



報道発表資料

電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！ No. 13

令和元年6月20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

契約先の事業撤退に伴う対応や勧誘での契約切り替えについての  
お問い合わせが増えています

平成28年に電力の小売全面自由化が始まり、その後、平成29年にはガスの小売全面自由化となり、小売事業に新規参入した事業者からの電気・ガスの供給が行われるようになってから、電気は3年、ガスは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等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、契約している電力・ガス事業者が事業撤退した場合のお問い合わせや、電話勧誘・訪問販売をきっかけとした電気・ガスの切り替えに関するトラブルの相談が増えております。

そこで、国民生活センター及び各地の消費生活センター等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. 相談事例

### (1) 国民生活センター及び消費生活センター等へ相談された内容

【事例①：電気料金が安くなるという電話があり、検針票の番号や住所等を伝えたら、契約変更がなされていた事例】

大手電力会社から委託されて電気料金の集金をしていると名乗る事業者から電話があり、「電気料金が安くなるから契約先を変えないか」と言われた。契約先を変えるつもりはなかったが、話の流れで検針票のお客様番号や住所等を伝えたところ、「書類を送るので検討してほしい」と言われた。後日、電気料金の請求書が届いたため、事業者を確認したところ、契約が成立しており、解約には違約金が必要と言われた。契約した覚えがないので、もとの契約に戻してほしい。

(平成31年4月受付)

【事例②：電気メーターの交換と思い署名したが、直後に別事業者との電力契約と気づいて解約を申し出た事例】

会社名を名乗らずに自宅を訪問した事業者の担当者より「電気メーターが古いので新しいものに交換する」と言われた。契約先の大手電力会社の担当者だと思い対応していると、書面を示され、住所氏名等を書くように言われ、記載した。事業者が帰った後、控えとして交付された書面を見ると、電気供給契約申込書と書かれており、大手電力会社とは異なる事業者名、代理店名が記載されていた。

怪しいと思い、大手電力会社に問い合わせたところ、「それはおかしい」と言われ、訪問した事業者に電話をし、契約のキャンセルを申し出た。キャンセルができたか心配だ。

(令和元年5月受付)

【事例③：アパート全体で電力会社が変わると説明され電気供給契約をしたが、説明はうそで、ガス契約も変更になっていた事例】

自宅を訪問した事業者の担当者から、アパート全体で電気工事をして電力会社が変わり、電気料金が安くなると言われた。月々の電気代を聞かれたので答えたところ、3割から5割ほど安くなると言われ、契約書に署名した。

しかし、アパート全体で電力会社が変わることはないと分かった。担当者の名刺と説明書はもらったが、署名した契約書の控えはもらっていない。最寄りの消費生活センターに相談したところ、ガス契約も変わっていることが分かった。電気もガスも変更するつもりはないので解約したい。

(平成31年4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④：電力事業を撤退する事業者から契約解除の通知が届いた事例】

現在契約中の電力会社から、電力事業を撤退するので電力会社を切り替えるようにとの案内を受け取ったが、どうすればよいか。何もしなかった場合には、電気が止められたりするのかな。

(令和元年6月受付)

### 【事例⑤：一般送配電事業者（送電担当部門）から、供給停止の通知が届いた事例】

事業者都合もしくは消費者都合により、地元の大手電力会社の送電を担当している部門から、電力の供給を停止するという通知が届いた。現在契約している小売電気事業者が、私との契約を解除するので、他の小売電気事業者に申し込む必要があると書かれている。しかし、私はその小売電気事業者と契約をした覚えがない。地元の大手電力会社と契約していたつもりだったので、元に戻したいが、方法が分からず困っている。

(令和元年6月受付)

### 【事例⑥：ガスと電気、セットで安くなるという勧誘があった事例】

引っ越しの際に電力会社から勧誘があり、「ガスについては他の会社と契約しているのが、電気とガスをセットで申し込んでくれれば安くなる。」と言われ、契約してみた。数か月の間、料金を見ているが安くなっているのか疑問。

(令和元年5月受付)

## 2. 消費者へのアドバイス

### (1) 検針票の記載情報は慎重に取り扱しましょう

氏名（契約名義）、住所だけでなく顧客番号（電力会社・ガス会社が顧客に付している番号）、供給地点特定番号（注）など検針票の記載情報は重要な個人情報です。

これらの情報によって電力会社・ガス会社は契約を行っていますので、電話勧誘や訪問販売で情報を聞かれてもすぐ教えてしまわないように気を付けてください。

また、スマートメーターは設置したからといって、それだけで電気やガスの料金が安くなるわけではありません。設置作業には検針票に記載された情報は必要ありません。設置を理由に情報を聞き出す事例が多いので注意してください。

（注）電気や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。

### (2) 契約先を切り替える際、契約条件をしっかりと確認しましょう

契約先を切り替える際、料金のみではなく、契約期間、契約解除の違約金の有無などの諸条件をよく確認し、納得して契約することが重要です。

また、現在契約しているプランが特殊なプランの場合、一度変更してしまったら元のプランに戻れない場合もありますので注意が必要です。

### (3) 契約を変更してしまってもクーリング・オフ等ができる場合があります

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け、電気やガスの契約の切り替えについて承諾した場合、法定の契約書面（クーリング・オフに関する事項など、法律で定められた事項を記載した書面）を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。事業者に言われるがまま契約してしまっても、慌てずに対処しましょう。法定の契約書面を受け取っていない場合でもクーリング・オフは可能です。

### (4) 契約している会社が事業撤退する場合でもすぐには電気・ガスは止まりませんが、お早めに電力会社・ガス会社の切り替え手続きを行ってください。

電力会社・ガス会社が、消費者と締結している電力・ガスの供給契約を解除する場合には、契約解除日を明示した通知が事前に行われることになっています。また、供給契約が解除されたことを理由に実際に電力・ガスの供給停止が行われる前には、一般送配電事業者（送電担当部門）・一般ガス導管事業者（導管担当部門）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・供給停止になることはありませんが、一般送配電事業者・一般ガス導管事業者からの通知の後には電力・ガスの供給が停止されることがありま

すので、供給契約がない状態にならないように、早めに電力会社・ガス会社の切り替え手続きを行ってください。

(5) 電力会社・ガス会社の切り替えは、新たに契約する電力会社・ガス会社に電話等で申し込みをすることで手続きが完了します。

消費者が別の電力会社・ガス会社に契約を切り替える場合、新たに契約する電力会社・ガス会社に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・ガス会社との解約手続は、新たに契約する電力会社・ガス会社が消費者に代わって行いますので、現在契約中の電力会社・ガス会社に解約の連絡を行う必要はありません。

申し込みの際には、現在の契約における、①契約名義、②住所、③顧客番号、④供給地点特定番号が必要となります。現在の電力会社・ガス会社から交付された書面に記載されていることが多いので、確認してください。これらの情報が分からない場合は、現在契約している電力会社・ガス会社に問い合わせるか、新たに契約しようとする電力会社・ガス会社に相談してください。

(6) 困った場合にはすぐに相談しましょう

電話勧誘・訪問販売での契約トラブルの他、電気・ガス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等に相談してください（※）。

（※）消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

### 3. 相談件数

#### (1) 国民生活センター及び消費生活センター等への相談状況 (PIO-NET<sup>1</sup>より)

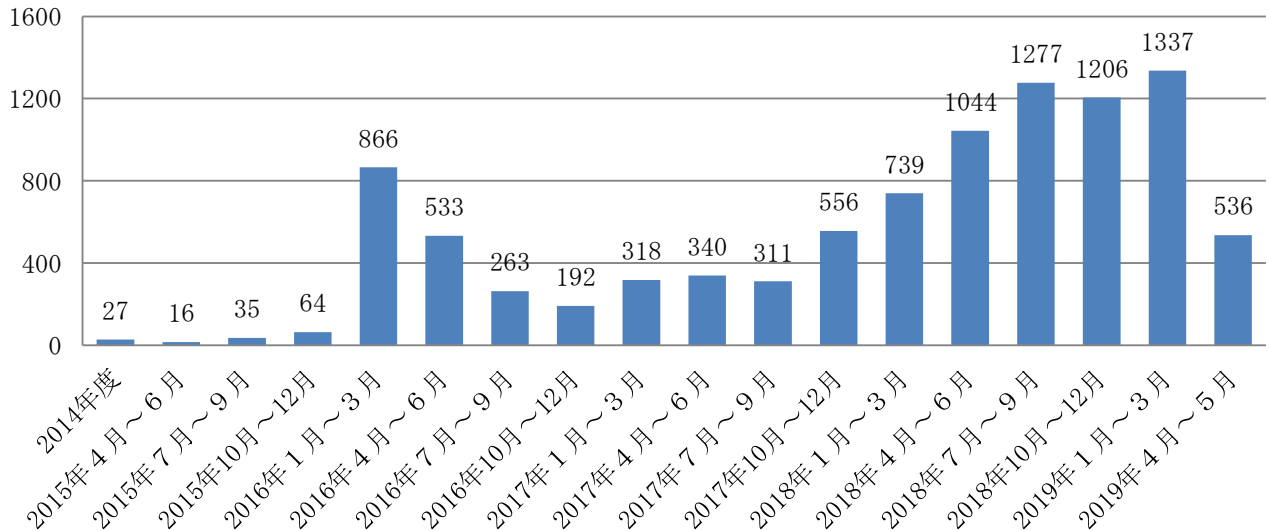


図1. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移

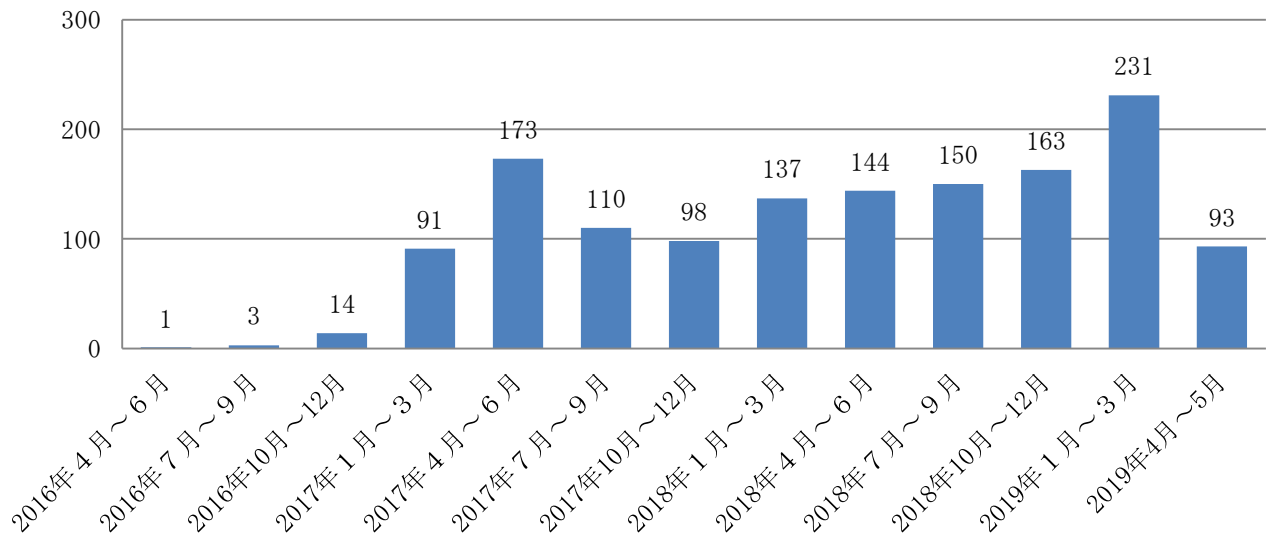


図2. ガスの小売全面自由化に関する相談件数の推移

令和元年5月末日時点

<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、令和元年5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

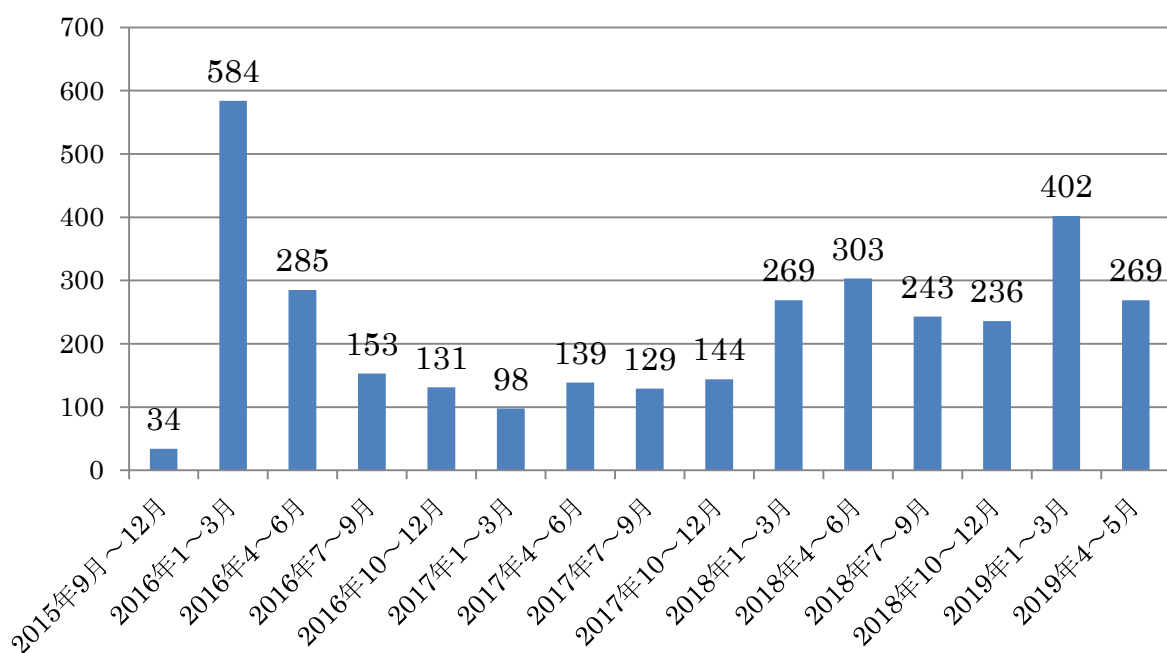


図3. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

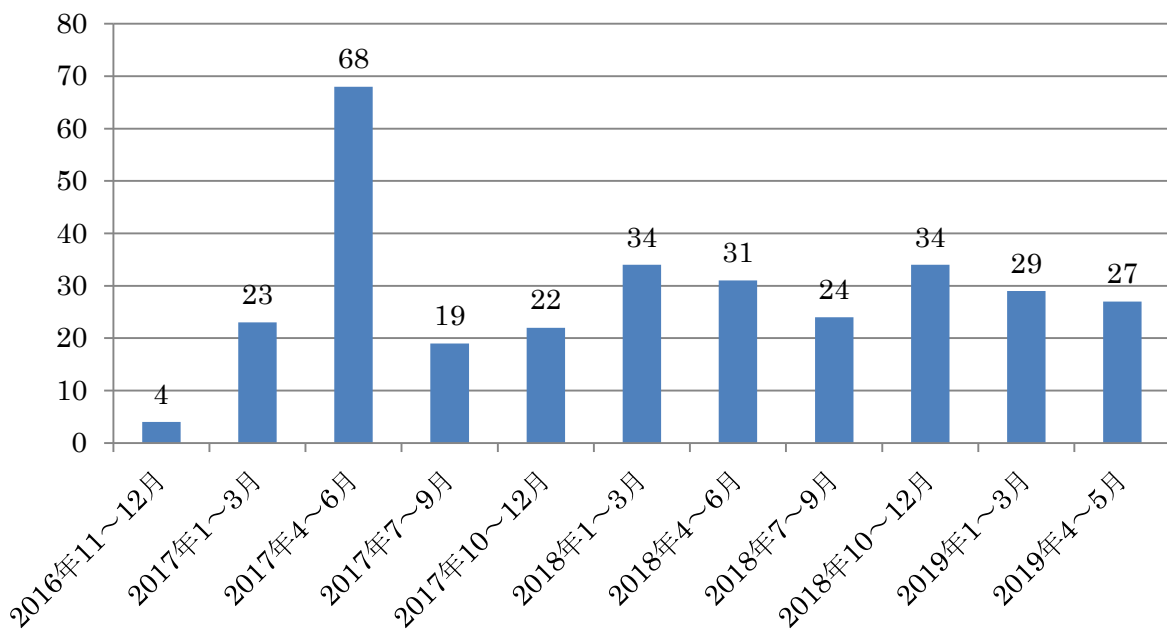


図4. ガスの小売全面自由化に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

#### 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)