

トラブルからみる現状と課題

- ・当初の相談は、便乗型のトラブル（電力とは直接の関係のない商材の契約や怪しい電話）の急増が影響していたとみられる。
- ・一方で、最近においては、電力の契約やその勧誘に関するトラブルが発生し、相談として寄せられている。

共通する原因

消費者の小売自由化に関する認識や情報の不足
事業者における不適切な説明等での勧誘

電力小売自由化に対する 国民生活センターの取組

電力自由化に関する相談処理や

あっせんを通じた情報収集

- ・ 国民生活センター相談員を対象に、電力取引監視等委員会事務局職員を講師に招き、電力小売自由化に関する勉強会を実施
- ・ 事業者、事業者団体の来訪を受けてのヒアリング

全国の消費生活センターの支援

- ・ 全国の消費生活センター向けの電力自由化に関する情報の共有と発信

国民向け報道発表等の注意喚起の情報発信

電力小売自由化に関して 国民生活センターから発信した情報

【報道発表】

- ・あと3週間で電力自由化がスタートします
正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！
便乗した勧誘も気をつけましょう（2016年3月14日）
- ・電力の小売全面自由化まで、50日を切りました！
- 正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！
便乗した勧誘も気をつけましょう - （2016年2月12日）
- ・電力の小売全面自由化が始まります！
- 正確な情報を収集し、よく理解してから契約を！
便乗商法にも気をつけましょう - （2015年12月17日）

電力小売自由化に関して 国民生活センターから発信した情報

【メールマガジン】

- ・「電力小売り全面自由化 便乗商法に注意して」
(見守り新鮮情報 2016年1月26日)

【取材対応】

- ・2015年12月17日公表以降の件数 75件
(2016年3月10日現在)
- ・2015年12月17日公表前までの件数 5件
(2015年4月1日以降)

電力小売全面自由化に向けた 経済産業省電力取引監視等委員会との 連携協定の締結について

【協定の概要】

- ・ 「電力小売全面自由化の実施に伴う
消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」
- ・ 締結日 2016年2月12日
- ・ 内容 別紙参照

国民生活センター東京事務所にて、
記者説明会を実施。

取材メディア：テレビ 4社
新聞・通信社 13社



電力小売全面自由化に向けた 経済産業省電力取引監視等委員会との 連携協定の締結について

【締結を受けて】

- ・協定の締結以前より、国民生活センターと電力取引監視等委員会事務局では、相談員対象の勉強会や相談員向けの情報共有等を実施してきた。
- ・今後は、国民向けの注意喚起等の共同での実施や、教育研修部において実施する全国の消費生活相談員向け研修などにおいて、連携していく。
- ・締結後、関係他省庁や個別事業者、業界団体が来訪し、それぞれの現状や今後の取組等について、説明を受けている。

電力小売全面自由化に向けた 経済産業省電力取引監視等委員会との 連携協定の締結について

【協定締結に関連する取組・予定】

- 2016年2月12日の報道発表において、連名での公表を実施。
- 2016年3月14日にも連名での報道発表を実施。
- PIO-NETの電力小売自由化に関する相談情報を提供。
- 2016年度の消費生活相談員向け研修において、電力取引監視等委員会事務局職員が講師を担当予定。