



報道発表資料

ガス自由化をめぐるトラブル速報！No. 3

平成29年4月28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が始まりました！

- 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29年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まりました。

これまで、消費者向けの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様々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るほか、他の商品とのセット割引等多様なサービスが提供されることも期待されています。

その一方で、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、消費者の皆様からガスの小売自由化に関する相談が寄せられています。

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。

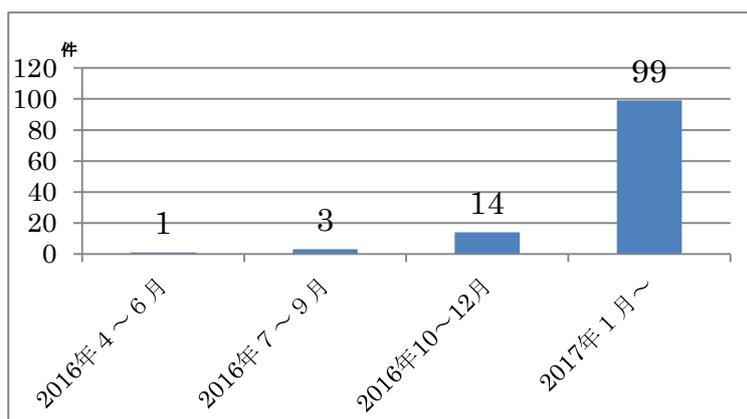
### 1. 相談件数

#### (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-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、99件の相談が寄せられています。

<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4月21日までに登録されたデータである。

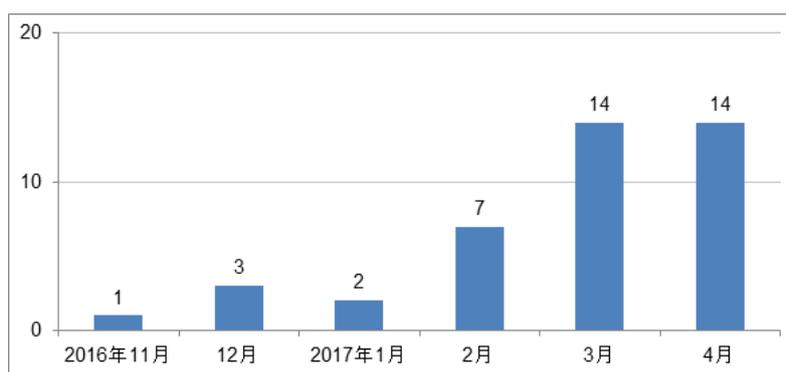
図1. ガスの小売全面自由化に関する相談件数の推移



(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、本年1月以降、37件（4月21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



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：現在契約中のガス会社の名称が変わると案内された事例】

ある事業者から連絡があり、「現在契約しているガス会社の名称が変わるので了承してください。書類を送ります」と言われたので、了承した。ところが、後日書類が送られてくると、その書類には「申込みありがとうございます」と書かれたうえ、大手ガス会社とは違う会社名や代理店名が記載されていた。

(2017年3月受付)

【事例2：地域を担当するガス会社が代わるとの説明により申込みを勧誘された事例】

ある事業者が自宅を訪問し、「この地域は弊社が担当することとなった」と説明されたことから、契約変更をしなければならないと勘違いし、その事業者とガスの供給契約を結んでしまった。ところが、後にその説明は嘘だと分かった。

(2017年3月受付)

【事例3：現在契約しているガス会社からの勧誘と誤認させる営業を受け、個人情報を伝えてしまった事例】

現在契約しているガス会社の名前で、「ご利用のお客様」と言って、ある事業者から電話があった。大手ガス会社からの電話かと勘違いし、ガスの小売自由化が始まったので何か新しいプランの提案かと思い、聞かれるままに「お客様番号」等の個人情報を伝えた。ところが、話の最後に別の会社との契約になると言われ、驚いて契約書の送付を断った。個人情報の悪用が心配だ。

(2017年3月受付)

## (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：ガスの契約切替を申し込んだつもりはないのに契約手続きがなされていた事例】

あるガス会社から都市ガスの契約切替について営業を受けたが、今のガス会社との契約に満足していることから、その勧誘は断った。ところが、その後、書類が送られてきたので調べてみると、営業をしてきたガス会社との契約手続きが進んでいたことが判明した。

(2017年4月受付)

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 契約申込み等は慎重に調べてから行うようにしましょう

「既存のガス会社から名称変更した」、「この地域は弊社がガスの供給をすることになった」、「公的な機関から委託を受けている」等と虚偽の内容を告げて都市ガスの営業を行う例が報告されています。現在のところ、既存の都市ガス会社が社名変更をしたり、ある都市ガス会社の供給区域が別の都市ガス会社の供給区域に変更になったとの事例は確認されていません。また、公的機関等信頼性の高い名称を示されて営業を受けた場合でも、相手の言うことは鵜呑みにせずに、気になった場合は、電力・ガス取引監視等委員会HP掲載の「ガス小売全面自由化に関する消費者向けのQ&Aについて」<sup>2</sup>等も参考に慎重に調べてから契約申込み等を行うようにしましょう。

また、訪問販売、電話勧誘販売で契約をしてしまった場合でも、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1)により、違約金等を請求されることなく契約解除ができます。ただし、

<sup>2</sup> <http://www.emsc.meti.go.jp/info/fagg/index.html> に掲載。

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。

なお、クーリング・オフに限らず、事業者によっては違約金不要で解約に応じるケースもありますので、契約書等をよく確認のうえ、事業者に解約を申し入れる等の対応を図りましょう。

(注1) 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。

## (2) 個人を特定しうる重要な情報を求められた場合は慎重に対応しましょう

氏名、住所だけでなく、ガスの検針票に記載のある「お客様番号 (顧客番号)」、  
「供給地点特定番号」(注 2) は、個人を特定しうる重要な情報です。これらの情報を開示するよう求められた場合には、安易に教えず、開示を求めてきた相手の所属や氏名等を確認し、問合せ等を行うためのメモに残すようにしましょう。

(注 2) 都市ガスの供給地点毎に割り振られた番号で、当該供給地点を特定するために用いられます。

## (3) 契約切替えが不必要な場合ははっきり断るようにしましょう

自分は申し込んでいないつもりなのに、都市ガスの契約切替えの手続きが進んでいたという事例も報告されています。自分には不必要だと思った場合は相手にはっきり断るようにしましょう。申し込んでいない、あるいは断ったはずなのに契約手続きが進んでいることが判明した場合には、当該事業者に解約の申入れをする等の対応を行うとともに、お近くの消費生活センター等に相談しましょう。

(4) その他、ガスの小売全面自由化に関し、不明なこと等があれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口または最寄りの消費生活センターに相談しましょう※。

※電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口 03-3501-5725  
(受付時間 9:30-12:00、13:00-18:30)

※消費者ホットライン：局番なしの188<sup>い や や</sup>

## 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)