



報道発表資料

ガス自由化をめぐるトラブル速報！ No. 4

平成29年11月30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

## ガスの小売全面自由化から半年が経過しました

～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日より、ガスの小売全面自由化が始まり、新たな事業者からのガスの供給が行われるようになり、半年が経過しました。

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寄せられています。

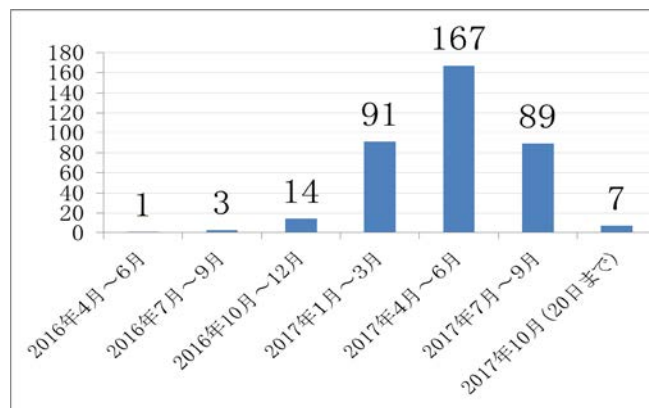
そこで、これまでに寄せられた相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

### 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-NET<sup>1</sup>によると、ガスの小売全面自由化に関する相談件数は、図1のとおり、本年1月以降、354件の相談が寄せられています。

図1. ガスの小売全面自由化に関する相談件数の推移

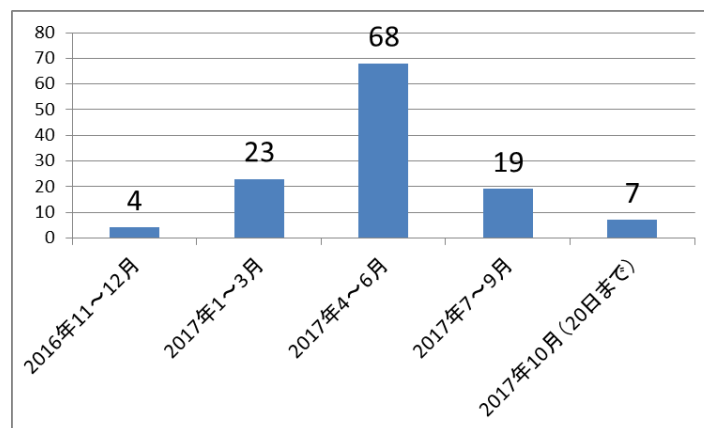


<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、平成29年10月20日までに登録されたデータである。

## (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、本年1月以降、117件（10月20日現在）の相談が寄せられています。

図2. ガスの小売全面自由化に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）



## 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相談された内容

【事例1：ガスの契約を切り替えたが思ったほど安くならないため解約を希望した事例】

ガスの小売全面自由化に伴い電気とガスをセットにすると安くなると言われ、よくわからないまま、書面に署名をした。業者が帰った後に書面を見たら、今までのガス会社に変更になっていた。説明を受けた時、ガス料金のシミュレーションをしてもらったが、今までの料金がすべて安くなっていただけでもなく、逆に高額になることもあった。金額がそれほど変わらないのであれば、わざわざガス会社を変更するまでもないので、元に戻したい。

（2017年8月受付）

【事例2：電気とセットの契約でガスの契約を切り替えたが一部契約が割高になることが判明した事例】

契約している通信業者から電話で「電気とガスをセットで契約するとトータルの料金が安くなる」と勧誘され、利用している電力会社で電気とガスの契約を一本化することにした。ところが、昨日契約に関する書面が届き確認したところ、一部の料金は安くなるがもう一部は割高になるので、この契約をなかったことにしたい。

（2017年8月受付）

【事例3：ガスの契約を切り替えた後のガスの保守点検について不安を抱いた事例】

現在は大手ガス会社とガスの契約をしているが、大手電力会社から電気とガスの契約を一本にまとめると料金が安くなるというチラシを受け取った。パンフレットには

契約を切り替えてもガスの保守点検は従来通り行うと記載があるが、信用しても大丈夫だろうか。

(2017年9月受付)

(2) 電力・ガス取引監視等委員会事務局へ相談された内容

【事例4：ガスの契約を切り替える際に工事等が必要となるか不安を感じた事例】

自宅にガス会社からガスの契約を切り替えないか勧誘があった。もし契約を切り替える場合は、工事などは必要になるのだろうか。

(2017年6月受付)

### 3. 消費者へのアドバイス

(1) 以前は限られたガス会社しか都市ガスを一般家庭向けに販売することはできませんでしたが、ガスの小売全面自由化により、多様な事業者が消費者に都市ガスを販売できるようになり、都市ガスと電気や通信のサービスをセットで販売する契約も見られるようになりました。

その反面、「よく考えずに契約してしまったが都市ガスの契約を元のガス会社との契約に戻したい」、「他のサービスとのセットで都市ガスの契約を切り替えたが、あまり安くないので、新たなガス会社との契約をなかったことにしたい」といった相談が寄せられています。

都市ガスの契約を切り替える際には、現在の契約の条件や新たな契約の内容などをよく確認したうえで慎重に契約するようにしましょう。

また、訪問や電話により都市ガスの契約の切替えについて営業活動がなされることもあります。訪問販売・電話勧誘販売の場合、法律で定められた事項が書かれた契約書面（法定書面）を受け取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ（注）ができます。期間制限がありますので、同制度を活用する場合は速やかに検討しましょう。

（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、法定書面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。

(2) 都市ガスの保安面について、消費者の敷地内に設置されるガス管（内管）やガス栓等（ガス工作物）の保安や、ガスの事故等緊急時対応は、ガス小売全面自由化前と同じく、従来からのガス会社（一般ガス導管事業者）が担うこととなります。また、ガスコンロ、ガス給湯器等（消費機器）の調査や危険発生防止の周知等は、ガス小売事業者が担うこととなります。その上で、ガス事業者間において保安に関し連携・協力する義務が法律上定められており、具体的な連携ルール等が整備されています。

(3) ある都市ガス会社から別の都市ガス会社に契約を切り替える場合に、ガスメーターやガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）の変更が必要となることはなく、切替えのための工事ありません。

(4) その他、ガスの小売全面自由化に関し、不明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<sup>い や や</sup>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)