



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 11

平成30年6月13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

電力の小売全面自由化が始まって2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～

平成28年4月1日に電力の小売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ってから2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引き続き寄せられています。

また、小売全面自由化から時間が経つとともに、新たに参入した電力会社の中でも撤退を考える事業者も現れ始めています。

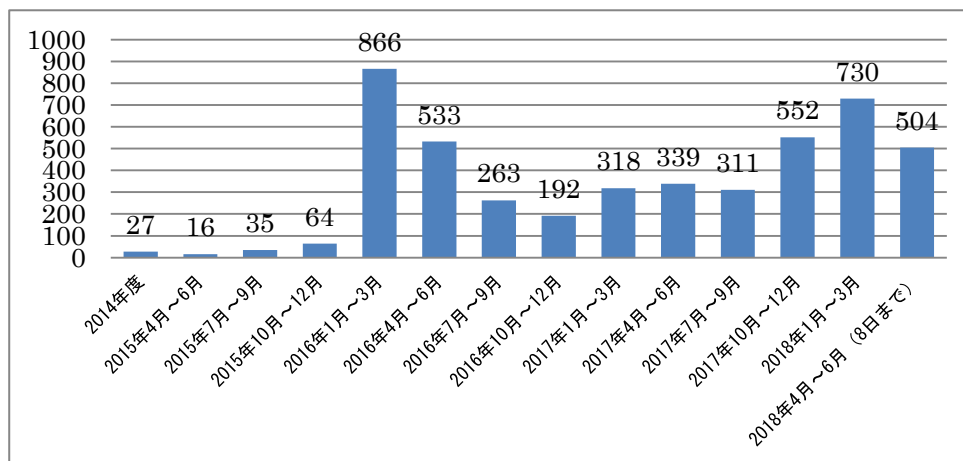
そこで、電力会社の撤退に関し、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に消費者から寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

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、電力の小売全面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2016年1月以降、4,608件（平成30年6月8日現在）の相談が寄せられています。

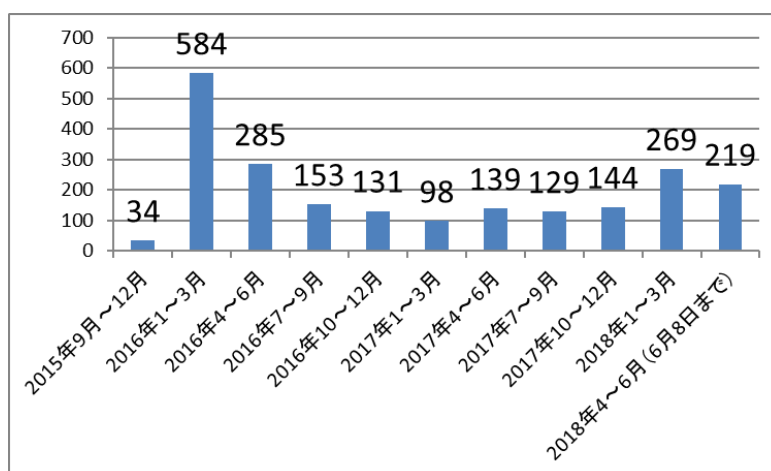
図1. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移



(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2016年1月以降、2,151件（平成30年6月8日現在）の相談が寄せられています。

図2. 電力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）



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、平成30年6月8日までに登録されたデータである。

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：電力会社の撤退に伴い、電気の供給が止まるのではないかと不安に感じた事例】

現在契約している電力会社が業務を終了するようだ。その電力会社が示した契約切替期限までに新たな電力会社との契約手続きを取らなければ電気が止まってしまわないか。非常に不安だ。

(2018年5月受付)

【事例2：契約していた電力会社が撤退することとなり、新たな電力会社への切替手続きがわからず困惑した事例】

現在契約している電力会社が電力事業から撤退するとの情報が入った。新しい電力会社と契約する必要があると思うが、手続きや電力会社の選択方法について知りたい。

(2018年5月受付)

(2) 電力・ガス取引監視等委員会へ相談された内容

【事例3：現在契約している電力会社との解約のための手続きがわからず困惑した事例】

現在契約している電力会社が電力事業から撤退すると聞いたので、契約を解約するため現在契約している電力会社への電話連絡を試みているが、問い合わせが多いのか電話がつながりにくい状態が続いている。このまま解約手続きができないままでは不安である。どうすればよいのか。

(2018年5月受付)

【事例4：撤退を予定している現在契約中の電力会社から、新たに契約する電力会社の紹介を受けたがどうすればよいかわからず困惑した事例】

現在契約している電力会社から、電力事業から撤退するとの案内がなされるとともに、お勧めの切替先として他の電力会社を紹介された。紹介された電力会社に切り替えなければいけないのか。

(2018年6月受付)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 現在契約している電力会社が電力事業から撤退するため、消費者が別の電力会社に契約を切り替える場合、新たに契約する電力会社に対して申込手続きをすることで原則として手続きが完了します。現在契約している電力会社との解約手続きは、新たに契約する電力会社が消費者に代わって行います。そのため、原則として、現在契約している電力会社と解約手続きを行うために消費者が直接契約中の電力

会社に連絡等を行う必要はありません。

- (2) 契約切替手続きにあたっては、現在契約している電力会社との契約における、①契約名義、②住所、③顧客番号（顧客を特定するために電力会社が設けている番号）、④供給地点特定番号（注）が必要となります。これらの情報は、現在の電力会社と契約した際に交付された書面や、検針票、請求書等の電力会社から交付された書面に記載されている例が多いため、確認することをお勧めいたします。もしこれらの情報がわからない場合は、現在契約している電力会社に問い合わせてください。

（注）電気の供給地点毎に割り振られた番号で、供給地点を特定するために用いられます。供給地点特定番号については、現在契約している電力会社に問い合わせれば確認できますが、現在契約している電力会社に連絡がつかない等の場合は、新たに契約しようとする電力会社に確認することもできます。

- (3) 現在契約している電力会社が電力事業から撤退する場合でも、急に停電になることはありません。

現在契約中の電力会社が消費者と締結している電力の供給契約を解除する場合、契約中の電力会社から契約解除日を明示した通知が事前に行われるのが原則です。また、無契約状態である等により実際に電力の供給停止が行われる前には、一般送配電事業者が供給停止日を明示した通知を行います。

このように急に停電になることはありませんが、一般送配電事業者からの通知の後には電力の供給が停止されることがありますので、無契約状態にならないよう早めに電力会社の切替手続きを行ってください。

- (4) 現在契約している電力会社が電力事業から撤退するにあたり、提携している別の電力会社との契約を推奨する場合があります。しかし、推奨された電力会社と必ず契約する必要はありません。

既に全国で多数の電力会社が新たに電力事業に参入していますので、各社のホームページなどを確認したり、電話などで問い合わせたりすることにより、自分の電気の使用状況やライフスタイルに合ったプランを選ぶことができます。

しかし、解約に違約金を求めたりすることとしている電力会社もいますので、契約のメリットやデメリットをよく検討し、慎重に契約するようにしてください。

- (5) その他、電気の小売供給契約を結ぶに当たり、制度や仕組みで不明な点や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てください（※）。

(※) 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)