



独立行政法人  
国民生活センター



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan



電力・ガス取引監視等委員会  
Electricity and Gas Market Surveillance Commission

## 報道発表資料

電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！ No. 16

令和2年12月22日  
独立行政法人国民生活センター  
消費者庁  
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会

### 電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう

平成28年に電力の小売全面自由化が、平成29年にはガスの小売全面自由化が行われ、その後、電気は4年半、ガスは3年半が経過しました。

国民生活センター及び各地の消費生活センター等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。

これを踏まえ、消費者の皆様への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、相談事例など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いたします。

また、消費者庁においては、この分野で消費者を欺罔する勧誘については、特定商取引法に基づき厳正に処分等を行ってまいります。

## 1. 相談件数

### (1) 国民生活センター及び消費生活センター等への相談状況（PIO-NET<sup>1</sup>より）

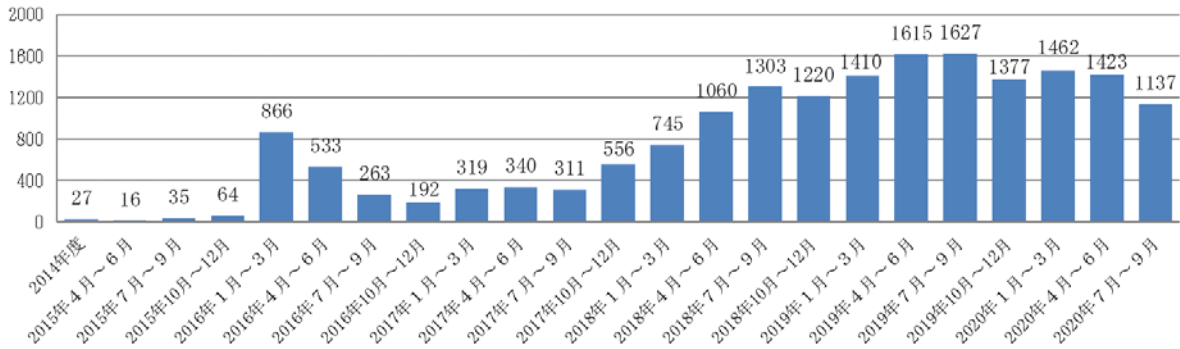


図1. 電力の小売に関する相談件数の推移<sup>2</sup>

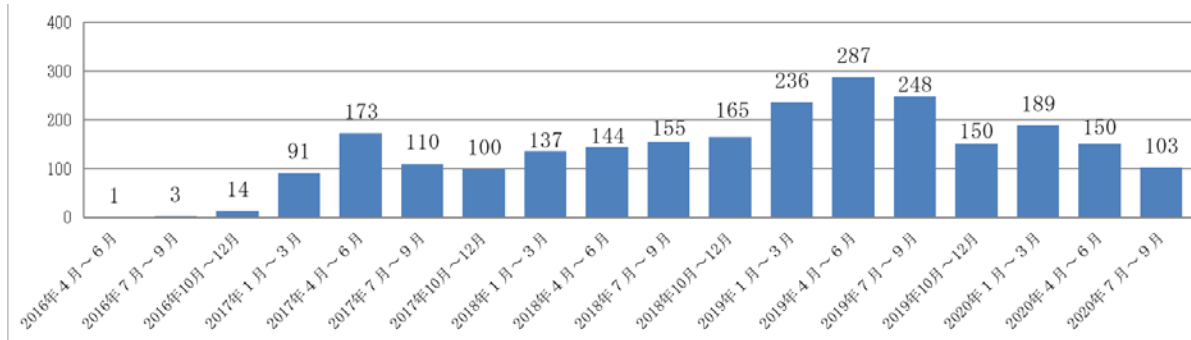


図2. ガスの小売に関する相談件数の推移<sup>3</sup>

<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、令和2年11月30日までに登録されたデータである。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

<sup>2</sup> 2020年10月～11月の電力の小売に関する相談件数は592件である。

<sup>3</sup> 2020年10月～11月のガスの小売に関する相談件数は67件である。

(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

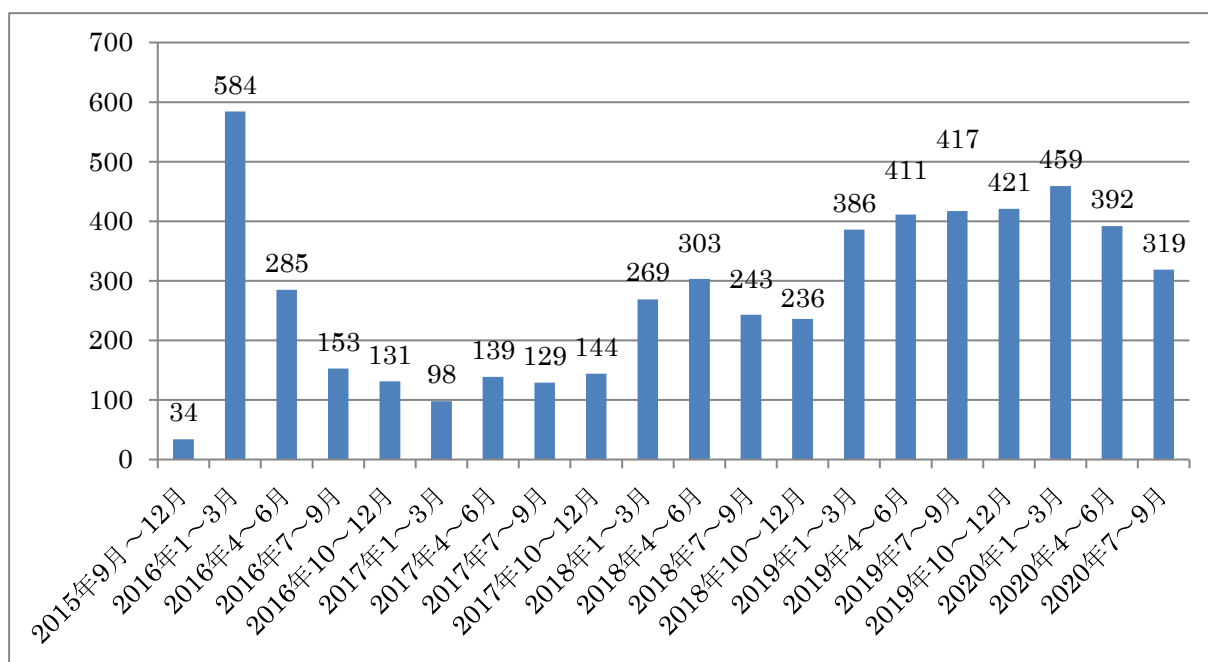


図3. 電力の小売に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

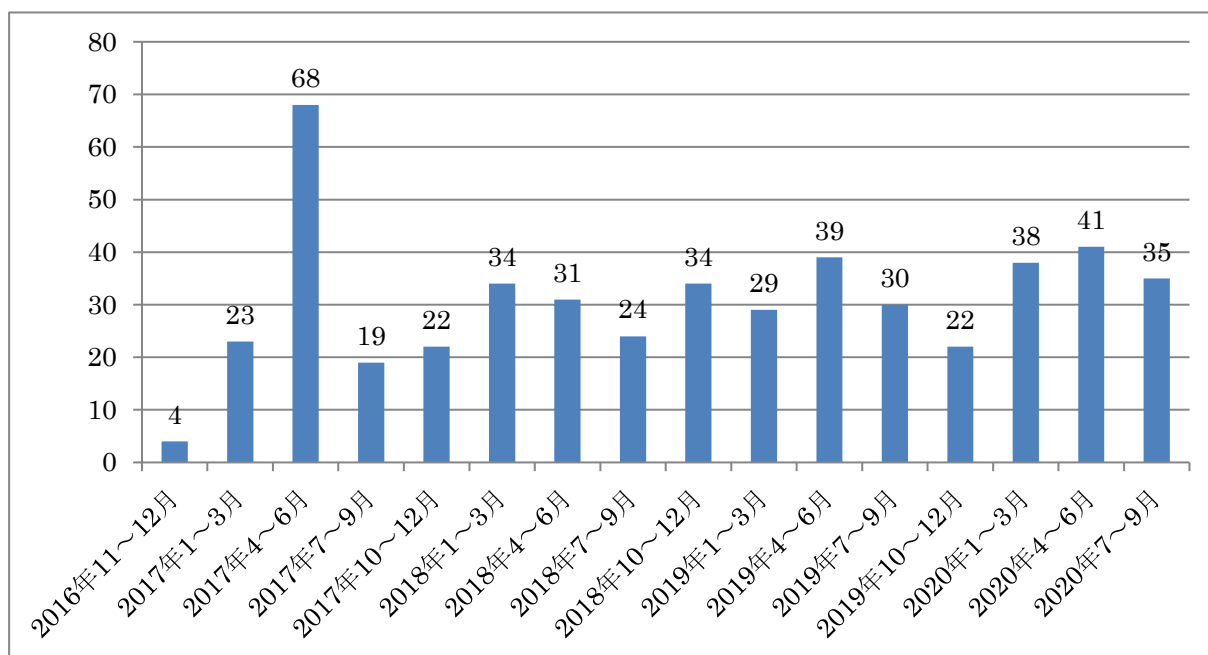


図4. ガスの小売に関する相談件数の推移（委員会相談窓口）

## 2. 相談事例

### (1) 国民生活センター及び消費生活センター等へ相談された内容

#### 【事例①：勝手に電気の契約先を変更されていた事例】

利用している大手電力会社を名乗る者から「料金が安くなるので検針票の内容を確認したい」と電話があり、話を聞くことにした。検針票を見ながら名前、住所と何かの番号を答えたことは覚えているが、「契約する」と話した覚えはない。相手から「電力会社が切り替わる」という話もなかった。後日、『契約締結のお知らせ(電気需給)』というハガキが届いたが契約した覚えがなかったので、受取拒否をした。最近になり利用していた大手電力会社ではない会社から電気料金の請求書が届いたが、電気の契約先を変更した覚えはない。「契約する」という署名、押印をした覚えもない。勝手に電力会社を変更されているのであれば元に戻したい。(令和2年9月受付)

#### 【事例②：大手ガス会社を名乗り割引プランを勧誘されたが契約先が不明な事例】

実家に契約中の大手ガス会社を名乗って電話があり、「この度、80歳以上の方にガス料金の割引が適用される事になった」と言われ、ガス検針票に記載されている顧客番号と供給地点特定番号を聞かれ、母が答えたようだ。この話を母から聞いて不審に思い、契約中の大手ガス会社に問い合わせたところ、説明された割引制度は無く、勧誘の電話もしておらず、他のガス小売事業者からの勧誘電話だったのではないかと言われた。そこで、勧誘時に聞き取った電話番号を調べたら、ガス会社でもない別の事業者の電話番号だった。母が契約してしまっている可能性があり、契約の取り消しを求めたいが、どうしたらよいか。(令和2年8月受付)

#### 【事例③：「料金が安くなる」と勧誘を受け電気とガスをセットで契約した事例】

事業者が訪問し「契約を変更すれば基本料金などが安くなる」と言われた。資料に電気、ガスの契約者として夫の氏名が印刷されていたため信用して、言われるまま契約の手続きを進めた。最初に名刺をもらったが、なんという事業者と契約をしたのかも認識していなかった。「ガスの明細書などを見せてほしい」と言われ見せたが、具体的にいくら安くなるなどの説明はなく、クーリング・オフの説明もなかった。説明を受けたかを確認するチェックシートは事業者が読み上げ言われるままに返事をしてしまい、最後に署名した。後になってよく考えずに知らない事業者と契約してしまったことを後悔した。解約したい。(令和2年10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④：新型コロナウイルスの影響による支払猶予に関する問い合わせの事例】

新型コロナウイルス感染の流行に伴い、電気料金の支払猶予を受けようと契約している電力会社に問い合わせたが、断られてしまった。電力会社によって支払いの期限を延長してくれる場合としてくれない場合があるのか。

### 【事例⑤：料金プランについて十分な説明がされていなかった事例】

事業者から現在契約している通信費についての値下げに関する連絡があり、その中で「ガスの請求も当社にまとまる」といった案内があった。気がついたら、ガス小売事業者の契約先が勝手に切り替わっていたが、ガス小売供給契約について詳細な説明はなかった。

### 【事例⑥：電力会社の社名を名乗らずに営業が行われた事例】

勧誘員からもらった資料には「新電力事業者」とだけ記載されていて、具体的な事業者名は一切記載されていなかった。小売電気事業者や代理店等の説明もなかった。後々、契約の詳細について確認しようと思ったが他に連絡先となるような記載はなかった。

### 【事例⑦：電気料金が安くなると勧誘があり、検針票を見せるよう促した事例】

「電気代が安くなる。検針票を見せてください。」と訪問販売の勧誘があり、個人情報や供給地点特定番号を教えた。こんな勧誘は初めてで不安だ。

### 3. 消費者へのアドバイス

#### (1) 各電力・ガス会社にコロナウイルスの状況下で、柔軟な対応を要請しています

経済産業省は、電力・ガス会社に対し、個人又は企業にかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響により、電気・ガス料金の支払いに困難な事情がある方に対しては、その置かれた状況に配慮し、料金の未払いによる供給停止の猶予や支払いの猶予について等、柔軟な対応を行うことを要請しております。電気・ガス料金の支払いにお悩みの方は、まずは一度、ご契約されている電力・ガス会社に御相談をお願いします。

<https://www.enecho.meti.go.jp/coronavirus/>

#### (2) 電気・ガスの料金のプランや算定方法をよく説明してもらい、確認しましょう

電力・ガス会社は、他の商材等とのセット販売の場合も含め、勧誘の際にプラン及び料金の算定方法について説明を行う義務があります。契約内容や料金の割引期間等の契約条件をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで契約をしましょう。また、電気・ガス料金が記載されている検針票等の料金の明細書は必ず確認するようにしましょう。

#### (3) 勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名や連絡先を確認しましょう

事業者から電話や訪問販売で勧誘を受けた場合、契約内容について問い合わせをする必要が出てくるかもしれません。相談事例をみると、大手電力・ガス会社を名乗って勧誘をするケースもみられます。どこの電力・ガス会社と契約しているかわからない、というようなことにならないためにも、勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名やその問い合わせ先を明確に確認しましょう。勧誘の際には契約変更を決めたが、やはり止めたいという場合にも備え、電話番号等の連絡先を確認しておきましょう。

#### (4) 検針票の記載情報は慎重に取り扱しましょう

氏名（契約名義）、住所だけでなく **顧客番号<sup>4</sup>、供給地点特定番号<sup>5</sup>など検針票の記載情報は重要な個人情報です。**

これらの情報によって電力会社・ガス会社は契約を行っていますので、電話勧誘や訪問販売で情報を聞かれてもすぐ教えてしまわないように気を付けてください。

電気の検針システムが変わり、電気料金が安くなる等の説明がなされるケースもみられますが、スマートメーターを設置したからといって、それだけで電気やガスの料金が安くなるわけではありません。また、設置作業には検針票に記載された情報は必要ありません。設置を理由に情報を聞き出す事例が多いので注意してください。

<sup>4</sup> 電力会社・ガス会社が顧客に付している番号。

<sup>5</sup> 電気やガスの供給地点毎に割り振られた番号で、当該供給地点を特定するために用いられます。

(5) 契約を変更してしまってもクーリング・オフ等ができる場合があります

電話勧誘販売や訪問販売に関する相談が多く寄せられています。事業者から電話や訪問販売で勧誘を受け、電気やガス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（クーリング・オフに関する事項など、法律で定められた事項を記載した書面）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グ・オフができます。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。法定の契約書面を受け取っていない場合でもクーリング・オフは可能です。

(6) 契約している電力会社が事業撤退する場合等でもすぐには電気は止まりませんが、お早めに電力会社の切り替え手続きを行ってください

電力会社が、消費者と締結している電力の供給契約を解除する場合には、契約解除日を明示した通知が事前に行われることになっています。また、供給契約が解除されたことを理由に実際に電力の供給停止が行われる前には、一般送配電事業者が供給停止日を明示した通知を行います。

さらに、小売電気事業者が事業撤退する場合のほかにも、電力会社の切り替えが必要となる場合があります。小売電気事業者は、消費者に電気を供給するため、一般送配電事業者に送電を依頼する契約（託送供給契約）を締結しています。小売電気事業者が託送供給契約に基づく料金を支払わない場合等には、一般送配電事業者は、この契約を解約することがあります。この場合、消費者が小売電気事業者と小売供給契約を締結していても、電気の供給は停止されることとなります。

このように、急に停電になることはありませんが、一般送配電事業者からの通知の後には電力の供給が停止されることがありますので、早めに電力会社の切り替え手続きを行ってください。

(7) 困った場合にはすぐに相談しましょう

電話勧誘・訪問販売での契約トラブルのほか、電気・ガス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

最寄りの市区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。