



独立行政法人

国民生活センター



電力取引監視等委員会  
Electricity Market Surveillance Commission

報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 3

平成28年3月14日

独立行政法人国民生活センター  
経済産業省電力取引監視等委員会

## あと3週間で電力自由化がスタートします

- 正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ 便乗した勧誘も気をつけましょう -

来月1日より、電力小売の全面自由化が始まります。

自由化の実施に向け、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が増加しています。

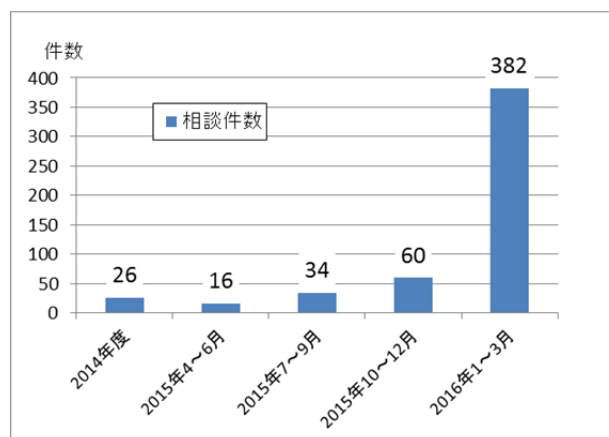
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

### 1. 相談件数

#### (1) 国民生活センター及び消費生活センターへの相談状況

PIO-NET<sup>1</sup>によると、電力小売自由化に関する相談件数は、図1のとおり、各事業者の営業活動が本格化した1月以降、382件（3月8日まで登録分）の相談が寄せられています。

図1. 電力小売自由化に関する相談件数の推移

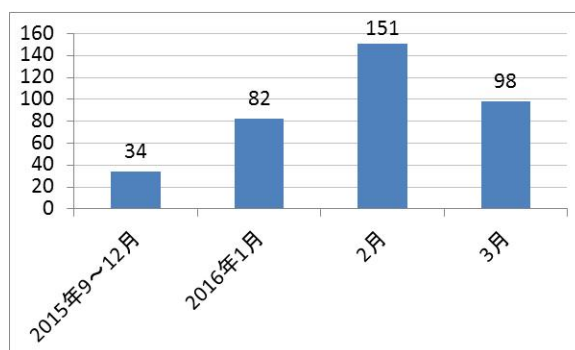


<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、2016年3月8日までに登録されたデータである。

## (2) 経済産業省電力取引監視等委員会の相談窓口への相談状況

電力取引監視等委員会の相談窓口には、図2のとおり、各事業者の営業活動が本格化した1月以降、331件（3月8日現在）の相談が寄せられています。

図2. 電力小売自由化に関する相談件数の推移<sup>2</sup>



## 2. 相談事例

### (1) 国民生活センター及び消費生活センターへの相談事例

#### 【事例1：代理店と偽った営業行為】

電力会社のサービス代理店を名乗る人から電力自由化に関する御提案ということで電話があった。どのような顧客リストをもとに電話をかけたのか尋ねると、電話帳で調べたというので不審に思い、電力会社に問い合わせたところ、そのような社名の代理店はないとのことだった。

#### 【事例2：消費者に対する説明が不十分な営業行為】

電力会社の人を訪ねてきたのだと思い、言われるままに検針票を見せると、写真撮影された。また、住所や氏名も聞かれた。置いていった名刺を見ると、電力会社の名前ではなかった。書いてある電話番号に電話すると「大手電力会社が供給する電気なので大丈夫ですよ」と言うだけで、こちらが聞きたいことの説明をしてくれない。

#### 【事例3：電力の営業と称した他の商品・サービスに関する営業行為】

大手電力会社の関連会社と名乗る人から電話があり、「電力の自由化になるが、電気料金を無料にする話がある」と言われ話を聞いたが、よく聞くと太陽光パネルを設置し、売電すればその分電気料金が安くなるということだった。社名を聞いたが、早口で聞き取れなかった。

### (2) 電力取引監視等委員会への相談事例

#### 【事例4：電力の営業と称し個人情報を取得する行為】

<sup>2</sup> 3月の相談件数は3月1日から8日までのもの。

「弊社は電力会社と業務提携しており、検針票を写真に撮らせてもらい、それをその電力会社へ送ると今より良いメニューの提案ができる」と言われ検針票の写真を撮られた。その後、パンフレットを渡され、承諾書に署名するように言われたが、信用できないと思い保留した。後刻、業務提携しているとされた電力会社へ電話で確認をしたが、そのような業務は行っていないと言われた。

【事例5：電力会社だと偽り、スマートメーターの設置費用を請求しようとする行為】

「スマートメーターを付けると電気料金が半額になる」と言って電力会社を名乗る人から勧誘があった。その人の名刺を受け取っていないので電力会社の人かは分からないが、スマートメーターの設置に費用はかかるのか。

### 3. 消費者へのアドバイス

(1) 電力会社の代理店を名乗る営業行為について、不審に思った場合にはその場で契約せずに、社名や担当者名、連絡先等を確認し、電力会社へそれを伝えた上で本当に代理店か否かということを確認しましょう。

(2) 小売電気事業者は、消費者と小売供給契約を締結するに当たり、月々の電気料金や契約期間、解約に関する条件などを消費者に対しきちんと説明をする義務があり、それに違反した場合には経済産業大臣による業務改善命令の対象となり得ます。そうした小売供給に係る条件をきちんと説明しない、消費者が求めている説明をしない、という場合にはその場で契約しないようにしましょう。

(3) 「電気料金が安くなる」という場合には、こういった条件で安くなるのかを確認するとともに、仮にそれが他の商品やサービスとのセット販売による割引である場合、セットで販売される他の商品やサービスが自身にとって不要なものである際には、その旨をきちんと意思表示をするようにしましょう。

(4) 電力会社と提携しているという場合であっても、営業内容が不審だと感じたら、先方の要求どおりに、検針票を見せる、個人情報を提供する、といったことは避けましょう。

(5) スマートメーターの設置には基本的に費用は発生しませんので、「スマートメーターの設置費用免除」「スマートメーターの設置費用割引」といった営業には惑わされないようにしましょう。

(6) その他、電気の小売供給契約を締結するに当たり、不審なことなどがあれば、経済産業省電力取引監視等委員会の相談窓口（03-3501-5725）または最寄りの消費生活センター（局番なしの188）に相談しましょう。

#### 4. 情報提供先

消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)  
消費者庁消費者調査課 (法人番号 5000012010024)  
消費者庁取引対策課 (法人番号 5000012010024)  
内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

##### 【問合せ先】

◇独立行政法人国民生活センター 相談情報部

担当：浦川、小林、遠藤

電話：03-3443-8359

◇電力取引監視等委員会 事務局 総務課

担当：神崎（こうざき）、岩男（いわお）

電話：03-3501-1529