



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 2

平成28年2月12日

独立行政法人国民生活センター  
経済産業省電力取引監視等委員会

## 電力の小売全面自由化まで、50日を切りました！

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

2016年4月1日より、電力の小売全面自由化が始まります。

国民生活センターでは2015年12月17日に、電力の小売全面自由化の開始に伴う相談事例の紹介や消費者へのアドバイス等について情報提供を行いました。

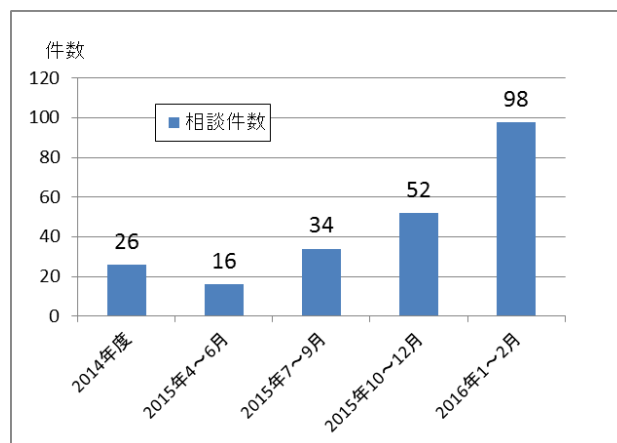
しかしその後も、参入を予定している様々な事業者より、具体的な料金プランの発表があり、また新たな事業者の参入もある中で、相談が寄せられ続けています。

そこで、新たに寄せられた相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供します。

### 1. 相談件数

PIO-NET<sup>1</sup>によると、電力小売自由化に関する相談件数は図1にみられるとおり、2015年度は200件あります。初回の公表までは、自由化に便乗した相談や怪しい電話に関する相談が寄せられていましたが、最近では具体的な電力の契約の勧誘に関する相談も寄せられ始めています。

図1. 電力小売自由化に関する相談件数の推移



<sup>1</sup> 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2月9日までに登録されたデータである。

## 2. 相談事例

### 【事例1】訪問販売で光熱費が安くなると言われ、電気温水器を契約したが、クーリング・オフしたい

親に電力会社を名乗る人から電話があり、「光熱費のお得なプランの案内に行く」と言われ、来てもらう約束をした。昨日親から「午後に業者が来るから一緒に話を聞いてくれ」と言われたので、電気の自由化の話かと思ひ、両親と一緒に来訪した業者の話を聞いた。電気とガスの1年間の使用量を伝えたところ、「ガスの給湯器を自然冷媒ヒートポンプ給湯機に変えると光熱費が年3万～4万円安くなる。今だと導入費が不要で月々9,000円を10年間払えばいい。機器の耐用年数は15年で壊れない」と説明を受けた。考えておくと言ったが、今契約した方がいいと言われ、言われるまま契約書にサインしてしまった。業者に電力会社とどういう関係かと聞いたが、答えなかった。後でよくわからないまま契約してしまったのでやめたいと思ひ、その日の夕方担当者に電話をした。クーリング・オフを申し出て、受け付けされたが大丈夫だろうか。

(30歳代、男性、給与生活者、東海地方、2016年1月受付)

### 【事例2】訪問販売で「電力自由化で電気料金が上がるから」と勧誘されて高額な太陽光発電システムの取り付け契約をしてしまったが、やっぱりやめたい

1週間程前、自宅に訪問してきた営業員に「電力自由化で将来的に電気代が倍になる。初期投資ゼロで太陽光発電システムをつけてオール電化にし、将来発電した電気を売ってみないか。今の電気代とガス代で月額15,000円くらいだとしたら、太陽光発電なら月額5,000円ぐらいで全てまかなえる。残りの1万円をローンの返済に充てればローンを組んでいないことと同じだ」と勧誘された。いい話だと思ひ話を聞き、自宅の屋根に太陽光発電システムをとりつけることにした。商品売買・工事請負契約書と、金額が契約書と違う内訳明細書とローンの申込書を受け取った。冷静になってローン契約書を見ると支払総額は400万円以上もする。契約をやめたい。

(30歳代、男性、給与生活者、関東地方、2015年12月受付)

### 【事例3】電力会社の提携会社と名乗り「自由化で料金が安くなる。そのための調査だ」と言われ、同意書に署名したが、契約したことになっていないか

昨日、電力会社の提携会社を名乗る営業員が自宅に来て、「電力が自由化になるが、電力会社に代わってどの位安くなるか試算する」と言われ、電気料金の請求書を見せるように言われた。営業員は請求書を写真に残し、個人情報に関する同意書に署名するよう言われた。内容を確認しないまま署名し、1枚目は事業者が2枚目は顧客控えとして自分に渡された。控えをみると電気使用情報とそれに伴い個人情報を利用する旨の同意書だった。署名をした1枚目と控えは同じ内容ではなかったと思う。何かの契約をしてしまったのではないかと不安である。個人情報の利用同意も解除したい。

(60歳代、女性、自営業、関東地方、2015年12月受付)

**【事例4】 ケーブルテレビ会社が来訪し、インターネット、電気、テレビ、電話をセットで契約すれば値引きになると1時間以上も勧誘された**

入居している賃貸マンションは、家主がケーブルテレビ会社と契約していて、最近、インターネットが利用可能な状態になった。数日前、ケーブルテレビ会社の担当者が来訪し、インターネットとテレビだけの契約をすることになった。昨日、別の担当者が訪問し、「今年4月から自由化される電気と電話をセットで契約すれば割引になる」と、1時間以上もしつこく勧誘された。担当者が突然変わり、強引な勧誘をされたことを不愉快に感じた。

(60歳代、女性、職業不明、近畿地方、2016年1月受付)

**【事例5】 携帯電話会社から電力自由化に伴い料金見直しを勧めるメールが届いた**

契約している携帯電話会社からメールが届いた。4月から電力が自由化され、電気料金の見直しを勧めるメールだった。電気料金の明細書を持参し、携帯電話会社の店舗Aに出向けば見直しをしてくれるとの内容だった。いつも利用している店舗Bに問い合わせると、店舗Bが送ったメールではないと言われた。店舗による違いはあるのか。

(50歳代、女性、無職、東海地方、2016年1月受付)

### 3. アドバイス

- (1) 消費者自ら電力の小売自由化に関する情報を収集し、「料金が必ず安くなる」といった勧誘トークに気をつけましょう。小売電気事業者<sup>2</sup>は登録制<sup>3</sup>になっていますので、経済産業大臣の登録を受けた事業者か確認しましょう。電力の小売自由化の制度や小売電気事業者が登録の確認等については経済産業省の専用ダイヤル<sup>4</sup>に問い合わせましょう。
- (2) 「電力会社を変えると新たに電線を引かなくてはいけない」「契約した会社が倒産したら電気は止まってしまう」「4月までに何もしないと、電気は止まってしまう」といった説明はうそです。こうした勧誘についての問い合わせは同省の電力取引監視等委員会の相談窓口<sup>5</sup>に相談できます。
- (3) 「料金が安くなる」「ポイントで還元される」などと勧誘された際には、どのような条件で安くなるのか、電力以外の商品やサービス契約とのセット料金や値引きになっていないか、契約期間が長期なものになっていないか、解約時に違約金が発生しないかなど、よく確認しましょう。

---

<sup>2</sup> 現在、家庭への電力は一般電気事業者（地域の電力会社）が供給していますが、自由化後は経済産業大臣の登録を受けた小売電気事業者の中から供給先を自由に選べるようになります。

<sup>3</sup> 資源エネルギー庁ホームページ：登録小売電気事業者一覧

[http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity\\_and\\_gas/electric/summary/retailers\\_list/](http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/)

<sup>4</sup> 経済産業省 専用ナビダイヤル TEL:0570-028-555 (受付時間 平日 9:00-18:00)

<sup>5</sup> 電力取引監視等委員会 相談窓口 TEL:03-3501-5725 (受付時間 平日 9:30-12:00、13:00-18:30)

E-mail: dentorii@meti.go.jp

- (4) 電力の小売自由化に便乗した太陽光発電システム、プロパンガス、蓄電池等の勧誘が現在も行われています。電力の小売自由化と直接関係のない契約については、その必要性についてよく考えましょう。
- (5) 訪問販売または電話勧誘販売で小売電気事業者と電力の供給契約を結んだ場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフが可能です。
- (6) 怪しい電話があった、契約に際してトラブルになった、不安になった際には、最寄りの消費生活センター（電話番号188）に相談しましょう。

#### 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)