

特集

2-2

電力・ガス取引監視等委員会の役割と相談窓口について

電力・ガス取引監視等委員会事務局

1. 電力・ガス取引監視等委員会とは

エネルギー政策の基本的視点である、安全性、安定供給、経済効率性、および環境適合の同時達成をめざしたシステム改革のなかで、政府は、電力・ガス市場を自由化しました。これにより消費者が、再生可能エネルギーや地産地消エネルギーなど多様なサービスを選択できるようになりました。その一方でさまざまな取引が行えるようになったため、市場における「電力・ガスの適正な取引の確保」を目的として、電力・ガス取引監視等委員会(以下、委員会)が設置されました。

2016年に始まった電力・ガス市場の自由化以降、小売事業者は漸増し2019年8月末時点では約600社を超えました。新たな小売事業者と契約する消費者の電力のシェアは約2割に達し、既存事業者の自由化メニューを含めれば全体の3割を占めるなど、着実に消費者が自由化市場に移っています(図1)。

需要家保護の観点から、委員会は大手電力会社と誤解させるような勧誘、契約書面の不交付といった不適切な営業行為に関する監視とともに適切な取引の規範となる「小売営業に関する指針」の策定等のルール整備もしています。加えて、窓口を通じた消費者への相談対応や、講演による自由化進捗状況の周知等にも取り組んでいます。

2. 相談窓口と相談事例

委員会では相談窓口*1を設置しています。相談件数は自由化初年度の2016年度694件から2019年度上半期で897件と増えています(図2)。具体的な相談内容も変遷し、当初の「自

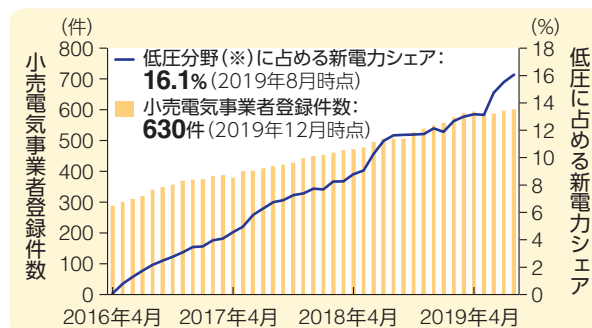
由化とは何か」というものから、昨今は「強引な勧誘」や「スマートメーターの設置に関する質問」といった内容など、解決が難しい相談から早めの解決が可能な相談まで多岐にわたります。

よく寄せられる相談は、委員会のHPなどにまとめています*2。不審な事業者があれば相談・通報をお願いします。

〈よくある相談事例〉

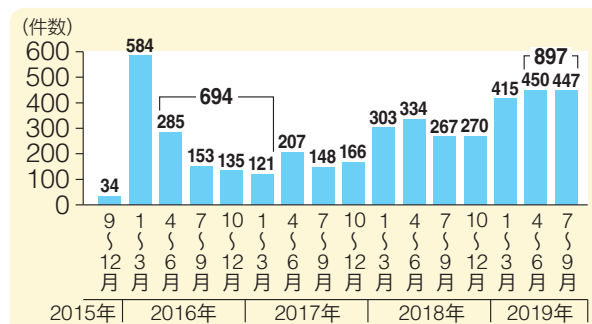
- ・大手電力・ガス会社を騙った営業
- ・契約することになったが書面が届かない
- ・知らない電力・ガス会社と契約していた
- ・スマートメーターの設置業者を騙った勧誘
- ・電力会社が倒産したら電気が止まるか
- ・安くなるという話だったが安くならなかった
- ・何度断っても勧誘をやめない
- ・一度契約すると言ったがやっぱりやめたい

図1 小売電気事業者登録件数および新電力シェア



※主に一般消費者等の低電圧の契約

図2 相談件数の推移(電力・ガス合計)



・電力・ガス取引監視等委員会受付分

*1 電力・ガス取引監視等委員会 相談窓口 TEL : 03-3501-5725

*2 <https://www.emsc.meti.go.jp/info/faq/index.html>