

「特定商取引に関する法律」に基づくクーリング・オフの適用について

平成28年2月
資源エネルギー庁
電力市場整備室

1. クーリング・オフの概要

クーリング・オフは、特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号。以下「特商法」という。）に基づき、申込みまたは契約後に法律で定められた書面を受け取ってから一定の期間（訪問販売・電話勧誘販売等においては8日間）、消費者が冷静に再考した上で、無条件での申込みの撤回又は契約の解除を可能とする制度。

2. 電気事業における適用

特商法では、「契約の締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがある役務として政令で定める役務の提供」はクーリング・オフの適用除外とされおり、現行の電気事業では一般電気事業及び特定電気事業が除外されている。一方、自由化部分（特別高圧・高圧）については現行制度においてもクーリング・オフの適用対象とされている。

電力小売自由化後は、低圧においても、消費者が電気の供給契約を締結する相手方を自由に選択できるようになる。このため、小売電気事業者が訪問販売・電話勧誘販売で消費者と電気の供給契約を締結した場合は、クーリング・オフの対象となる。なお、みなし小売電気事業者による特定小売供給や、一般送配電事業者による最終保障供給及び離島供給といった、最終的な電気の供給を担保する役務については、「契約の締結後速やかに提供されない場合には、その提供を受ける者の利益を著しく害するおそれがある役務として政令で定める役務の提供」としてクーリング・オフの適用除外とされる予定。

3. 必要となる対応

クーリング・オフの際、一般送配電事業者が適切な需要家保護措置をとることができるよう、小売電気事業者は、クーリング・オフを理由とする託送供給契約の解除を行う場合は、その旨を一般送配電事業者に通知した上で解除をすることが必要。なお、このような適切な対応を怠ることは、これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、「小売営業に関する指針」において「問題となる行為」のひとつとしている。