



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 9

平成29年3月30日

独立行政法人国民生活センター
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会

電力の小売全面自由化が始まってまもなく1年です

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

平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、まもなく1年になります。

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・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられています。

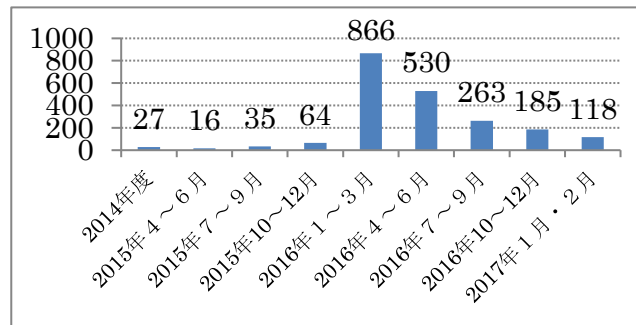
そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供します。

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-NET¹によると、電力の小売全面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昨年1月以降、1,962件の相談が寄せられています。

図1. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移

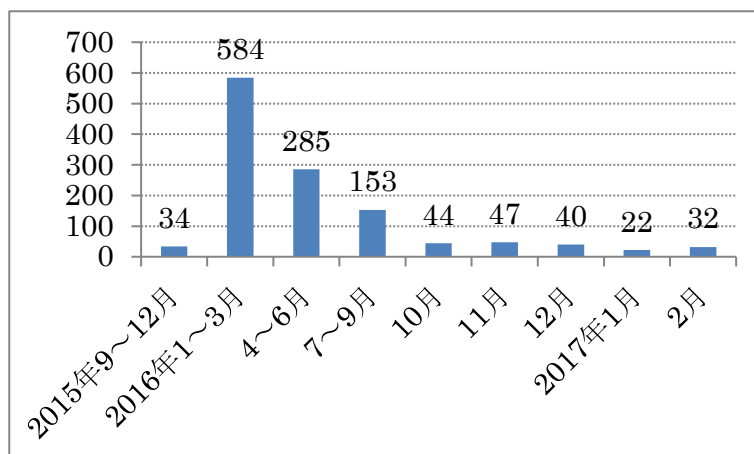


¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、平成29年2月28日までに登録されたデータである。

(2) 経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口への相談状況

電力・ガス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、1,207件（2月28日現在）の相談が寄せられています。

図2. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移



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：電力会社の委託を騙る事業者から検針票の確認を求められた事例】

電力会社から委託された設備協会と名乗る事業者から電話があり、「毎月の検針票を確認する必要があるので、来週訪問する」との申し出があった。しかし、再度事業者名を尋ねても名乗らないばかりか、着信のあった電話番号に電話してもつながらない。

【事例2：契約内容について十分確認がされていなかった事例】

インターネットと電気をセットで契約すれば電気料金が安くなると勧誘されて契約したが、我が家では夜間に多く電気を利用するため、従前の契約の方が電気料金が安くなることが判明した。元の電力会社に戻すことになったが、従前のプランが新規加入停止になっていて別のプランに入ったところ、結局月額で1,000円程高くなってしまった。

(2) 電力・ガス取引監視等委員会事務局への相談事例

【事例3：いったん解約をすると以前の契約に戻ることができないとされた事例】

ある事業者から電気料金のシミュレーションをしてもらい、現在の契約先よりも安くなると案内されてその事業者と契約したが、結局以前より電気料金が高くなってしまった。以前の契約先に再度加入したいが、いったん契約を解約すると、元のメニューには戻れないと断られた。

3. 消費者へのアドバイス

- (1) 大手電力会社やその関係会社であると装って個人情報を取得したり、悪質な訪問販売をする事例が引き続き全国で発生しています。電話、訪問での勧誘を受けた場合は、相手の所属先等を確認するとともに、不審に思われた際には、直接大手電力会社に問合せをして確認するようにしましょう。また、検針票には、お客様番号や供給地点特定番号など、電気の供給者変更（契約切替）の際の本人確認に利用されることがある情報が記載されています。不審な問い合わせに対しては安易に当該情報について回答しないなど、取扱いには十分注意しましょう。
- (2) 電力の小売全面自由化により、小売電気事業者から様々なメニューで電気の供給がなされていますが、その反面、思っていた契約内容と違う、解約を申し入れたが違約金が契約に定められていたというご相談が引き続き寄せられています。小売事業者は、電気料金の算定方法や違約金の内容（違約金の定めがある場合）をはじめとする契約内容について契約締結前に説明することが義務づけられています。契約を締結する際には、小売電気事業者からしっかりと契約内容を確認し、納得した上で契約をすることが重要です。
- (3) 平成28年3月末までの電力会社（旧一般電気事業者の小売部門）の選択約款については、一度契約を解除すると、その料金メニューを再度契約することができなくなる場合もあります。契約の切替えを行なう際には、現在の契約内容についてもよく確認することが重要です。
- (4) 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・ガス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に相談しましょう※。

※消費者ホットライン：局番なしの^{い や や}188

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等窓口をご案内します。

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)