

# 電力の小売全面自由化にともなう 消費者トラブル

国民生活センター 相談情報部

2016年4月1日より始まった電力の小売全面自由化に伴い、関連する消費者トラブルが発生しています。本稿では全国の消費生活センター等に寄せられた、これらの消費者トラブルについて事例を紹介し、あわせて契約時の注意点等のアドバイスを行います。

## 相談の傾向

PIO-NET\*1によると、電力の小売全面自由化に関連する相談は1,947件\*2寄せられています(図1)。特に、電力の小売全面自由化開始前後に当たる2016年1月から4月にかけて多くの相談が寄せられました。

相談の内容をみると、「『大手電力会社の関連会社』と名乗る者から勧誘を受けたが不審だ」

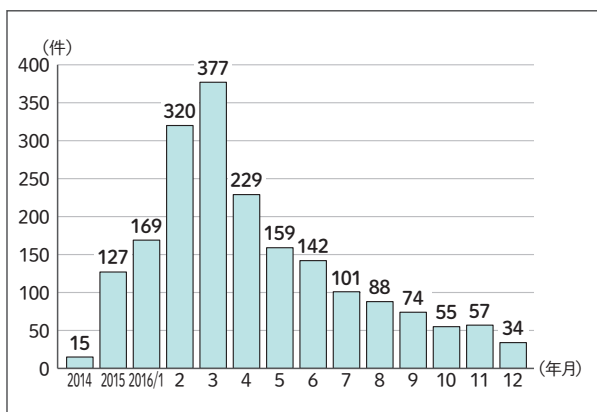


図1 電力の小売全面自由化に関する相談件数\*3

\*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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

\*2 本稿のデータはいずれも2014年4月以降受付、2016年12月31日までの登録分。

\*3 相談受付日で集計。

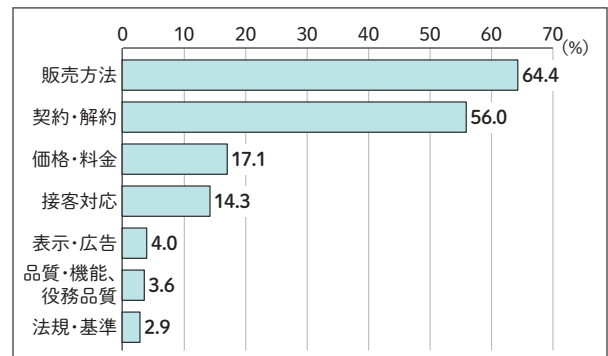


図2 主な相談内容(複数回答項目)(n=1,947)

「断ってもしつこく勧誘された」等の販売方法に関する相談や「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」「解約を申し出たら『解約料がかかる』と言われたが、解約料についての事前説明はなかった」等の契約・解約に関する相談が目立ちます(図2)。

## 相談事例とアドバイス

**事例 1** 電力会社のサービス代理店を名乗る人から「電力自由化に関する提案です」という電話があった。どのような顧客リストをもとに電話をかけたのか尋ねると、電話帳で調べたという。不審に思い、電力会社に問い合わせたところ、そのような社名の代理店はないとのことだった。

大手電力会社やその代理店をかたった勧誘や、個人情報を取得しようとする手口がみられます。不審に思った場合には、契約しないで、個人情報を伝えないようにしましょう。代理店をかたった勧誘では、事業者名や担当者名、連絡先

等を聞き、小売電気事業者に勧誘事業者が本当に代理店かなどを確認しましょう。

**事例 2** 大手電力会社を名乗る電話勧誘を受け、よく分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持って自宅に来た。解約できないか。

契約は口頭でも双方にきちんとした合意があれば成立します。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うえ、回答することが重要です。仮に契約してしまった後でも、訪問販売・電話勧誘販売で申し込みをした場合は、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・オフができます。

**事例 3** 事業者からケーブルテレビと電気・インターネット・IP電話をセット契約すれば電気料金が安くなると、電気の契約先変更を勧められ契約した。しかし、料金等に関して事前の説明に納得できず解約を申し出たら、「解約料がかかる」と言われた。解約料についての事前説明はなかった。

消費者が解約を申し出た時に初めて解約料について認識するケースがみられます。契約する前には、解約をする場合に発生する違約金や手数料の有無や金額等について確認しましょう。

また、本事例のように、電気と他の商品・サービスとのセット販売による割引をうたった勧誘もあります。こうした勧誘については、それぞれの商品・サービスの契約内容に加え、どういった条件で何の料金が安くなるのかきちんと確認しましょう。

こうした相談のほか、以下のような相談も寄せられています。

### ● 電気料金の請求遅延に関する相談

一般送配電事業者<sup>\*4</sup>のシステム不具合等により小売電気事業者から消費者への電気料金請

求について、「小売電気事業者から請求書が届かない」等、請求遅延が発生した地域があります。こうしたケースでは、まずは契約中の小売電気事業者に請求の状況や支払方法等について問い合わせましょう。

### ● スマートメーターに関する相談

「販売員に『スマートメーターに取り替ええないか』と勧誘された」等の相談が寄せられています。一般送配電事業者では、メーターの検定有効期間満了や電力の購入先変更(契約切替)の申込みがあった場合等のタイミングでスマートメーターへの交換を進めていますが、原則として事前に一般送配電事業者から連絡があります。事業者が突然メーター交換に来ることやメーター交換の際に営業活動を行うことはありません。また、原則スマートメーターの設置において費用は発生しません。

### ● 電力の小売全面自由化に便乗した勧誘に関する相談

「電力会社を名乗る者から『電力小売自由化の関係で費用負担なしで太陽光発電システムを設置できる』と勧誘された」等の相談が寄せられています。電力の小売全面自由化で消費者が新たに機器を購入する必要は特にありません。これらの契約については、必要性を十分に検討しましょう。

## ガスの小売全面自由化について

2017年4月1日より、ガス<sup>\*5</sup>の小売全面自由化が始まりました<sup>\*6</sup>。これまで、都市ガスの契約は地域ごとに特定の事業者としか契約できませんでしたが、自由化により複数のさまざまな業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となりました。

<sup>\*4</sup> 電力会社(送配電設備の維持・運用や区域全体の需給バランスの調整を行う事業者)

<sup>\*5</sup> ここでは、都市ガスの販売および旧簡易ガス形態のLPガスの販売等を指す。(「エネルギーと消費生活」第2回参照[http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201702\\_06.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201702_06.pdf))

<sup>\*6</sup> 「ガスの小売全面自由化が始まります！ - 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-」(国民生活センター、2016年12月15日公表) [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20161215\\_4.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20161215_4.html)