

令和 8 年 1 月 1 4 日
経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会

契約締結前の説明義務の履行方法について 【注意喚起】

(概要)

ホームページにおいて電気料金プランの説明が不十分であったことを覚知したため、説明義務を履行するよう事業者に対し指導を実施しました。

小売電気事業者は、需要家との小売供給契約の締結をしようとするときは、料金その他の供給条件について説明しなければならず、その説明は、「小売供給を受けようとする者の知識、経験及び当該小売供給契約を締結する目的に照らして、当該小売供給を受けようとする者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない」と定められております(電気事業法第2条の13第1項、電気事業法施行規則第3条の12第6項)。

この度、Web 申込みにより小売供給契約の申込みを受け付けている小売電気事業者のホームページにおいて、「●円まで電気代が安い」といった形でお得な電気料金プランであることを大々的に謳う一方で、実は電力量料金単価が他社に比べてかなり高額に設定されていることについての説明がされていないという事案を覚知しました(電気料金が「●円」を超えた場合には、電気料金総額が他社と比べてかなり高額になる場合がある。)。

当該小売電気事業者については、当委員会相談窓口に対して、「電力量料金単価に関する説明がされていない。」「ホームページを見て安くなると思って契約したが、実際は非常に高額になった。」といった需要家からの相談が複数寄せられました。

当該小売電気事業者は、Web 上の申込み画面において、電力量料金単価が明記された約款及び重要事項説明書の URL を貼った上、申込みに際し、当該約款及び重要事項説明書の記載内容へ同意するというチェックボックスを設け、需要家からの同意を取得しておりました。

もっとも、当該申込み画面においても、URL を開いて確認しなければ電力量料金単価が高いことが一見して分からず、また、ホームページにおいて、「●円まで電気代が安い」ことを大々的に謳っておきながら、当該ページにおいて、高額な電力量料金単価について一切記載せず、「●円以上分の電気の使用については、他の電力会社と同様に電気料金が発生する」と記載した上、その場合の基本料金(高額ではない)についての説明のみ記載していたことから、これらの記載も相まって、全体としてみれば、需要家の誤認を招き得る説明方法であり、料金に関する電気事業法第2条の13第1項に規定する説明が不十分なものとなっていたと考えられます。

電力の適正な取引の確保を図るため、当該小売電気事業者に対しては、電力量料金単価が他社よりもかなり高額に設定されている点を考慮し、広告画面上でも電力量料金単価が確実に認識されるような箇所に明記する当該ホームページの改修を含め、説明義務の確実な履行のため、社内体制の改善等、必要な措置を講じるように指導しました。

他の小売電気事業者においても、説明義務の履行方法にはくれぐれも御留意ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

電力・ガス取引監視等委員会事務局

取引監視課長 栗谷

担当者 宇野、三鍋、嶋田

電 話： 03-3501-1552