

報道発表資料

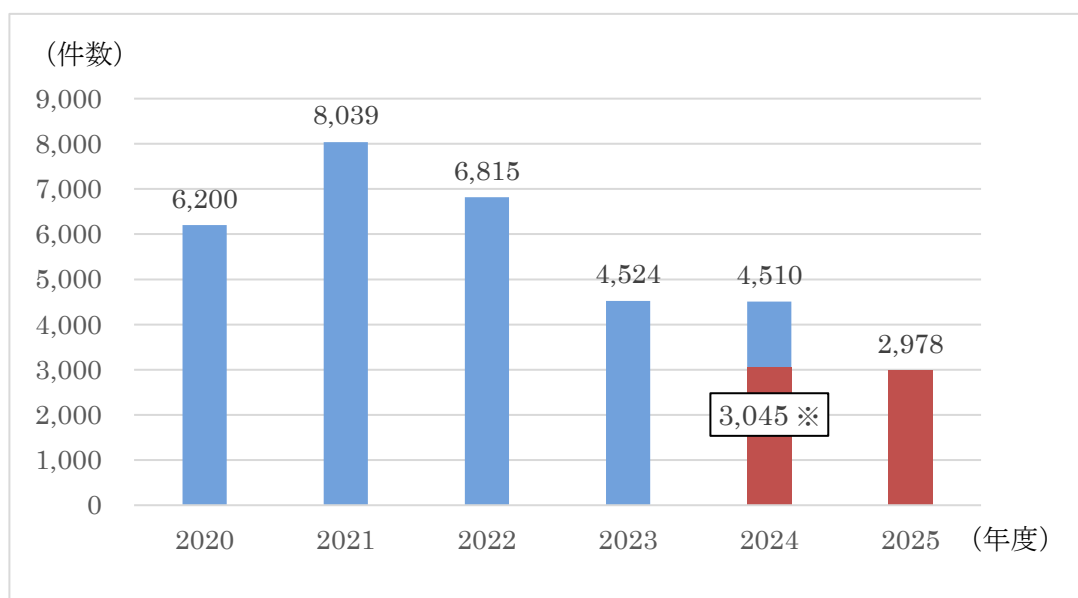
令和 8 年 2 月 10 日  
独立行政法人国民生活センター

## 電気・ガスの契約トラブルにご注意！ ウォーターサーバーのレンタルなど、電気・ガス以外のサービスを勧誘されるケースも

2016 年 4 月 1 日より電力の小売全面自由化が、2017 年 4 月 1 日よりガスの小売全面自由化が行われ、電気は 10 年、ガスは 9 年が経過しようとしています。

電気・ガス共に相談件数は 2021 年度をピークに減少傾向にありますが（図 1、2）、依然として「集合住宅全体の供給契約が変わるかのような説明で勧誘された」「知らない事業者に検針票を見せてしまった」などの相談が寄せられています。また、電気・ガスの契約の勧誘を受けた際にウォーターサーバーのレンタルなど、電気・ガス以外の別のサービスを同時に勧誘されて契約してしまったなどの相談もみられます。そこで、こうした消費者トラブルを防ぐため、消費者に対する注意喚起を行います。

図 1 PIO-NET<sup>1</sup>における電力の小売に関する相談件数の年度別推移<sup>2</sup>

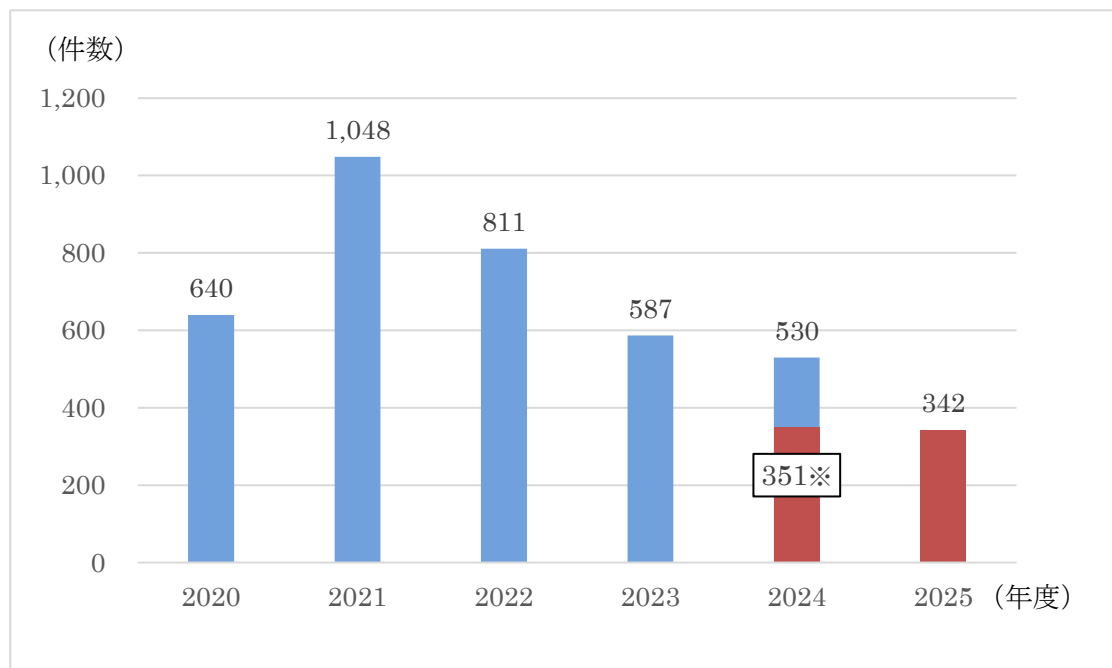


※2024 年度同期件数（2024 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分）は 3,045 件。

<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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

<sup>2</sup> 2020 年度から 2025 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分（n=33,066）。

図2 PIO-NETにおけるガスの小売に関する相談件数の年度別推移<sup>3</sup>



※2024 年度同期件数（2024 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分）は 351 件。

### 1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

#### （1）電気・ガスの契約について依然として相談が寄せられている事例

**【事例1】** 訪問してきた事業者からアパート全体の電力プランが変更になると言われて契約したが電力プランの変更は事実ではなかった

一人暮らしをしているアパートに事業者が訪ねてきて「このアパート全体の電力プランが変更になる。電気料金も安くなる」と言い、申込書を出してきたので記入してしまった。後日、アパートの管理会社に問い合わせたところ、電力プランが変更になるなどということは知らないと言われた。事業者の言っていたことが事実ではなかったのでやめたい。

（2025 年 7 月受付 20 歳代 男性）

**【事例2】** 訪問してきた事業者に「ガスの契約番号を教えてほしい。料金が安くなる」と言われ、検針票を見せてしまったが心配

知らない事業者が訪問してきて「ガスの契約番号を教えてほしい。料金が安くなる」と言われた。何のことかわからず、検針票を見せたところ、事業者がメモを取っていた。後日、現在契約しているガス会社に架電してガスの契約番号のことで訪問をしたのか確認したところ「そのような訪問はしていない」と言われた。知らない事業者に検針票を見せてしまい心配だ。

（2025 年 4 月受付 70 歳代 女性）

#### （2）電気・ガス以外の別のサービスを同時に勧誘された事例

**【事例3】** 電力会社の代理店を名乗る事業者から電気の切替やウォーターサーバーのレンタルな

<sup>3</sup> 2020 年度から 2025 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分（n=3,958）。

## どを長時間勧められ契約したがクーリング・オフしたい

「都道府県内の電気料金が下がるので、対象地区すべてを訪問している」などと言われたので玄関先で話を聞くことにした。相手は電力会社の代理店を名乗り、契約中の電力会社の検針票を求められたため、提示したところ、写真を撮影された。別の電力会社への切替を勧められ、申し込んだが、その後も浄水型ウォーターサーバーのレンタルや害虫駆除などの相談ができるサポートサービスを勧誘された。1時間以上の勧誘を受け根負けしてそれらの契約書にサインをしたが、すべて不要なのでクーリング・オフしたい。

(2025年11月受付 20歳代 男性)

## 【事例4】訪問してきた事業者から勧められるままに、電気やウォーターサーバー、家電製品や健康に関するサポートサービスの契約をしたが、内容がよくわからないまま契約してしまった

「電気の点検に来た」と称して訪問があったため、契約している電力会社かと思いドアを開けたが、まったく関係のない事業者で、電気の切替の勧誘だった。検針票にあるお客様番号などを聞かれた後、「電気料金が安くなる」などと契約を勧められたので承諾し、契約書にサインした。その後、ウォーターサーバーや家電製品や健康に関するサポートを受けられるというサービスも勧められ、断り切れずにサインしてしまった。内容がよくわからないまま契約してしまったため、すべて解約したい。

(2025年5月受付 20歳代 男性)

## 2. 消費者へのアドバイス

### (1) 契約先の事業者名や契約条件などをしっかりと確認し、料金プラン等の説明を受けたうえで契約の可否を検討しましょう

突然の訪問で勧誘を受けた場合は、その場で契約せず、まずは訪問してきた事業者名や連絡先、訪問の目的、契約先の事業者名や契約条件などをしっかりと確認しましょう。

また、集合住宅全体の供給契約が変わるかのような説明をされるケースがみられます。「マンション全体で契約変更が必要」などと言われた場合は、管理人や管理会社に確認しましょう。これらの情報を確認し、料金プランや算定方法の説明を受け、メリット・デメリットを把握したうえで契約の可否を検討しましょう。

### (2) 契約の意思がない場合は、はっきりと断り、検針票の記載情報は慎重に取り扱いましょう

事業者は、検針票の記載情報（氏名、住所、顧客番号、供給地点特定番号等）により契約を行っています。契約の意思がなければ、はっきりと断り、検針票の記載情報は慎重に取り扱いましょう。

### (3) 電気・ガスの契約と同時に別のサービスを勧誘された際は本当に必要かよく検討したうえで判断しましょう。また、契約後でもクーリング・オフ等ができる場合があります

電気・ガスの契約の勧誘を受けた際に別のサービスをあわせて勧誘されるケースがあります。自分にとってそのサービスが本当に必要かよく検討したうえで契約の可否を判断しましょう。

また、事業者から訪問販売や電話等で勧誘を受け、電気やガスの契約について承諾した際、特定商取引法における訪問販売や電話勧誘販売に該当する場合において、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<sup>4</sup>ができます。電気・ガスの勧誘の際にあわせて勧誘された別のサービスについても同様です。慌てずに対処しましょう。

#### （４）困った場合にはすぐに相談しましょう

電気・ガスの契約やクーリング・オフなどで不明な点や不審なことがあれば、最寄りの消費生活センター等に、電気・ガスの契約を結ぶ際のトラブルなどは経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口にご相談ください。


＊消費者ホットライン：「１８８（いやや!）」番

最寄りの市区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。

＊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


### 3. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・経済産業省電力・ガス取引監視等委員会（法人番号 4000012090001）



自己解決をサポートする  
**消費者トラブル  
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



<sup>4</sup> クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら  
[https://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/coolingoff.html](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html)