

小売電気事業者に対する改善指導について

- 小売全面自由化に向け、小売電気事業者が行っている営業活動についての相談・問い合わせがコールセンター等に寄せられている。これまで、以下の2つの事例について事実関係の確認や指導を行ったところ、事業者により速やかに改善措置が講じられた。

【事例1】メーター設置無料を「特典」と宣伝した例

内容：小売事業者Aの代理店Bの店舗において、当該事業者Aへの切り替えの「特典」としてスマートメーターの設置が無料であることを宣伝しているとして、経済産業省のコールセンターに通報があったもの。 ※スマートメーターの設置は原則無料で行われる。ただし、これはどの事業者から小売供給を受ける場合であっても共通であり、「特典」とは言えない。

事実関係の確認・指導

対応：小売事業者Aによると、スマートメーターへの切り替え無料を切り替えの「特典」として店頭で宣伝していた点について、既に問題と認識し撤去を指示していたが、一部店舗で徹底されていなかったとのこと。小売事業者Aから代理店Bに対して改めて当該広告媒体の撤去について指導を行った。

【事例2】代理店の説明内容が誤解を招いた例

内容：小売事業者Cの代理店Dの社員が個人需要家に勧誘の営業を行った際に、「3月末までに新たな契約を決めないと電気が止まる」旨の説明を行っているという相談が、当該需要家から経済産業省のコールセンター宛にあったもの。

事実関係の確認・指導

対応：小売事業者Cから代理店Dに対して事実確認を行った。代理店Dによると、「3月末までに申し込まないとセット割引が適用できない」という説明について、需要家の誤解を招いたということであり、代理店Dから当該需要家に謝罪して改めて説明を実施。