

特集
2-1

電力・ガス小売に関するトラブル

国民生活センター相談情報部

相談件数は増加傾向

2016年4月に電力の、2017年4月にはガスの小売全面自由化がそれぞれ始まり、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りました。

一方、全国の消費生活センター等には、電力・ガスの小売に関連した相談が多く寄せられています。

PIO-NET^{*1}によると、電力の小売に関する相談件数は増加傾向にあり、2018年度は4,977件で、2017年度に比べ、2倍以上の相談が寄せられています(図)。2018年度までの5年間に寄せられた相談を販売購入形態別にみると、約5割の4,494件が電話勧誘販売によるもので、次いで訪問販売が約2割となっています。

また、ガスの小売に関する相談件数も増加傾

向にあり、2018年度は698件で、2017年度に比べ、1.3倍以上の相談が寄せられています。2018年度までの3年間に寄せられた相談を販売購入形態別にみると、約4割の573件が訪問販売によるもので、次いで電話勧誘販売が約3割となっています。

トラブルの特徴と相談事例

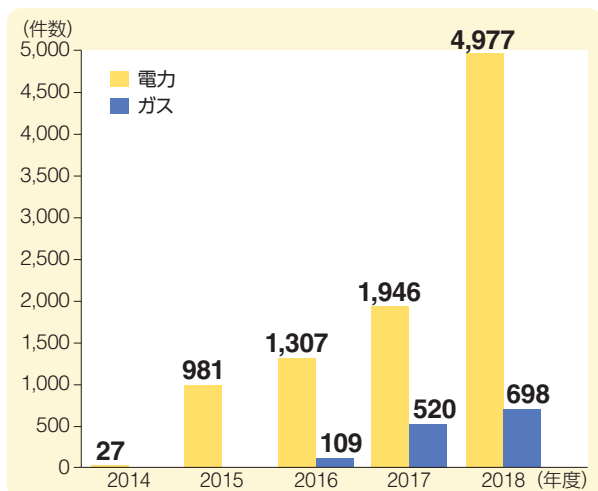
① 検針票の記載情報を伝えたら、勝手に契約を切り替えられた

事例1 大手電力会社から委託を受けて電気料金の集金を行っている名乗る事業者から「電気料金が安くなるから契約先を変えないか」と電話があった。話の流れで検針票の記載情報を伝えたところ、「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ので事業者へ連絡したところ、電気の契約先が変わっていることが分かった。元の契約に戻してほしい。

② スマートメーターへの交換に応じたら、契約が切り替えられた

事例2 自宅を訪問した事業者の担当者から、「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、書面にサインした。その後、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、

図 相談件数



*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。本稿のデータはいずれも2019年11月30日までのPIO-NET登録分。ガス小売に関する相談は2016年度より集計。

メーター交換ではなかったため、事業者にキャンセルを申し出た。

③ アパートや地域全体で契約が切り替わると勧誘された

事例3 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、契約書に署名した。しかし、電気だけでなくガスの契約も変わっており、アパート全体で電力会社が変わることもないと分かったので、解約したい。

トラブルを防ぐために

① 大手電力・ガス会社をかたる勧誘がみられます

電話勧誘販売や訪問販売で、大手電力会社やガス会社をかたって、契約の切り替えを勧誘するケースがみられます。どの事業者と契約をするのか、よく確認するなど、注意してください。

② 検針票の記載情報は慎重に取り扱いましょう

検針票の個人情報伝えたことにより、契約が切り替わってしまったという相談が寄せられています。氏名(契約名義)や住所だけでなく、顧客番号や供給地点特定番号*²等の検針票の記載情報は重要な個人情報です。これらがあれば、電力・ガス小売事業者は契約を切り替えるので、慎重に取り扱いましょう。

③ スマートメーターへの交換に手続きや費用は必要ありません

アナログメーターからスマートメーターに切り替えると言われて書面にサインしたところ、

契約申込書だったというケースもみられます。

現在アナログメーターが付いているところでも、順次スマートメーターに交換される予定ですが、交換に当たっては、一般送配電事業者*³が工事を行うため、原則費用負担はありません。

④ 契約先を切り替える際には、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、料金だけでなく、契約期間や契約解除時の違約金の有無などの諸条件を今のプランと比較してよく確認し、納得して契約することが重要です。

また、事業者から「住んでいるアパートやマンション、地域全体で電気やガスの契約が切り替わる」と言われたとしても即決せず、まずは管理組合や自治会等に事実確認をしましょう。

⑤ 契約を切り替えてもクーリング・オフできる場合があります

事業者からの電話や訪問販売で勧誘を受け、電気やガスの契約切替を承諾した場合、法定の契約書面*⁴を受け取った日から8日以内であれば、原則として特定商取引法に基づくクーリング・オフができます。

また、書面が交付されていないときや、書面に不備や虚偽の記載があるときには書面が交付されたとはいえ、所定の日数が過ぎてもクーリング・オフできます。

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ほか、制度やしきみ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(消費者ホットライン「188 (いやや!)」)に相談してください。また、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)に相談することもできます。

*² 電気やガスの供給地点ごと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る。

*³ これまでの地域の電力会社のこと。

*⁴ 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。