

2023年3月17日
(2023年3月24日更新)



小売電気事業者からの電気料金の請求額に関する お問い合わせについて

小売電気事業者である株式会社グランデータからの電気料金の請求額について、当委員会の相談窓口へのご相談が急増していますので、多く寄せられているお問い合わせ内容を整理させていただきました。

当委員会の相談窓口に、株式会社グランデータ（以下「グランデータ」という。）からの電気料金の請求額に関するご相談が多く寄せられております。つきましては、現時点で、特に問い合わせが多く寄せられる内容についてQ&Aにまとめましたので、ご参考いただきますよう、ご案内申し上げます。

Q. 急に高額な料金を請求された。請求額が間違っているのではないか。

A. ご自身の契約内容（例：料金プラン）や使用電力量などについて、グランデータから提供された資料などを改めて良くご確認ください。

契約内容などは、契約時に交付された書面のほか、グランデータから届いたSMS（携帯電話のショートメッセージサービス）などに記載されている場合もありますので、良くご確認ください。

Q. グランデータに電話が繋がらない。

A. 多数のお問い合わせを受けている際は、電話が繋がりにくい場合があります。

そうした場合には、日時を変えて再度電話することも有用ですが、グランデータのホームページやマイページにアクセスし、WEBフォームで問い合わせることもお勧めいたします。

Q. 他社に契約を切り替えたい（解約したい）がどうすれば良いか。

A. 多くの場合、新しく契約を希望される小売電気事業者に、電話やインターネットなどで申込みをすることで、電気の契約を切り替えることは可能です。

その際、現在契約中の小売電気事業者に連絡することは、多くの場合、必須ではありません。

なお、以下の①～③をご準備いただくと、円滑な手続きが可能な場合が多いと考えられます。

- ①氏名・住所
- ②お客様番号
- ③供給地点特定番号（※22桁の番号）

上記の②や③は、契約締結時にグランデータから届いた書面に記載されているほか、グランデータのウェブサイト上のマイページからも確認できます。これらの番号の確認方法が分からない場合、グランデータにお問い合わせください。

Q. 他社に契約の切り替えを申し込んだところ、現在契約している小売電気事業者（グランデータ）にも連絡するよう言われたが、どうすれば良いか。

A. 一部の小売電気事業者や料金プランでは、契約の切り替えを受け付けるにあたり、現在契約している小売電気事業者（グランデータ）への連絡が必要となる場合もあります。

その場合、新しく契約を希望される小売電気事業者に必要な手続についてお問い合わせいただき、その内容に沿って手続きを進めてください。

Q. 新たな契約先を紹介してもらいたい。

A. 当委員会では、特定の小売電気事業者のご紹介は行っておりませんので、ご理解ください。

なお、電気事業法に基づいて登録を受けた小売電気事業者は、下記の資源エネルギー庁のウェブサイトに一覧がございます。

https://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/

新たな契約先を検討する際は、料金などの諸条件を良くご確認いただいた上でお申し込みください。

Q. 事業者とのトラブルや交渉事について仲裁をしてもらいたい。

A. 当委員会では、電気事業法に基づき、電力の適正な取引の確保を図る観点から、小売電気事業者等に対し、必要に応じて指導等を行っております。

一方、当委員会は、消費者の皆様と契約先の事業者との間の金銭トラブルや交渉事について、あっせん・仲裁を行う権限はありません。そのため、例えば、事業者から電気料金を返還してほしいといったご要望については、当委員会の相談窓口にご相談いただいても、ご要望に添うことができませんので、ご理解ください。

Q. 他の相談先を教えてください。

A. 例えば、お近くの消費生活センター（消費者ホットライン：電話番号は局番なしの「188」番）にご相談いただくことが可能です。

※消費生活センターでは、既に使用した電気の料金の返還など、ご相談の内容によってはご要望に添うことができない場合もありますが、契約内容や解約についてのご相談に対応しております。

【本件に関するお問い合わせ先】

電力・ガス取引監視等委員会

相談窓口(情報提供窓口)

電話：03-3501-5725

受付時間 9:30 - 18:15

土日祝日、年末年始(12/29~1/3)は除く