



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 8

平成28年11月16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7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、7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。

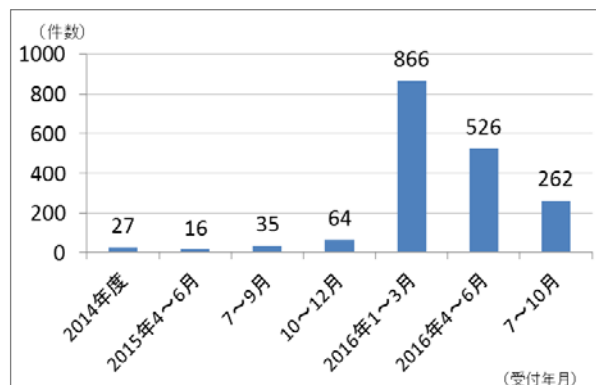
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

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、1,654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

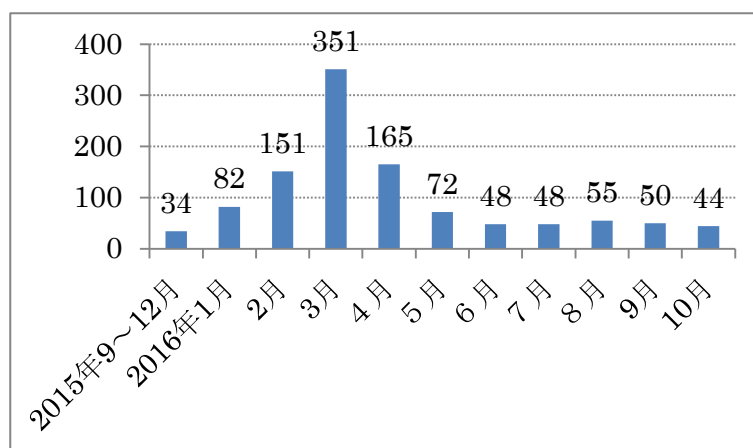


¹ PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、2016年10月31日までに登録されたデータである。

(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、1,066件（10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：電話勧誘で気づかぬうちに契約をしたことになっていた事例】

大手電力会社の名前を出した電話勧誘を受け、よくわからないまま了承した。電気の契約をしたつもりはなかったが、翌月、大手電力会社とは別の会社が電気の契約書をもって自宅に来た。解約できないか。

【事例2：新料金プランに変更後、遅れていた請求がまとめて請求された事例】

4月から自由化となったので、新しい料金プランに申し込んだ。その後、システム不具合で請求書が出せないと言われ、請求書が届かない状態が続いていたが、先日、遅れていた2か月分の請求がまとめてきた。2か月分の合算金額は高額になるので困る。何らかの交渉の余地はあるか。

【事例3：大手電力会社の委託を騙る業者から個人情報を知られた事例】

「大手電力会社から委託を受けて、各家庭の電気料金の無料相談をしているので訪問したい」と電話があった。その際、家族構成や電気料金などを聞かれ、答えた。しかし、約束の日になってもその業者は訪れず、その後連絡がない。

(2) 電力・ガス取引監視等委員会事務局への相談事例

【事例4：電力会社を切り替えてから電気料金の請求がない事例】

新しい電力会社から電気を購入する契約を結んだが、何か月も電気料金の請求が来ない。一度に請求されても困るが、どうにかならないか。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 契約は口頭でも成立しますので、勧誘を受けた際には、契約相手や供給条件等について慎重に検討の上、回答することが重要です。仮によく分からないまま契約してしまった場合でも、電話で勧誘を受けて申込みをしたときは、法定事項が記載された契約書面を受領した日から起算して8日以内であればクーリング・オフ(注)ができます。

(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、法律で定められた事項が書かれた契約書面(法定書面という)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。契約を締結してから8日間ではなく、法定書面を受け取ってから8日間であるため、例えば、電話勧誘販売を受け契約を締結したが法定書面を受け取っていない場合には、法定書面を受け取らない限りいつでもクーリング・オフが可能です。

(2) 電気使用量データは、地域の電力会社(一般送配電事業者)が検針し各小売電気事業者に通知していますが、東京電力パワーグリッド株式会社のシステムの不具合などにより、一部の電気の使用者への電気使用量データの通知が遅れており、小売電気事業者から使用者に請求書が届けられない、送付が遅れていた請求書が使用者にまとめて送付されるなどの事態が発生しています(同社HP参照：<http://www.tepco.co.jp/pg/index-j.html>)。支払い方法等について電気の使用者との交渉等を既に始めている小売電気事業者もいるところですので、支払い方法の相談や状況の詳細の確認等については、契約中の小売電気事業者にお問い合わせください(注)。

(注) 例えば、東京電力エナジーパートナー株式会社では、請求が遅れていた使用者について、使用者からの要望に応じて支払い方法の相談を受け付けています(同社HP参照：<http://www.tepco.co.jp/ep/archive/20161017.html>)。

(3) 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ようとする手口が引き続き全国で発生しています。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。

(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)