

平成 27 年 10 月 9 日 第一回制度設計専門会合

電力システム改革に関する消費者からの要望

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（通称 NACS）
理事・環境委員長 大石美奈子

1. 消費者が購入する電気の発電方法がわかるよう小売事業者に対して、電力供給計画と供給実績の開示を望みます。

2012 年に制定された「消費者教育推進法」では、公正で持続可能な未来を積極的に作り出す「消費者市民」育成を目標としています。電力自由化により消費者が自分で電気を選べるようになるということは、同時に自分たちの選択が日本のエネルギーの将来を左右するという責任についても自覚する必要があります。しかし、小売電気事業者に対する情報開示・説明・表示の義務付けがなければ、消費者の適切な選択にはつながりません。

小売事業者には電気の供給計画を開示すること、また消費者に渡す領収書には供給実績、あるいは、供給実績に基づいた電源構成の表示の義務付けを求めます。

再生可能エネルギーについては、固定価格買い取り制度を使ったものと使っていないものを区別すること、また供給実績においては、二酸化炭素の排出量を可能な限り表示し、その場合は、同時に放射性廃棄物の量も表示するなど、消費者の誤認につながらないよう正確な情報を提供することを義務づけてください。

ならびに、違反した小売事業者については厳しい処分を課すことで、優良な小売事業者の育成を後押ししてください。

2. 小売事業者に電気料金内訳、ならびに通信などのサービスとの内訳表示の義務づけを望みます。

消費者に電気料金内訳を開示する際には、燃料費などの電気代、託送料金、再生可能エネルギー発電促進賦課金（FIT）を明確に分けた表示を望みます。

また、通信などとのセット販売の場合は、請求金額の内訳としての電気料金が不透明となりやすく消費者問題につながる恐れもあります。すでに電気通信サービスについての消費者からの苦情・相談の件数は年間 7000 件（総務省統計）に達しており、中でもプロバイダと光回線のセット販売でトラブルが増えているため、電気やガスとの組み合わせ販売でも消費者問題が増えることが懸念されます。

3. 小売事業者には、消費者の節電意識を醸成するようなメニューの設計を求めます。

電気料金メニューとして、通信料金と同様の定額使い放題や、他業種エネルギーとのセット販売による固定料金メニューが設計されると、使用した電力量よりもコストに消費者の意識が向くことで、必要以上に電気を大量消費し環境負荷が増す恐れがあります。節電に努めた消費者よりも、大量に電気を消費する消費者が得をすることのないよう、小売事業者には消費者の節電行動につながるような料金メニ

ユー（例えば現行の三段階料金）を後押しする制度設計を要望します。

4. 小売供給契約の変更または解除に対する説明は、書面でわかりやすく行われること、また、クーリング・オフの対象とすることを望みます。

初めて小売電気事業者の選択を迫られる消費者にとって、しっかり事業者を比較、選択するためには、書面で確実に説明を受ける必要があります。

例えば、電気通信サービスで問題となっている2年縛り契約では、2年を過ぎればいつでも解約できると理解した消費者が解約を申し出たところ、高額な違約金を請求され、更に2年間の契約を続けざるを得ないという事態も起きています。また、家庭用LPガスについても多くの相談事例が寄せられています。電気通信サービスもLPガスも、トラブルの多くが契約時の説明の不備に基づくものと思われます。

事例1：自宅に訪れた営業員から領収書の提示を求められ見せたところ、「この契約は高すぎる。うちのほうが安い。」と料金を提示され変更した。2か月で値上げの請求があり以前のガス代金と同じに、また1年経った今では以前の業者よりも高額となったが、契約のときには値上げの話は聞いていなかった。

事例2：「ガス料金が安くなる」と訪問した業者に勧誘され契約した。その際「今のガス会社との解約手続きは当方がやるので何もしなくてもよい」「清算はまかせてほしい」と説明されたので、委任状に記入して渡した。しかし、解約をしたガス会社から配管設備の撤去作業の費用を払うよう請求された。

上記のことから、契約条件の詳細を明記した契約書の交付の義務付け、消費者に誤認を与えないような説明を義務づけるような制度設計を求めます。

尚、大口電気料金に加え、平成21年12月1日からは訪問販売で契約した家庭用LPガスでも契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフできるようになりました。高齢者などインターネットでの検索や比較ができない消費者も多く存在すること、また、代理契約、媒介契約、取次など、小売り事業者と直接契約しないことも想定されることから、今後、電力および都市ガスの契約においても、クーリング・オフ制度の取り入れは必須と考えます。

5. 電力自由化に関する国民への早急なわかりやすい情報提供を求めます。

小売電力の全面自由化まで既に半年を切ったわけですが、電力自由化については言葉では聞いたことはあっても、実際にどのような制度で何が変わるのかについてまでの情報は国民に行き届いておりません。NACSにおいても全国の会員および消費者に向けて、引き続き電力自由化についての情報発信を行って参りますが、国としては、制度設計を整えると同時に、早急に全国民に向けてわかりやすく情報提供を行っていただくよう求めます。

以上