

小売電気事業者に対する改善指導等について①（2016年4月15日）

- 小売全面自由化が実施され、小売電気事業者が行っている営業活動についての相談・問い合わせがコールセンター等に寄せられている。前回ご報告（3月4日）以降、以下の事例などについて事実関係の確認や指導を行っているところ。

【指導事例】不適切な営業活動（※3月4日報告の【調査事例】）

小売事業者 A の代理店で電気事業以外の事業を営む事業者から当該事業に関する設備点検という名目で訪問を受けたが、点検はすぐ終わり、電気の営業活動を受けた。そして、十分な説明もないまま、契約を締結したこととされた。（コールセンター等への複数の需要家からの情報提供）

事実関係の確認・
改善指導

代理店による訪問営業において、①訪問前に電気の営業活動も行われることを告げない、②宅内設備の点検と電気の営業活動の区切りが明確でない、③営業活動の開始時点では電気の供給者が変わることを明確にしない、といった、不適切な営業活動が行われていたことが判明。

小売事業者 A は営業フローや代理店向けのマニュアルを見直し、①訪問前の通知文で電気の営業活動も行われることを明示する、②電気の営業活動を開始する前に、電気の営業を行うことの承諾を得てから始めることとする、③営業活動の最初の段階で電気の供給者が変更となることを明確にすることとした。また、代理店に対し改めて研修を実施した。

【事例】ホームページにおける加入条件の明確化

ある小売事業者の提供する一般家庭向けの電気料金メニューに加入するためには、当該事業者の提供する他の商品・役務とセットになったプランに加入する必要がある旨記載がされていたが、電気だけの契約が可能か否か、電気だけで契約する際に適用される料金が明確でなかった。

検討依頼

当該事業者に対し、消費者へのわかりやすさの観点から、ホームページにおいてこれらの点を明確化する必要があるか検討を求めた。

その結果、当該事業者において、ホームページにおける記載を追記し、電気だけの契約が可能であることや、その際に適用される料金が明記された。

小売電気事業者に対する改善指導について（2016年3月4日）

- 小売全面自由化に向け、小売電気事業者が行っている営業活動についての相談・問い合わせがコールセンター等に寄せられている。前回委員会以降、以下の事例について事実関係の確認や指導を行っているところ。
- また、事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在する。

【指導事例】説明資料に誤りがあった例

内容：小売事業者Cの料金メニューについての説明資料において、小売電気事業は登録制であるにもかかわらず、審査・認可を受けた事業者である旨の記載がされていたもの。

※一般に、「認可」と「登録」では、異なる印象を与える可能性がある。

事実関係の確認・指導

対応：小売事業者Cに対して誤りを指摘したところ、同社は、次回印刷分から記載を修正する旨表明した。

【調査事例】不適切な営業活動

コールセンター等に寄せられた苦情等から、不適切な営業活動が行われている可能性が疑われる以下の事例について調査を行っている。

事実関係の確認中

①家内設備の点検という名目で訪問を受けたが、点検はすぐ終わり、電気の営業活動を受けた。そして、十分な説明もないまま、契約を締結したとされた。

②居住している賃貸住宅の管理会社から、電気の供給者の変更を迫るしつこい営業活動を受けている。

【改善策の自主公表事例】

事業者が自ら、顧客からの指摘事項とその改善策を公表している事例も存在。

指摘事項

：契約の意思をきちんと確認せず、顧客の同意が得られたと思い署名を代筆したり、顧客の家族が不在の時に高齢者と契約してしまっているのではないかな。

改善策

：契約締結時に再度顧客の意思（場合によっては顧客の家族の意思）を確認し、また、署名は必ず本人にしてもらうよう徹底する。

小売電気事業者に対する改善指導等について② (2016年4月15日)

● (前頁の続き)

【指導事例】部分供給の需要形態に応じたメニューの検討を拒否した事例

内容：旧一般電気事業者との間で蓄熱調整契約を締結している高圧部門の需要家が、新電力との部分供給を検討したい旨打診したところ、当該旧一般電気事業者より「部分供給の場合には蓄熱調整契約は適用できない」と言われた。

(備考) 適正取引ガイドラインにおいて、「旧一般電気事業者が全量供給の場合には需要形態に応じた多様なオプションメニューを設定・適用している一方で、部分供給の場合には、部分供給の需要形態に応じたメニューを設定せず、正当な理由無く不利な料金体系を設定・適用すること」は独占禁止法上問題となりうる旨が示されている。

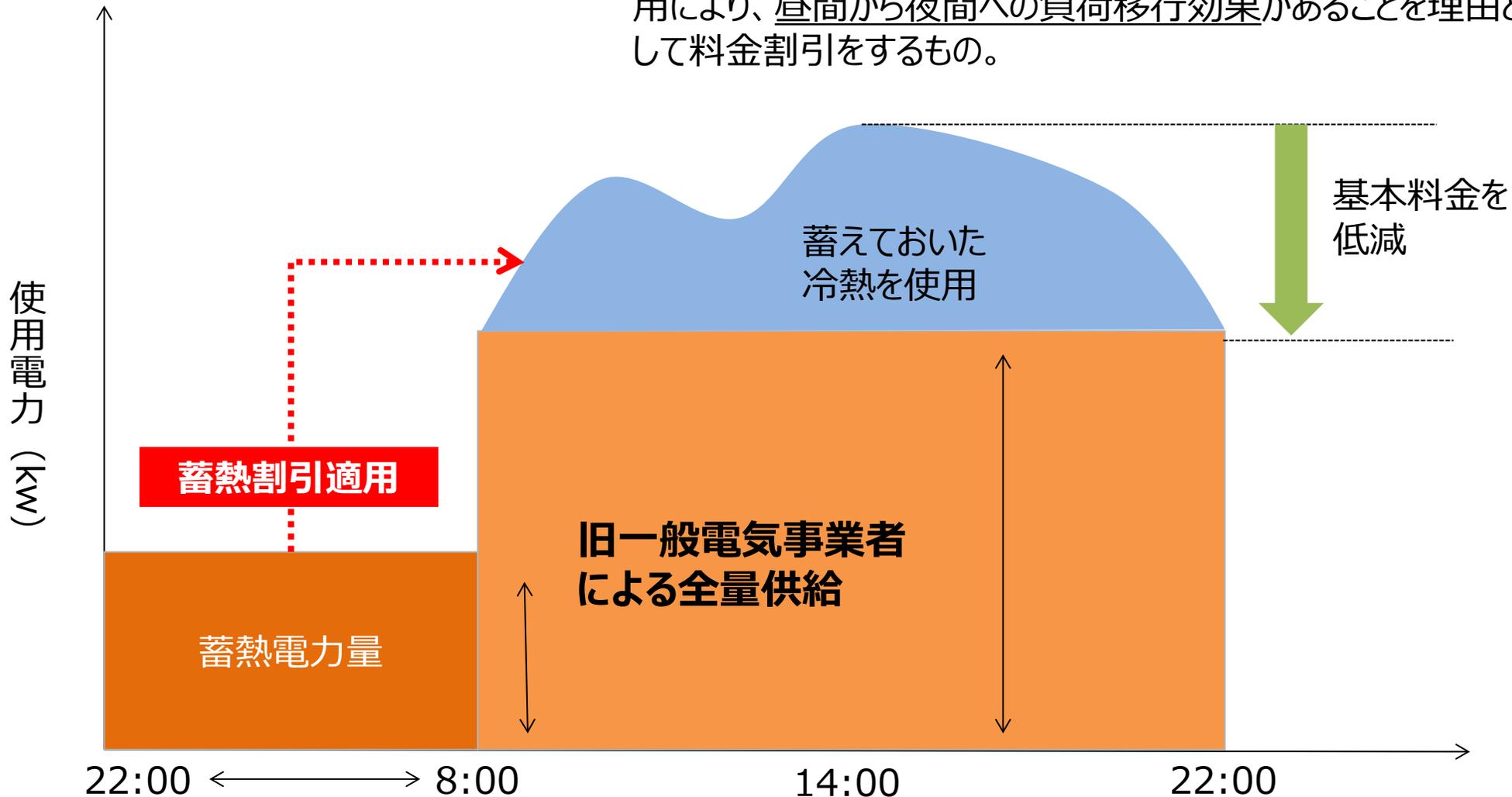
事実関係の確認・
検討依頼

対応：部分供給では適用ができない理由を当該旧一般電気事業者に確認したところ、負荷移行に寄与した蓄熱電力量（蓄熱電力量のうち旧一般電気事業者が供給した電力量）を適切に把握することが必要であるが、部分供給の場合には、自動計算での蓄熱電力量の算定ができず、人手による作業で蓄熱電力量のうちの旧一般電気事業者供給分と新電力供給分を仕分ける必要があることが上記対応の背景にあるとのことであった。

その後、当該旧一般電気事業者において再検討の結果、「蓄熱電力量が当社供給に属することが明らかな場合は、蓄熱調整契約を適用する方向で個別協議に応じていく。」との回答となり、本件のような部分供給についても事前検討に応じる形で対応が修正された。

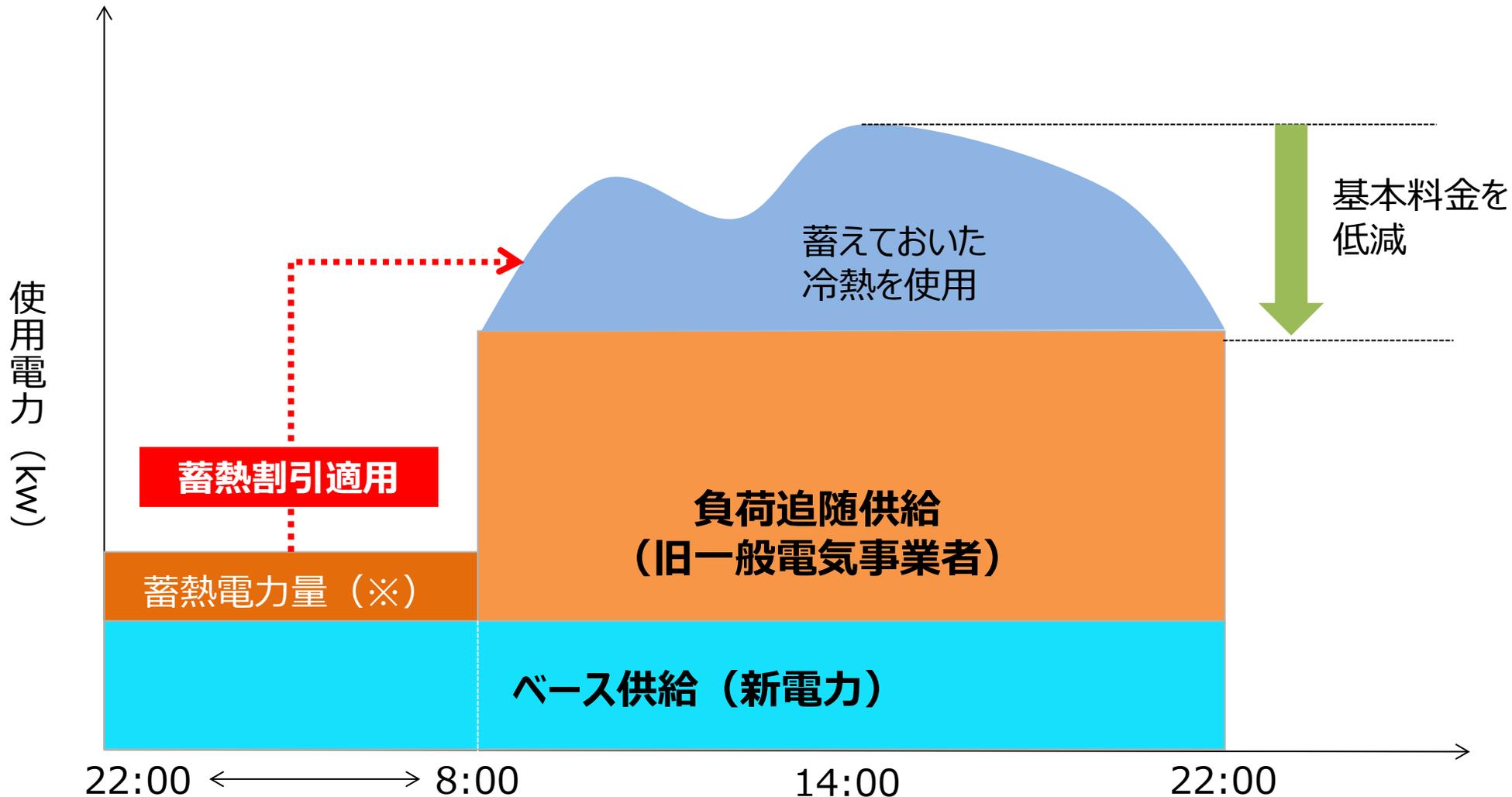
(参考：蓄熱調整契約の仕組み)

蓄熱調整契約は、需要家が設置する蓄熱式負荷設備の利用により、昼間から夜間への負荷移行効果があることを理由として料金割引をするもの。



$$\text{蓄熱割引額} = (\text{電力量料金単価} - \text{蓄熱単価}) \times \text{当該月の蓄熱電力量}$$

(参考：蓄熱調整契約を部分供給で適用する場合のイメージ)



(※) 蓄熱割引適用の対象となる「当該月の蓄熱電力量」の算定のために、22時から8時までの使用電力量のうち旧一般電気事業者が供給した電力量を切り分ける必要が生じる。

便乗商法や詐欺にも御注意を

- 電気の小売全面自由化とは直接関係が無いが、電気の小売全面自由化に便乗して、太陽光発電、オール電化関連機器（給湯器、IHクッキングヒーター）、蓄電池、節電器等の勧誘が行われる事例も発生。
- 長期間・高額のリース契約を伴うものもあり、事業者向けの場合には、クーリング・オフの適用がないため、キャンセルに際してのトラブルの発生も存在する。
- 消費者庁から、3月15日に注意喚起がなされている。
- また、発電設備を設置する土地の権利などへの投資を勧誘する投資詐欺に、電力自由化を口実とした事例も発生。政府広報等で注意喚起がなされている。

電力小売全面自由化

本年4月1日
スタート

平成28年3月作成



電力小売全面自由化では、新たな機器を購入する必要はありません！



太陽光パネル
(ソーラーシステム)



電気温水器



蓄電池

相談が寄せられています！必要性を検討しましょう。

上記のような機器も、電力の新料金も、訪問販売・電話勧誘販売で申込みをした場合、

8日以内であればクーリング・オフができます。

(法定書面を受け取った日から起算して8日以内)

電力小売自由化について知りたいときは

経済産業省
ウェブサイト

エネ庁 電力小売自由化 検索
http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/electricity_liberalization/

電力自由化
専用
ナビダイヤル

0570-028-555
電話受付時間 9:00~18:00
(土日祝日、年末年始を除く)

停電は
起こらない?
など、Q&Aも
確認できる!

契約トラブルやクーリング・オフ等の相談

消費者ホットライン

188

電話番号3桁を押してください。
お近くの自治体の相談窓口を
御案内します。

説明と契約内容が
違う気がする...

クーリング・オフの
仕方を教えて