



報道発表資料

電力自由化をめぐるトラブル速報！ No. 12

平成30年12月20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

## 電話勧誘での電気の契約切り替えについてトラブルが急増しています

一切り替える意思が無ければ、検針票に記載された情報は伝えないようにしましょう

平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、小売電気事業に新規参入した事業者からの電気の供給が行われるようになってから2年9か月が経過しました。

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。

また、最近では、契約している小売電気事業者とは別の会社から電話があった後、契約したつもりはないのに電力会社が切り替わっていた等、電話勧誘をきっかけとした電気の切り替えに関するトラブルの相談が急増しています。

そこで、電話勧誘での電力会社の切り替えに関し、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消費者から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、電力の小売全面自由化に関する相談件数は、図1のとおり、各小売電気事業者の営業活動が本格化した平成28年1月以降、6,836件（平成30年11月30日現在）の相談が寄せられています。

また、このうち、電話勧誘に関する相談の件数は、図2のとおり、平成29年度以降増加しており、平成30年7～9月には電力の小売全面自由化に関する相談のうち63.5%を占めています。

図1. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移

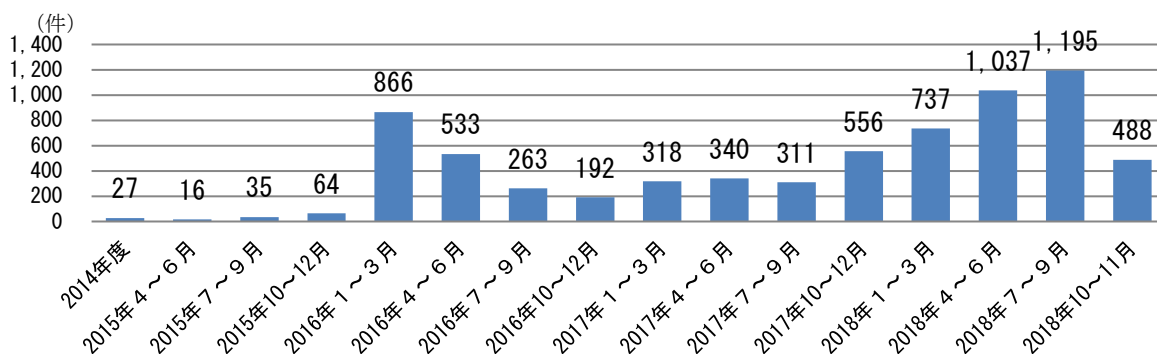
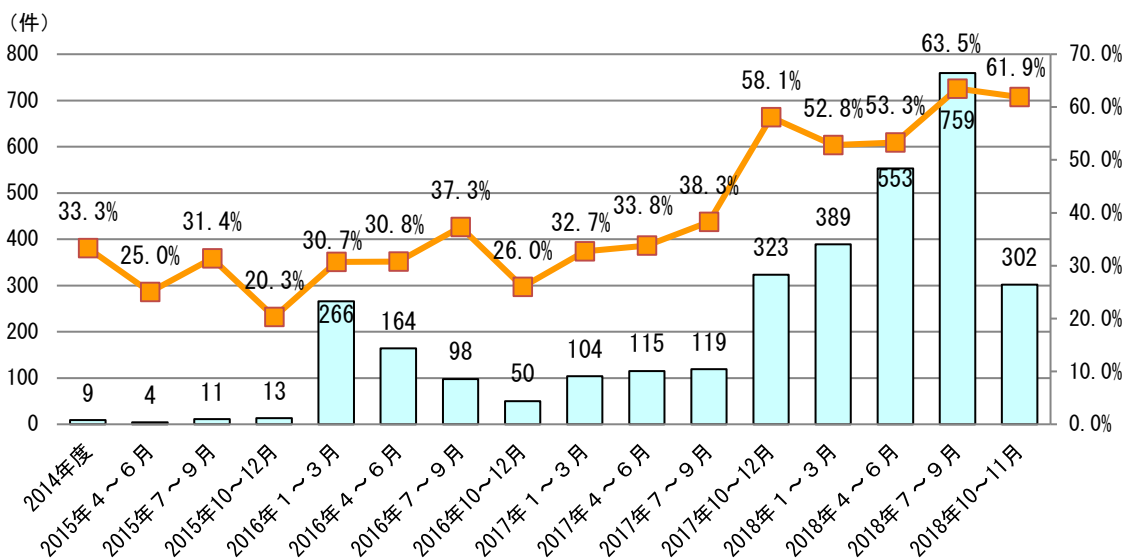


図2. 電力の小売全面自由化に関する電話勧誘の件数と割合

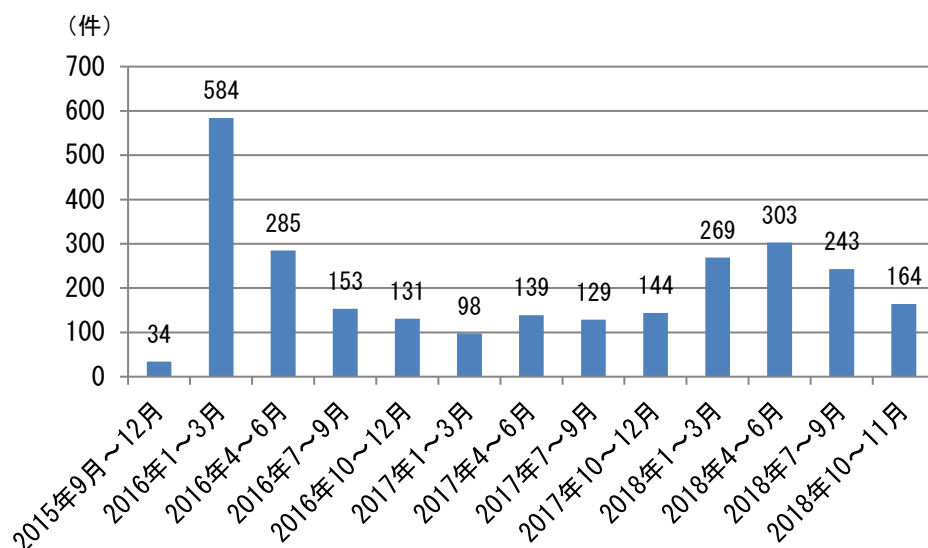


<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、平成30年11月30日までに登録されたデータである。

## (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3のとおり、各小売電気事業者の営業活動が本格化した平成28年1月以降、2,642件(平成30年11月30日現在)の相談が寄せられています。

図3. 電力の小売全面自由化に関する相談件数の推移(委員会相談窓口)



## 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相談された内容

【事例1: 大手電力会社を名乗る電話があり顧客番号等を伝えたところ、見知らぬ小売電気事業者との契約に切り替わっていた事例】

契約していた大手電力会社を名乗るところから電話があり、「余った電力を安く買いと、安く電力を供給している。契約番号を教えてください。」と言われ、契約している大手電力会社を名乗っていたため不審には思わず、契約番号等を伝え電話を切った。その後すぐに折り返しの電話があり、契約番号等を復唱するよう求められたので応じたところ、「書類を送る。」などと言い電話が切れた。何の書類が送られてくるのか分からず不安になり、契約していた大手電力会社に確認したところ、「契約番号を聞くような電話は一切していない。」と言われた。

先日、見知らぬ電力会社から突然手数料を請求するとの請求書が届き、おかしいことに気がついた。いつの間にか本件小売事業者と契約していたようだ。本件小売事業者と契約するつもりはないので解約したい。

(平成30年8月受付)

【事例2：「電気料金が安くなる」と言われ資料を請求したつもりが、いつの間にか契約が切り替わっており、解約料を請求された事例】

電力会社から「電気料金が安くなる。」という電話があったが、契約するつもりはなかったのに、資料を請求するつもりで返事をした。後日、書面が送られてきたが、請求した資料だと思い、内容を詳しく確認せずにそのままにしていた。その後、電気料金の明細書が届き、いつの間にか資料を送ってきた電力会社との契約になっていると分かり、驚いた。電力会社に「電話で契約するとは言っていない。契約は成立していない。」と言ったところ、電力会社は、「書面にはクーリング・オフについても書いてあり、解約をするなら8日以内に通知を出せばよかった。契約は成立しているのに、解約するなら事務手数料を支払え。」と言ってきた。納得できない。

(平成30年9月受付)

## (2) 電力・ガス取引監視等委員会へ相談された内容

【事例3：契約締結時の説明よりも高い料金を請求され、知らない間に付随契約を締結させられていた事例】

現在の契約先とは別の小売電気事業者から、「今よりも電気料金が5%割引になる。」という電話勧誘を受けて契約したが、実際には安くならなかった。確認したところ、電気の契約に付随するオプションに知らない間に加入させられており、その料金も支払わされていた。解約して他の小売電気事業者に切り替えたが、違約金の支払いを求められている。

(平成30年10月受付)

【事例4：契約の切り替えを勧誘する事業者が、スマートメーターの設置名目で消費者の情報を聞き出していたと思われる事例】

地元の大手電力会社の関連会社と称する事業者から電話があり、「スマートメーターを設置すれば検針員が来なくなる。検針員が廃止されるので、電気代が安くなる。設置の確認にあたり、お客さま番号や供給地点特定番号等を教えてほしい。」と言われ、これらの情報を伝えてしまった。その後、電気の契約に関する書面を送ると言われたため、怪しいと思い、その大手電力会社に問い合わせたところ、「そのような電話はしていない。その事業者と契約を締結したことになる可能性がある。こちらでは切り替えを止めることはできない。」と言われた。

(平成30年10月受付)

### 3. 消費者へのアドバイス

#### (1) 電気の契約切り替えについて電話があった場合は、事業者名を確認するとともに、自らの意思を明確に伝えましょう

現在契約している大手電力会社やその関係者を名乗るなど、事業者名を明確に伝えずに<sup>2</sup>、電話にて電気の契約切り替えの勧誘をするという事例があります。中には、消費者は勧誘を受けただけで契約切り替え意思が無いにもかかわらず、電力会社が一方的に切り替えの手続きを進めていたという悪質な事例もあります。

電力会社から電話で勧誘を受けた場合、事業者名や連絡先を確認するとともに、自らの意思を明確に伝えることが大切です。電話での口頭による意思表示だけでも、契約申込は可能です。切り替えの必要性をよく考え、必要なければはっきり断り、迷うのであれば対面や書面での説明を求めるなど、納得した上で意思を伝えるようにしましょう。

#### (2) 切り替え検討の意思が無ければ検針票の記載情報は伝えないようにしましょう

消費者が電気の契約を切り替える場合、①契約名義、②住所、③顧客番号（顧客を特定するために電力会社が設けている番号）、④供給地点特定番号<sup>3</sup>が必要となり、通常これらの情報は、現在の契約先が発行する検針票に記載されています。これらの情報を入手した電力会社が、消費者の意に反して電気の契約の切り替え手続きを進めたという悪質な事例もあります。これらの情報を聞かれた場合、切り替え検討の必要性をよく考え、切り替え検討の意思が無ければ、答えないようにしましょう。

また、「スマートメーター<sup>4</sup>を設置すれば電気代が安くなる。」などと説明をしながら、電力の切り替えに必要な情報を聞き出す電力会社もありますが、スマートメーターを設置したからといって、それだけで電気料金が安くなるわけではありません。電力会社の勧誘に乗せられて検針票に記載された情報を伝えないようにしましょう。

#### (3) 電話勧誘で契約した場合、クーリング・オフ等ができる場合があります

小売電気事業者から電話で勧誘を受け、電気の契約の切り替えについて承諾した場合、法定の契約書面を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリン

<sup>2</sup> 特定商取引に関する法律（以下、特商法）では、消費者が商品の購入等について勧誘を受けているという明確な認識を持ち得るようにするため、小売電気事業者が電話での勧誘を行う場合、電話での勧誘に先立って、事業者、勧誘を行う者の氏名、勧誘を行う商品等について告げなければならないとされている（特商法第16条）。また、電気事業法においても、需要家と小売供給契約を締結しようとするときには、小売電気事業者の氏名又は名称を需要家に対して説明しなければならない（電気事業法第2条の13第1項、施行規則第3条の12第1項第1号）。媒介・取次・代理業者が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合には、媒介等を行う旨と当該媒介・取次・代理業者の氏名又は名称を説明することが必要となる（同2号）。

<sup>3</sup> 電気の供給地点毎に割り振られる番号で、供給地点を特定するために用いられる。

<sup>4</sup> スマートメーターの設置は、一般送配電事業者または一般送配電事業者からの委託事業者が行うことになっており、原則として小売電気事業者が設置することはない。また、消費者の費用負担も原則として発生しない。

グ・オフができません<sup>5</sup>。小売電気事業者に言われるがまま契約してしまったとしても、慌てずに対処しましょう。

電話で勧誘を受けて小売電気事業者の切り替えを行った場合、契約成立後、小売電気事業者は速やかに契約内容が把握できる契約書面を送付しなければなりません<sup>6</sup>。しかし、切り替え後に小売電気事業者から交付される書面には、具体的な契約内容が記載されていなかったり、クーリング・オフなどの記載がされていなかったりするケースがあります。

電気の契約の切り替えを承諾していない場合契約は成立していませんが、小売電気事業者が契約は成立したとして違約金等を請求してくるケースもあります。トラブルを避けるためにも、小売電気事業者の切り替えが行われてしまった場合には、速やかに切り替え先の小売電気事業者にクーリング・オフを申し出るようにしてください。

#### (4) 契約先を切り替える際、契約条件をしっかりと確認しましょう

契約先を切り替える際、小売電気事業者には、料金を含む供給条件の書面による説明義務が課されていますので、書面の内容をしっかりと確認しましょう。料金のみではなく、契約期間や契約解除などの諸条件をよく確認し、納得して契約することが重要です。また、「電気代が割引になる。」などと勧誘を受けた際は、それが適用される期間やその具体的な内容や条件（他のサービスと一緒に契約した場合に適用されるなど）や、解約に必要な条件があるかどうかなどを確認しましょう。

#### (5) 困った場合にはすぐに相談しましょう

電話勧誘での契約トラブルの他、電気の小売供給契約を結ぶに当たり、制度や仕組みで不明な点や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等に相談してください（※）。

（※）消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

---

<sup>5</sup> 消費者が自ら小売電気事業者に電話をして契約した場合や、当該小売電気事業者と契約するつもりで小売電気事業者に電話をかけさせた場合は、クーリング・オフはできない（特商法第2条第3項、政令第2条）。

<sup>6</sup> 特商法では、電話勧誘販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為を行ってしまったり、取引条件が曖昧であるため後日両当事者間のトラブルを引き起こしたりすることが多いことに鑑み、商品や役務の価格等の取引条件やクーリング・オフ等の解約条件を明らかにした書面を交付しなければならないとしている（特商法第18条、特商法施行規則第17条）。また、電気事業法においても、契約締結後において記載に必要な事項として、契約年月日や、小売電気事業者の登録番号、供給開始予定日、料金等を定めている（電気事業法第2条の14第1項、施行規則第3条の13第2項）。

#### 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)