



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 7

平成28年9月1日

独立行政法人国民生活センター
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会

電力自由化が始まって5か月になります

- 正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ 便乗した勧誘にも気をつけましょう -

本年4月1日に電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、5か月になります。

国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられています。

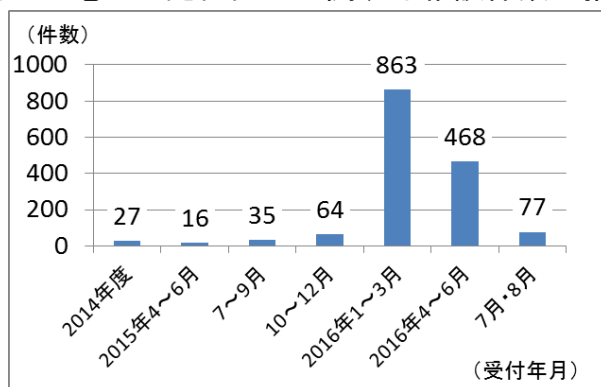
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

1. 相談件数

(1) 国民生活センター及び消費生活センターへの相談状況

PIO-NET¹によると、電力小売自由化に関する相談件数は、図1のとおり、各事業者の営業活動が本格化した1月以降、1,408件の相談が寄せられています。

図1. 電力小売自由化に関する相談件数の推移

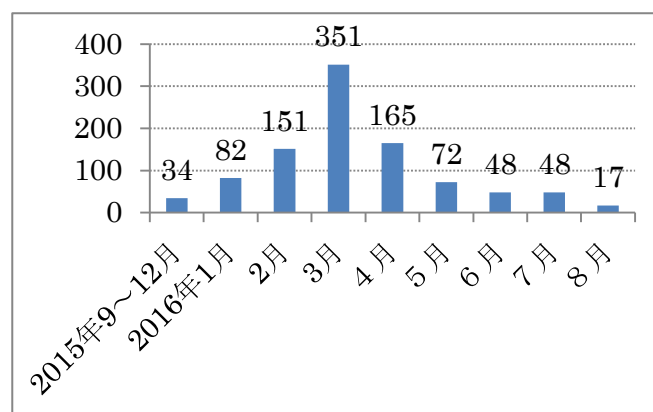


¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、2016年8月11日までに登録されたデータである。

(2) 経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口への相談状況

電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口には、図2のとおり、各事業者の営業活動が本格化した1月以降、934件(8月11日現在)の相談が寄せられています。

図2. 電力小売自由化に関する相談件数の推移



2. 相談事例

(1) 国民生活センター及び消費生活センターへの相談事例

【事例1：メーター交換の際、電気温水器の販売を受けた事例】

電力小売の全面自由化に伴いメーターの交換が必要と言われ、業者が来訪した。しかし、実際にはメーターの話は少しするだけで、電気温水器の販売の営業を受けた。

【事例2：契約中の電力会社ではない会社から契約内容の質問を受けた事例】

電気代のことで確認したいと電話があり、聞かれるままにお客様番号など、現在の契約内容を答えてしまった。その後で、それが現在契約中の電力会社からの電話ではないことに気がついて心配になった。

(2) 電力・ガス取引監視等委員会事務局への相談事例

【事例3：新料金プランに変更してから電気料金の請求がない事例】

4月に今まで契約していた小売電気事業者の新料金プランに変更したが、4月分から請求書がこない。小売電気事業者に問い合わせても、明確な回答がない。

3. 消費者へのアドバイス

電力の小売全面自由化で新たな機器を購入する必要はありません。電力の小売全面自由化に便乗した太陽光発電システム、電気温水器、蓄電池等の販売営業が現在も行われています。必要性を十分に検討して判断しましょう。

また、上記のような機器の販売に関する契約も、電力会社の新たな料金に関する契約も、訪問販売・電話勧誘販売で申込みをした場合、契約書面を受領した日から起算して8日以内であればクーリング・オフ^(注)ができます。

(注) 契約した後、頭を冷やして(Cooling Off)冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定

期間内（訪問販売・電話勧誘販売については契約書面を受領した日から8日間）であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のこと。

相談事例に関するアドバイスについては以下のとおりです。

- （１）電力会社（一般送配電事業者）では、メーターの検定有効期間満了や、電力の購入先変更（契約切替）の申込みがあった場合などのタイミングで、スマートメーターへの交換を進めていますが、いずれの場合であっても、原則として事前に地域の電力会社（一般送配電事業者）から連絡がくることになりますので、業者が突然メーター交換に来ることはありません。また、メーター交換の際に営業活動を行うこともありません。架空のメーター交換を口実とした営業活動の可能性がありますので、不審に思われる場合には、地域の電力会社（一般送配電事業者）に問合せをするなどして、慎重に判断されることをお勧めします。
- （２）お客様番号や供給地点特定番号など、検針票に記載されている情報は、電気の供給者変更（契約切替）の際の本人確認に利用されることがある情報です。このため、不審な問合せに対しては安易に当該情報について回答しないなど、取扱いには十分注意しましょう。
- （３）電気使用量データは、地域の電力会社（一般送配電事業者）が検針し各小売電気事業者に通知していますが、東京電力パワーグリッド株式会社のシステムの不具合などにより、一部の電気の使用者への電気使用量データの通知が遅れており、小売電気事業者から使用者に請求書が届けられないなどの事態が発生しています（同社HP参照：<http://www.tepco.co.jp/pg/index-j.html>）。状況の詳細については、契約中の小売電気事業者にお問い合わせください。
- （４）その他、電気の小売供給契約を締結するに当たり、不審なことなどがあれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口（０３－３５０１－５７２５）または最寄りの消費生活センターに相談しましょう※。

※消費者ホットライン：局番なしの^{い や や}１８８

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等窓口をご案内します。

4. 情報提供先

消費者庁消費者政策課	（法人番号 5000012010024）
消費者庁消費者調査課	（法人番号 5000012010024）
消費者庁取引対策課	（法人番号 5000012010024）
内閣府消費者委員会事務局	（法人番号 2000012010019）