

平成 28 年 12 月 15 日



国民生活センターと消費者保護のための協定を締結しました

～ガスの小売全面自由化について～

本年 4 月の電力の小売全面自由化の実施に先立ち、消費者の契約トラブルや悪質な事業者による詐欺行為などによるトラブルを防止するため、本年 2 月、電力取引監視等委員会(当時)が、独立行政法人国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を締結しました。

電力の小売全面自由化に引き続き、来年 4 月にはガスの小売全面自由化の実施が控えており、消費者がトラブルに巻き込まれない環境をつくることが非常に重要であることに鑑み、本日、電力・ガス取引監視等委員会は、ガスの小売全面自由化の実施に当たっても国民生活センターと消費者保護強化のために連携するための協定を締結いたしました。

1. 国民生活センターとの連携協定の締結について(参考 1)

ガスの小売全面自由化の実施に伴い、消費者が事業者との間での契約トラブルや悪質な事業者による詐欺行為などによるトラブルに巻き込まれることを防止するための施策を強化するため、電力取引監視等委員会(当時)が国民生活センターと相互に連携・協力した対策を実施することを旨とする「電力・ガス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」を締結しました。

今後、本連携協定に基づき、国民生活センター等に寄せられたトラブル情報について、それに対するアドバイスも含め、原則連名で公表するなど、必要な対策を実施してまいります。

なお、電力・ガス取引監視等委員会では、本連携協定による消費者保護対策を実施するほか、

- ・全国 10 の経済産業局等で消費者等を対象にした自由化説明会の開催、
 - ・電話相談窓口での消費者の皆さまからのお問い合わせへの対応、
- 等、来年 4 月のガスの小売全面自由化に向け必要な取組を実施してまいります。

2. ガスの小売全面自由化に関する想定されるトラブル事例について(参考 2)

ガスの小売全面自由化の実施に向け、今後、各事業者による営業活動が見込まれる中、想定されるトラブル事例について紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供します。

(本発表資料のお問い合わせ先)

1.について

電力・ガス取引監視等委員会 事務局 総務課長 新川

担当者:岩男

電 話:03-3501-1511(内線 4361~4)

03-3501-1529(直通)

03-3501-1540(FAX)

2.について

電力・ガス取引監視等委員会 事務局 取引監視課長 佐合

担当者:島田、笹本

電 話:03-3501-1511(内線 4381~4)

03-3501-1552(直通)

03-3501-1568(FAX)

電力・ガス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

電力・ガスの小売全面自由化の実施に当たっては、消費者が小売電気事業者やガス小売事業者及びその料金メニューを安心して自由に選択できる環境を整備することが重要である。

このため、消費者がそうした選択を行うに当たり、小売電気事業者やガス小売事業者等との間の契約トラブルや悪質な事業者による詐欺行為などによる消費者トラブルを防止し、必要な情報提供を含む施策を、これまで以上に強化していく必要がある。

こうした必要性を踏まえ、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）と経済産業省電力・ガス取引監視等委員会（以下「電力・ガス取引監視等委員会」という。）は、相互に連携・協力し、当面、以下の対策を実施することとする。

1. 国民生活センターは、消費者から寄せられる契約のトラブル等に関する情報（全国の消費生活センターに寄せられるものも含む。）を随時、電力・ガス取引監視等委員会に提供すること。
2. 電力・ガス取引監視等委員会は、1. に基づき提供された契約トラブル等についてアドバイスすべき事項を国民生活センター及び全国の消費生活センターに提供すること。
3. 電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターは、消費者から寄せられる契約トラブル等に関する情報について、それに対するアドバイスを含め、原則、両者が共同で公表するとともに、全国の消費生活センターを含めた関係機関への情報提供及び要請を行うこと。
4. 電力・ガス取引監視等委員会は、国民生活センターと連携し、今後とも、随時、研修会や勉強会を実施すること。
5. 電力・ガス取引監視等委員会は、国民生活センターから提供される情報や提案に基づき、小売電気事業及びガス小売事業に関するルールのあり方について必要な検討を行うこと。
6. 1. から5. までは限らず、電力・ガスの小売全面自由化の実施に関し、さらなる消費者トラブル防止施策を講ずる必要があるときは、両者が連携し、適切かつ迅速に必要な施策を講ずること。
7. この協定に定める事項について疑義が生じた場合、または本協定に定めのない事項について必要がある場合は、両者が協議して定めること。

平成28年12月15日

独立行政法人国民生活センター理事長

経済産業省電力・ガス取引監視等委員会委員長



報道発表資料

平成28年12月15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

ガスの小売全面自由化が始まります！

- 正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう -

2017年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まります。

これまで、都市ガスの契約は地域ごとに特定の事業者としか契約できませんでしたが、自由化により複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となります。今後、ガスの小売全面自由化に向けて事業者による事前営業活動等が行われることが予想されますが、ガスについて、よく理解して契約するきっかけに、また便乗したトラブルに遭わないために、2016年4月から自由化されている電力の小売全面自由化に関する相談事例を参考に、消費者向けのアドバイスを提供します。

また、電力・ガス取引監視等委員会では、ガスの小売全面自由化に関する消費者向けのQ&AをHP上で公開していますので、ご不明な点がある場合には、こちらもご参照ください。

http://www.emsc.meti.go.jp/info/session/pdf/28_1109_gasQA.pdf

1. 電力・ガス取引監視等委員会において想定される事例

【事例1：ガスの営業と称した他の商品・サービスに関する営業を行う事例】

大手ガス会社の関連会社と名乗る人から電話があり、「ガスの自由化に伴い、ガス機器の交換が必要」と言われ、ガスコンロの販売の営業を受けた。

【事例2：ガスの営業と称して個人情報を取得する事例】

ガス会社のサービス代理店を名乗る人からガス自由化に関する電話だといって、何に使うかの説明もないまま、使用しているガス料金や使用量を聞かれた。

【事例3：契約内容について十分確認がされていなかった事例】

ガス事業者を新しいガス事業者に変更する契約を締結したが、実際に使ってみると、前のガス事業者のときよりもガス料金が高くなったので解約を申し込んだ。解約は無料でできると思ったら、解約違約金を請求されてしまった。

2. 消費者へのアドバイス

(1) ガスの小売全面自由化で新たな機器を購入する必要はありません。ガスの小売全面自由化に便乗したガス機器等の販売が現在も行われています。必要性を十分に検討して判断しましょう。

また、上記のような機器の販売に関する契約は、訪問販売・電話勧誘販売の場合、法定事項が記載された契約書面を受領した日から起算して8日以内であればクーリング・オフ（注）ができます。

（注）契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内（訪問販売・電話勧誘販売については、法律で定められた事項が書かれた契約書面（法定書面という）を受け取った日から8日間）であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のこと。

(2) 電気の小売全面自由化では、大手電気会社の名前を騙り、消費者の個人情報を取得するという事案が発生しており、ガスの小売全面自由化でも同様の事案が発生することが考えられます。ガス会社の代理店を名乗る電話であっても、不審に思った場合にはその場で安易に情報を伝えず、社名や担当者名、連絡先等を確認し、ガス会社にそれを伝えた上で本当に代理店か否かということを確認しましょう。

(3) ガスの小売全面自由化が始まると、新たなガス小売事業者、新たなメニューでのガスの供給が行われることになり、自由化前と異なり、様々な料金メニューが提供されることが予想されます。このため、新たな契約の際、供給条件を十分に確認していないと、供給開始後に、違約金条項が含まれていたことが判明したなど、思っていた契約内容と違うといった状況が生じることがあります。

ガス小売事業者は、契約内容（料金の算定方法、供給開始の予定年月日や内管等の設備の工事に伴い消費者に費用の負担が生じるのか否かなど）について契約締結前に説明することが義務づけられていますので、契約締結する際には、ガス小売事業者からしっかりと契約内容について確認し、納得した上で契約を締結することが重要です。

なお、お住まいの地域の従来のガス事業者に対して経過措置料金規制が課される場合（注）は、従来の料金メニューが残ることになりますが、経過措置料金規制が課されない事業者の場合、現行の料金メニューが変更される可能性もあります。ガス小売事業者は、契約を変更する際も、契約内容について変更前に説明することが義務づけられていますので、契約内容について確認し、納得した上で変更に応じることが重要です。

（注）小売全面自由化後にガス小売事業者が設定する料金は自由であることが原則ですが、従来のガス事業者と他のガス小売事業者等との間に適正な競争関係が認められない場合には、消費者の利益が阻害されることのないよう、当該ガス事業者に対して小売料金規制を

残すというのが経過措置料金規制です。

(4) その他、ガスの小売全面自由化に関し、不明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に相談しましょう※。

※消費者ホットライン：局番なしの^{い や や}188

3. 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）