで）。ただし、需要家から説明事項を一部省略することについて承諾を得ていない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（小売登録省令第3条第8項ただし書、第9項ただし書及び第10項ただし書）。

イ 契約締結前の書面交付義務の例外的場合

ガス小売事業者等が、小売供給契約を締結しようとする場合であっても、一定の場合には契約締結前の書面交付義務を原則どおり適用することは妥当でないことから、以下の場合について例外が認められている（小売登録省令第3条第5項）。

i) 電話による説明を行う場合

ガス小売事業者等が需要家に対し電話で営業活動をする場合には、供給条件の説明の際に書面を交付することが困難（例えば、事前に郵送で当該需要家に書面を送付した上で電話にて説明をすることなどが必要）であるため、需要家が承諾した場合には、契約締結前交付書面を交付することを要しない（小売登録省令第3条第5項第1号）。

ただし、その場合であっても、電話での説明を行った後遅滞なく当該需要家に契

約締結前交付書面を交付しなければならない（小売登録省令第3条第6項）。これは、後述の2（2）イii）に掲げる場合とは異なり、ガス小売事業者が需要家に対し説明する内容は説明義務を課されている全ての事項であって多岐に亘ることに配慮されたものである。

ii) 契約の更新及び契約の軽微な変更の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約を更新する場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）及び既に締結されている契約を変更しようとする場合（軽微な変更をする場合に限る。「軽微な変更」の具体例については、前述の1（3）イiii）を参照。）については、ガス小売事業者等は、当該小売供給契約の内容のうち変更があるのは契約期間に関するもの又は軽微な変更に関するものに限られるため、契約締結前交付書面を交付することなく供給条件の説明を行うことについて需要家が承諾した場合には、契約締結前交付書面を交付することを要しない（小売登録省令第3条第5項第2号及び第3号）。

ウ 契約締結前交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法

I Tを活用したビジネスが活発に行われている我が国の現状を踏まえると、ガス小売事業においても、I Tを活用した営業活動が行われる可能性が極めて高い。

このため、ガス小売事業者等が、小売供給を受けようとする者の承諾を得た上で、以下に記載する情報通信の技術を利用する方法（以下「電磁的方法」という。）を用いて、契約締結前交付書面に記載すべき事項を提供した場合には、契約締結前交付書面を交付したものとみなされる（ガス事業法第14条第3項）。

i) 需要家の承諾を得る方法

需要家の承諾を得る方法については、ガス事業法施行令（昭和29年政令第68号）において今後定められる予定であるが、あらかじめ、需要家に対し、ガス小売事業者等が用いる電磁的方法の種類（後述の2（2）ウii）参照）及び内容（ファイルへの記録の方式）を示し、需要家から書面又は電磁的方法による承諾を得ることが必要となる。また、このような承諾を得た場合であっても、その後に需要家から書面又は電磁的方法により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、契約締結前交付書面に代わる電磁的方法による提供をしてはならない。

ii) 具体的な提供方法

需要家の承諾を得た上で契約締結前交付書面に代えて電磁的方法を用いる場合の

具体的方法は以下のとおりである（小売登録省令第3条第11項）。

① 電子メールによる場合

ガス小売事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、需要家に対し電子メールにより送信する方法（当該需要家が手元で当該電子メールの内容を出力することにより書面を作成することができる方法であることを要する。）によることが認められている（小売登録省令第3条第11項第1号）。

② ホームページ等での閲覧による場合

ガス小売事業者等が、インターネット上の自己のホームページ等に本来契約締結前交付書面に記載すべき内容を表示し、これを需要家の閲覧に供する方法によることが認められている（小売登録省令第3条第11項第2号）。なお、需要家が当該説明事項を読むことなく、次のリンク先のウェブページに進んでしまうことなどがないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに進むこととなるよう、リンク先の表示のための文字列を当該ウェブページの最後に表示する、説明内容を理解した旨のチェック項目を設けるなどの工夫をすることが望ましい。

また、需要家が当該説明事項を出力することにより書面を作成することができない場合には、ガス小売事業者等は、当該ホームページ等に表示した説明事項について3ヶ月間は消去・改変できないようにしなければならない。

③ 記録媒体による場合

ガス小売事業者等が、本来契約締結前交付書面に記載すべき内容について、フロッピーディスクやCD-ROMなどの記録媒体に記録して交付する方法によることが認められている（小売登録省令第3条第11項第3号）。

④ 電磁的方法を利用した説明後の書面交付努力義務

ガス小売事業者等は、前述の2（2）ウii）①から③に掲げる方法により説明事項を需要家に対し提供した場合であっても、需要家から書面で交付して欲しい旨の要請があった場合には、需要家の説明内容に対する理解を促すためにも、当該需要家に対し、契約締結前交付書面を交付するよう努める必要がある（小売登録省令第3条第12項）。

3 契約締結後の書面交付義務

(1) 契約締結後の書面交付義務の意義

供給条件の説明義務・契約締結前の書面交付義務と同様に、トラブルの発生を未然に防止し、需要家の利益を保護する観点から、ガス小売事業者等は、小売供給を受けようとする者との間で小売供給に関する契約を締結した場合、その小売供給を受けようとする者に対して、以下に述べるとおり一定の事項を記載した契約締結後交付書面を交付しなければならない（ガス事業法第15条第1項）。

なお、媒介業者については、契約の締結を行う主体ではないため、「契約を締結したとき」ではなく「媒介により契約が成立したとき」に、契約締結後交付書面を交付することが必要となる。

ガス小売事業者等が契約締結後の書面交付義務に違反したときで、ガスの使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあると認められるときは、当該ガス小売事業者に対して業務改善命令等が発動され得る（ガス事業法第20条第1項）。また、①ガス小売事業者等が、ガス事業法第15条第1項の規定に違反して契約締結後交付書面を需要家に交付しない場合や同書面に虚偽の記載・表示をした場合には、30万円以下の罰金の対象となり得（ガス事業法第201条第2号）、②ガス小売事業者が上記の経済産業大臣の命令に違反した場合には、300万円以下の罰金の対象となり得る（ガス事業法第199条第1号）。また、ガス小売事業者が経済産業大臣の業務改善命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、登録の取消事由となる（ガス事業法第10条第1項第1号）。

(2) 遵守すべきルール

ア 契約締結後交付書面において記載が必要な事項及び記載の方法

契約締結後交付書面において記載が必要な事項は下記のとおりである（ガス事業法第15条第1項及び小売登録省令第4条第2項）（なお、下記の事項を記載するに際しては、文字の大きさを工夫するなど、読みやすく記載することが望ましい。）。

i) 原則

- ・ガス小売事業者等の氏名又は名称及び住所
- ・契約年月日
- ・ガス小売事業者の登録番号
- ・媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨

- ・小売供給契約を締結しようとする際に説明すべきとされる小売登録省令第3条第1項第3号から第27号までに掲げる事項（ただし、第5号の「当該小売供給契約の申込みの方法」については契約締結時には不要であることから対象外。）
- ・ガスの供給支障時の復旧対応を迅速に行うためなどに必要なガス導管事業者から各需要家に対し割り振られる供給地点特定番号

ii) 契約締結後交付書面の記載事項の一部省略が認められる場合

① 契約の更新の場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結している小売供給契約を更新した場合（料金ほか供給条件について一切の変更をせずに当該小売供給契約の期間の延長のみをする場合）には、契約締結後交付書面の内容については、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日のほかには、更新後の新たな契約期間（小売登録省令第3条第1項第17号）及び供給地点特定番号のみでよい（小売登録省令第4条第3項）。ただし、需要家がそのことについて承諾していない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（小売登録省令第4条第3項ただし書）。

② 軽微な変更以外の契約の変更の場合

小売供給事業者又は取次業者が、既に締結している小売供給契約を変更した場合（小売登録省令第4条第1項の軽微な変更をした場合であって、契約締結後交付書面を交付しないことについて需要家の承諾を得ている場合を除く。）には、契約締結後交付書面の内容については、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日のほかには、変更した事項及び供給地点特定番号のみでよい（小売登録省令第4条第4項）。例えば、これまでガス小売事業者自らのコールセンターが需要家からの問合せ等に応じていたが、これを外部委託することになったため、連絡先が変わった場合には、ガス小売事業者の氏名又は名称及び住所並びに契約年月日に加えて、変更後の連絡先及び供給地点特定番号のみを契約締結後交付書面に記載すればよい。ただし、需要家がそのことについて承諾しない場合には、このような記載事項の一部省略は認められない（小売登録省令第4条第4項ただし書）。

イ 契約締結後の書面交付義務の例外的場合

ガス小売事業者又は取次業者が、既に締結されている小売供給契約についてその内容を変更しようとする場合（軽微な変更をする場合に限る。「軽微な変更」の具体例については前述の1（3）イiii）参照。）については、ガス小売事業者等は、需要家が承諾した場合には契約締結後交付書面を交付することを要しない（小売登録省令第4条第1項）。

ウ 契約締結後交付書面に代わる情報通信技術を利用する方法

契約締結前の書面交付義務と同様の理由により、ガス小売事業者等が、小売供給を受けようとする者の承諾を得た上で、以下に記載する情報通信の技術を利用する方法を用いて、契約締結後交付書面に記載すべき事項を提供した場合には、契約締結後交付書面を交付したものとみなされる（ガス事業法第15条第2項）。

i) 需要家の承諾を得る方法

ガス事業法施行令において今後定められる予定であるが、契約締結前交付書面の場合と同様である（前述の2（2）ウi）参照）。

ii) 具体的な提供方法

需要家の承諾を得た上で契約締結後交付書面に代えて電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法を用いる場合、その具体的方法は契約締結前交付書面の場合と同様である（小売登録省令第4条第5項。前述の2（2）ウii）参照。）。