



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 6

平成28年6月17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2か月が経過しました

- 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 -

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、2か月が経過しました。

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。

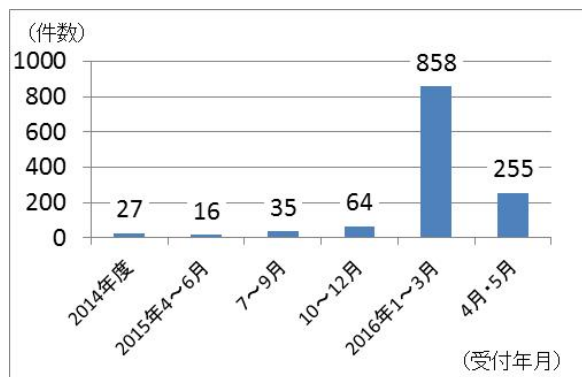
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

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, 113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

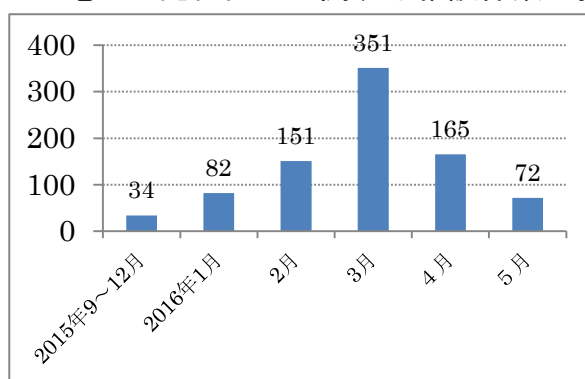


¹ PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、2016年5月31日までに登録されたデータである。

(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、821件(5月31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：契約先を切り替えたと思っていたが切り替わっていなかった事例】

4月より前に、インターネットで電力会社の変更手続きを行った。4月からは新しい電力会社から供給されていると思っていたが、5月になって元の電力会社から電気料金の請求書が届き、切替えができていなかったことがわかった。

【事例2：検針票の郵送が有料のプランを紹介された事例】

小売電気事業者の営業から電話があり、新プランへの変更を勧められた。しかし、今まで届いていた検針票は発行せず、発行が必要な場合には有料であると説明された。検針票の発行が有料となるのは納得いかない。

(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：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】

契約先を変えると電気代が安くなると聞いたので、契約先の電力会社を切り替え、4月から新しい小売電気事業者から供給を受けようと思い、契約切替を申し込んだ。しかし、元の電力会社から、いったん契約を解約すると、元のメニューには戻ることができないと言われてしまい、どうしようか悩んでいる。

3. 消費者へのアドバイス

電力の小売全面自由化が始まり、新たな小売電気事業者、新たなメニューでの電気の供給が開始されていますが、供給開始後に、違約金条項が含まれていたことが判明したなど、思っていた契約内容と違ったというご相談が増えています。

小売電気事業者は、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

ていますので、契約締結する際には、小売電気事業者からしっかりと契約内容について確認し、納得した上で契約を締結することが重要です。

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) 小売電気事業者と契約を締結した場合、小売電気事業者から書面が交付されることとなりますので、契約内容はこの書面で確認することができます。書面が交付されていない場合には、契約が締結されていない可能性がありますので、小売電気事業者に問合せ、確認することをお勧めします。
- (2) 小売電気事業者が提供する自由化されたメニューでは、検針票の発行については小売電気事業者やメニュー毎に異なる場合があります、検針票の発行がない場合もあります。契約を締結する前に、検針票発行の有無や、発行に費用がかかるのかなどの条件を確認することをお勧めします。
- (3) これまで(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、一度契約を解約すると、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。契約の切替えを行う際には、現在の契約内容についてもよく確認することが重要です。
- (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(局番なしの188^{い や や})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)