

令和 8 年 6 月 5 日
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会
消費者庁
独立行政法人国民生活センター

電気・ガスの契約トラブルなどに気をつけましょう (令和 8 年 6 月版)

電気・ガスの勧誘を受けた際に注意すべき点やトラブルを未然に防ぐポイントをお知らせします。

<今回のポイント>

勧誘があった際には、

- ✓ 契約条件などの説明に不明な点があれば、事業者によく確認する！
- ✓ 読み上げや筆談など説明内容を理解しやすい方法を要望する！

契約の検討時に気を付けるポイント

「電気・ガスの訪問勧誘や電話勧誘があり、説明を受けたが内容をよく理解せず言われるがままに契約をしてしまった」という相談が寄せられています。

勧誘をしようとする事業者は、電気・ガスの料金メニューなどの説明の際、勧誘を受ける人の属性（高齢者、未成年者、外国人、障害者等）をできる限りの確に把握することが重要であり、その理解の程度に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うことが求められています。また、障害者の場合は障害特性に応じて分かりやすい表現を使って説明を行うことなどが適切と考えられます。

例えば、過去に寄せられた相談で次のような相談がありました。

- ・ 高齢の親族が、解除時に違約金が発生する契約条件を認識しないまま、電話勧誘を受けて別会社に契約を切替したら、前の契約会社から違約金を請求された
- ・ 大学進学で 1 人暮らしを始めた息子から、大手電力に申し込んだはずが別会社から請求書が届いたと相談を受けた
- ・ 私は外国人で、日本語の日常会話はできるが契約書面の読み方がよくわからない

勧誘を受けた際は、現在の契約会社への違約金発生などのデメリットを含めて、説明内容に不明点や疑問点があれば丁寧な説明を求め、契約内容を十分に理解することが重要です。

本件に関連するQ & A

Q：勧誘しようとする事業者に、属性を踏まえた丁寧かつ詳細な説明が求められ、障害特性に応じた説明の実施が適切であるとされていることは、どこかに規定されているのでしょうか。

A：前者は、「[電力の小売営業に関する指針](#)」（令和8年4月9日最終改定）の11ページ目のi) 説明の方法に関する合理的な配慮に規定されています。後者は、同指針同項目中で案内をしている「[経済産業省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針](#)」（令和8年3月最終改定）に、例を交えて規定されています。

消費者向けQ & A

その他にも、電気・ガスの契約等に関連したQ & Aを電力・ガス取引監視等委員会のHP上に公開しております。あわせて、下記も御参照ください。

<https://www.egc.meti.go.jp/info/faq/index.html>

お問い合わせ先

困ったときは、一人で悩まずに、「[消費者ホットライン](#)」（局番なし188（いやや!））にご相談ください。地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

電気・ガスの契約に関する制度などについては、[電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口](#)（03-3501-5725）にお問い合わせください。また、お気軽にお問い合わせいただけるよう、[チャットボット](#)を設置しております。

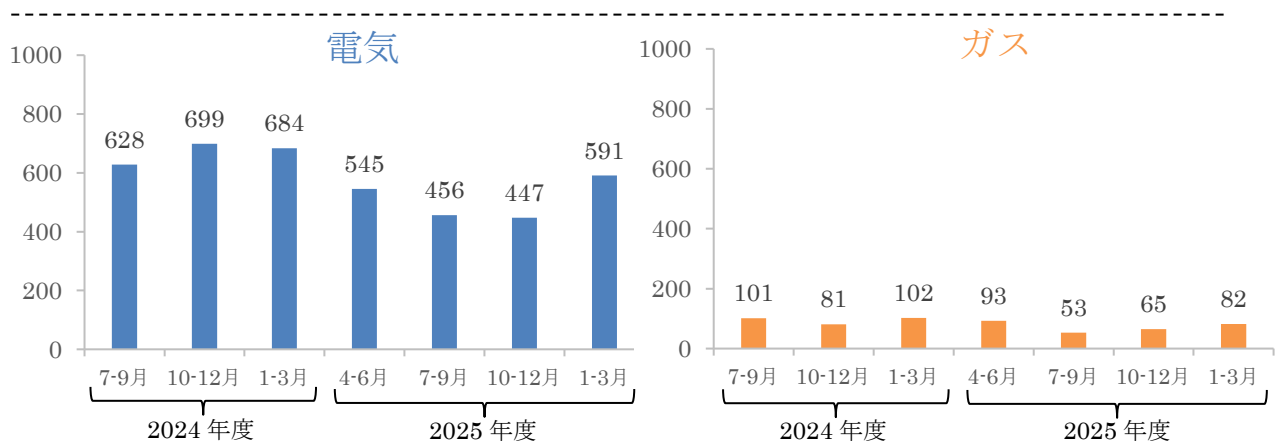
<https://www.egc.meti.go.jp/general/consult.html>（左記ページ右下）

電力・ガス取引監視等委員会のホームページでは、消費者の皆様に対してトラブル防止のための情報発信をしております。詳細は下記をご覧ください。

<https://www.egc.meti.go.jp/info/liberalization/index.html>

【参考】電気・ガスの契約トラブルなどに関する相談件数の推移

図：相談件数の推移（四半期別）



（出典）経済産業省電力・ガス取引監視等委員会