



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 10

平成29年11月30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

電力の小売全面自由化が始まって1年半が経過しました

～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～

平成28年4月1日に電力の小売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ってから1年半が経過しました。

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。

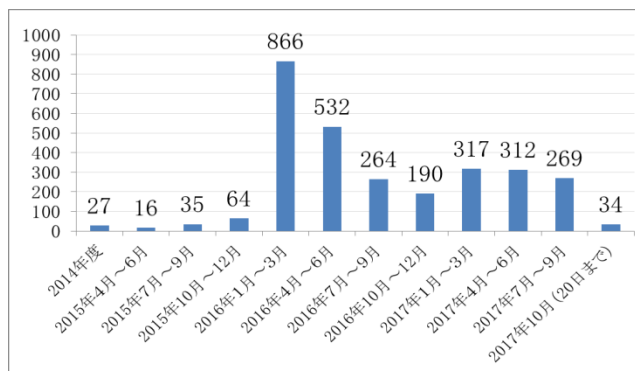
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

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、電力の小売全面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昨年1月以降、2,784件の相談が寄せられています。

図1. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移

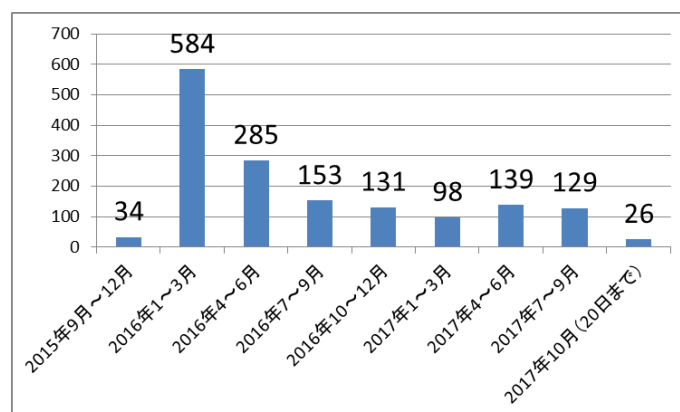


¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、平成29年10月20日までに登録されたデータである。

（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、１，５７９件（１０月２０日現在）の相談が寄せられています。

図２．電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）



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相談された内容

【事例１：電話勧誘を受け契約するつもりはなかったが契約手続が進んでしまった事例】

電話があり「現在契約している電力会社の子会社である。基本料金が今より２０％安くなるので検針票に記載されている情報を教えて欲しい」と言われ、「はいはい」と返事をしてお客様番号、供給地点特定番号などを教えてしまった。契約したつもりはなかったが、送られてきた書面を見ると、既に契約したことになっていた。

（２０１７年９月受付）

【事例２：大手電力会社の委託を受けていると称する事業者から、スマートメーターの無料取付けとともに電気の契約について営業を受けた事例】

「大手電力会社の委託を受けている」という電話があり、「スマートメーターの取付けを無料で行う」、「１ヶ月の電気代が一定額以上かかるようであれば割引になる」との内容の営業を受けた。その後、大手電力会社に確認したところ、「委託などしていない」と言われた。

（２０１７年９月受付）

【事例３：電気の契約を切り替えようとしたところ、思いがけず違約金を請求された事例】

１年前にある事業者とケーブルテレビや電気の契約をした。１年間利用していて、思っていたより電気料金も安くなかったため、解約し、元の契約に戻すことにした。

その旨を現在契約している事業者申し出たところ、解約料がかかると言われた。1年前の契約なので、契約時の説明は覚えていないが、契約時に解約料について説明がなかったように思う。

(2017年10月受付)

(2) 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ相談された内容

【事例4：いったん解約をすると以前の契約に戻ることができないとされた事例】

とある電力会社から、電気の供給先を自社に切り替えれば安くなるという説明を受け、契約を切り替えたが、料金がだいぶ高くなってしまった。以前に契約していたプランに再度加入をしようと思い、元の電力会社に連絡を試みたが、いったん契約を解約すると、元のプランには戻れないと断られた。

(2017年9月受付)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 電力小売全面自由化により、様々な事業者が一般家庭向けの電気を販売できるようになり、店頭や電話での勧誘、訪問でも電気の契約に係る営業活動が行なわれています。電気の契約を申し込む場合には、氏名、住所、お客様番号（顧客番号）、供給地点特定番号を新たに契約する小売電気事業者に伝えることが必要です。これらの情報は、検針票に記載されていることが多いですが、事業者がこれらの情報を入手できれば、消費者の意に反して電気の契約の切替え手続を進めることもできますので、電気の契約に関する営業活動を受けた際には、事業者に情報を伝えるか慎重に検討しましょう。

もし意図に反する契約を結んでしまったときでも、訪問販売、電話勧誘販売で契約をした場合であれば、法律で定められた事項が書かれた契約書面（法定書面）を受け取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ（注）により、違約金等を請求されることなく契約解除ができます。期間制限がありますので、同制度を活用する場合は速やかに検討しましょう。

（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、法定書面を受け取った日から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。

(2) 大手電力会社やその関係会社であると装って個人情報を取得したり、悪質な営業活動を行う事例が引き続き報告されています。電話、訪問での勧誘を受けた場合は、相手の所属先等を確認するとともに、不審に思われた際には、直接大手電力会社に問合せをして確認するようにしましょう。

また、スマートメーターの無償取付けをうたって電気の契約切替えを勧誘する事例も報告されています。しかし、スマートメーターは、原則として消費者の負担なく一般送配電事業者により取付けがなされるものです。スマートメーターに

限らず、電気の契約の切替えに伴い、新たな機器の購入や工事の費用を負担する必要は原則としてありません。電気の契約切替えの営業活動を受けるにあたっては注意しましょう。

- (3) 電気の契約を切り替えたものの、思っていた契約内容と違っていたため解約を申し入れたが、契約に違約金が定められていたという相談が引き続き寄せられています。

小売電気事業者は、電気料金の算定方法や違約金の内容（違約金の定めがある場合）をはじめとする契約内容について契約締結前に説明することが義務づけられています。契約を締結する際には、小売電気事業者からしっかりと契約内容を確認し、納得した上で契約をすることが重要です。

- (4) 平成28年3月末までの電力会社（旧一般電気事業者の小売部門）の選択約款については、新規契約の申込を受け付けておらず、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あります。契約の切替えを検討する際には、現在の契約内容についてもよく確認し、契約を切り替えた場合に有利となるか検討しましょう。

- (5) その他、電気の小売供給契約を結ぶに当たり、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）