

電力小売自由化に関する 消費生活相談の状況

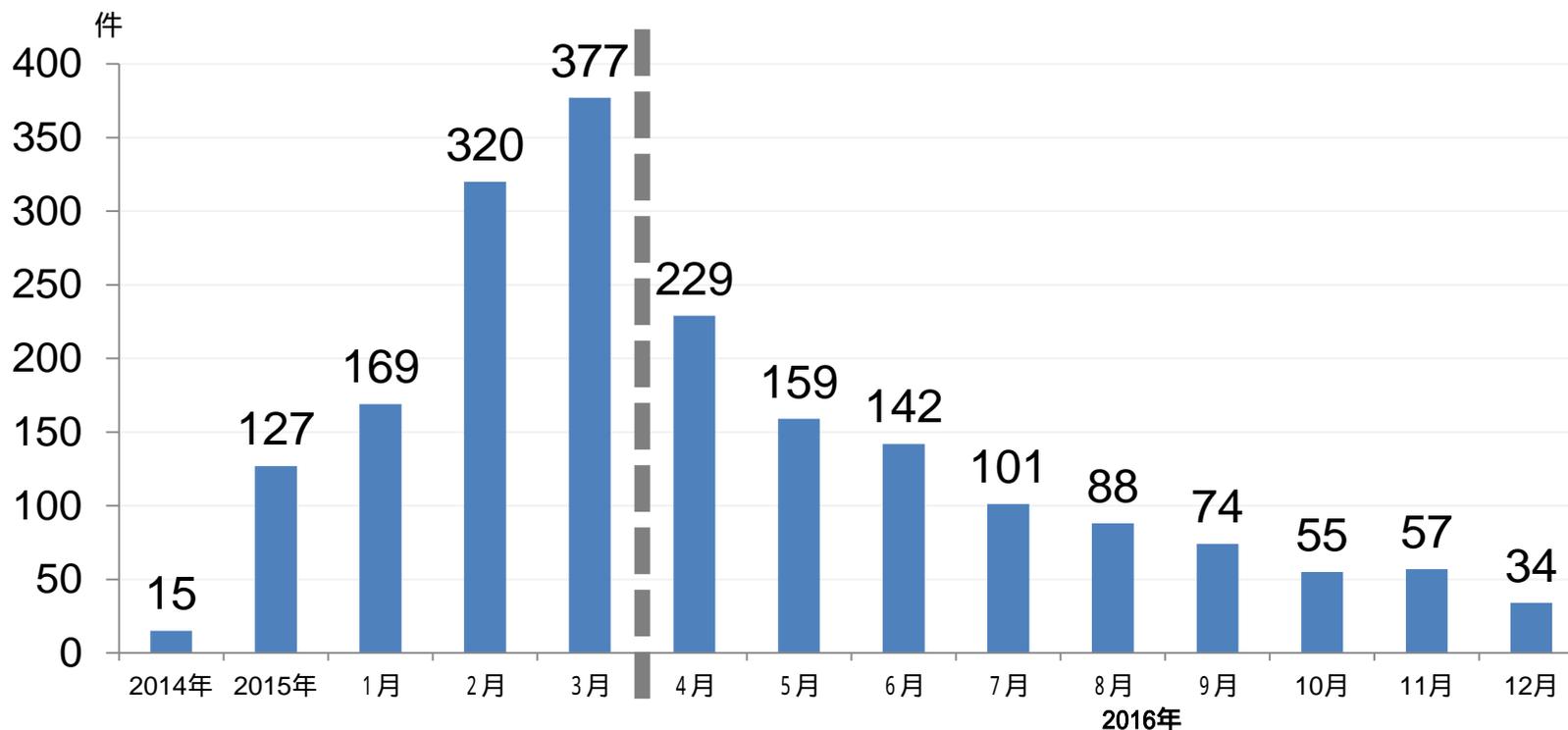
2017年2月2日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

相談件数

2016年12月31日まで：1,947件

2016年3月以前：1,008件

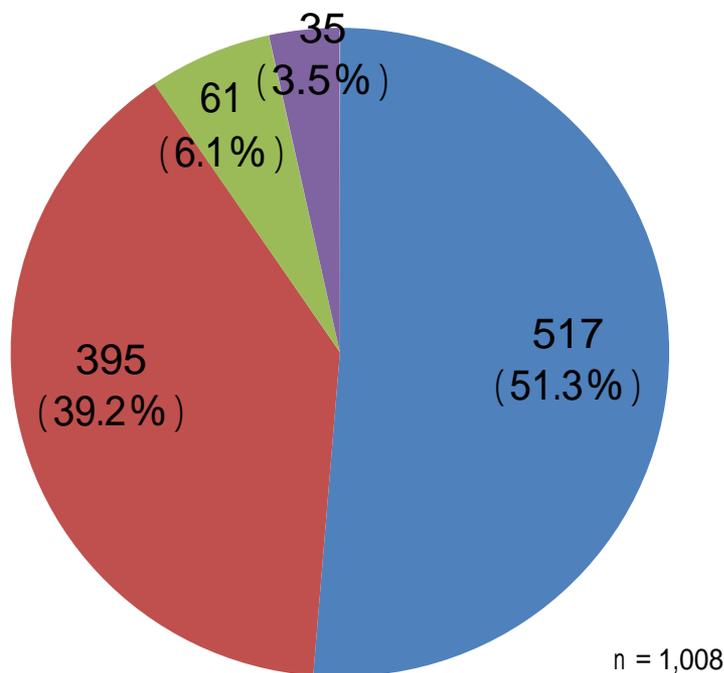
2016年4月以降：939件



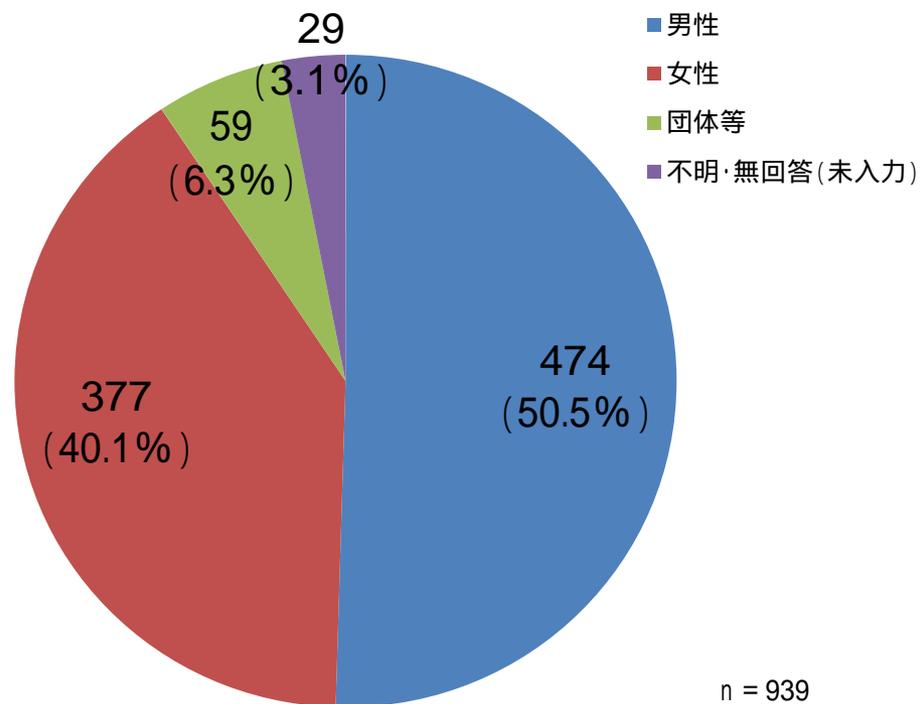
本資料は2016年12月31日までのPIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと）登録分。相談受付日で集計。消費生活センター等からの経由相談は含まない。

契約当事者の特徴(性別)

2016年3月以前



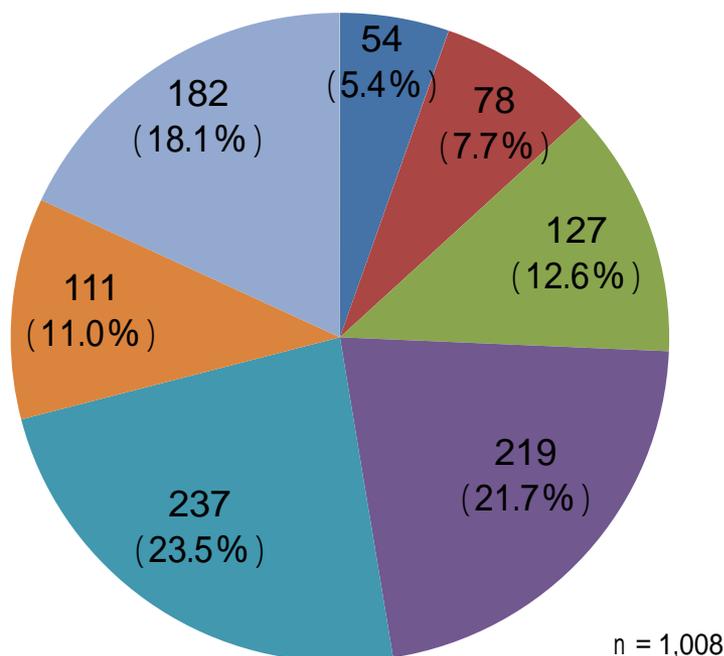
2016年4月以降



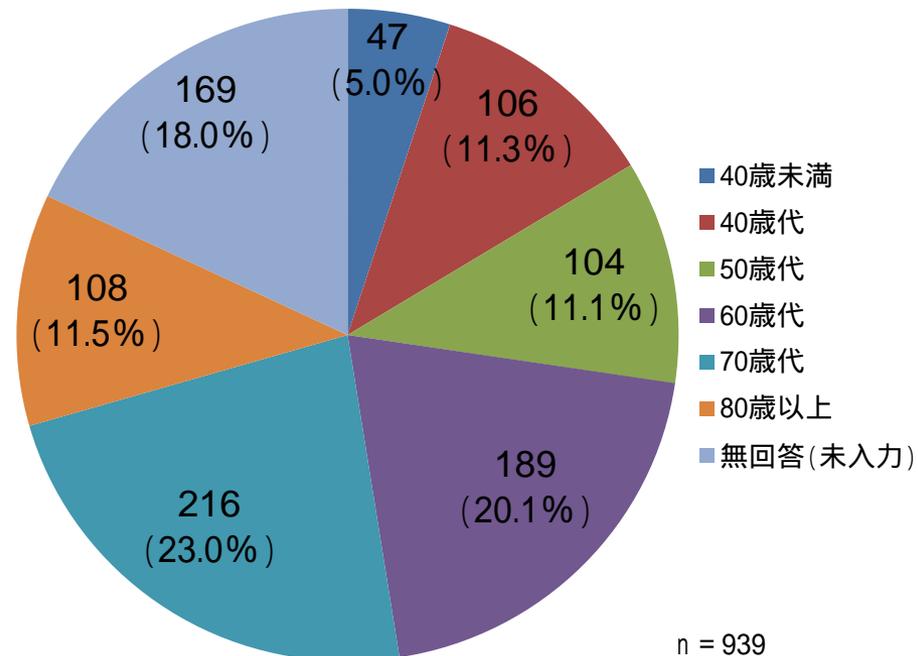
(単位:件)

契約当事者の特徴(年代別)

2016年3月以前



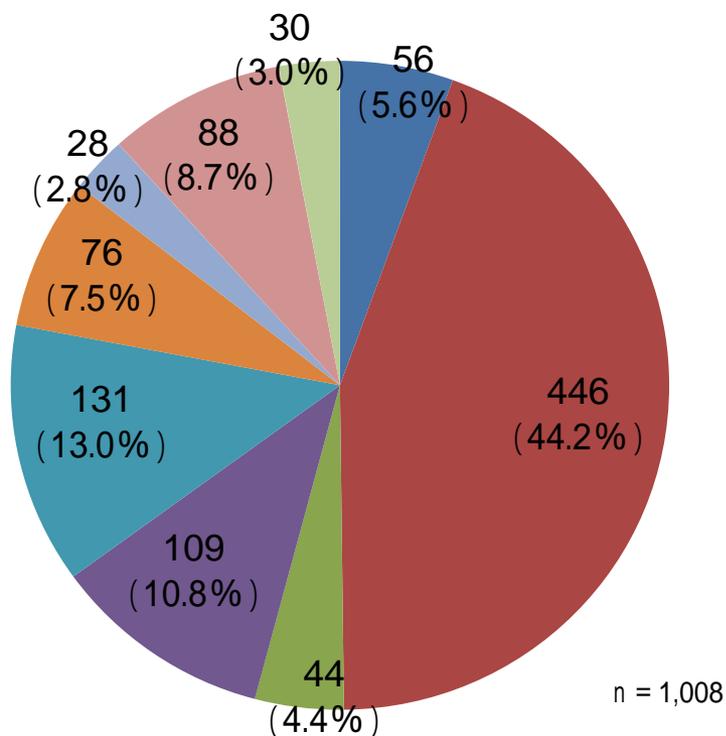
2016年4月以降



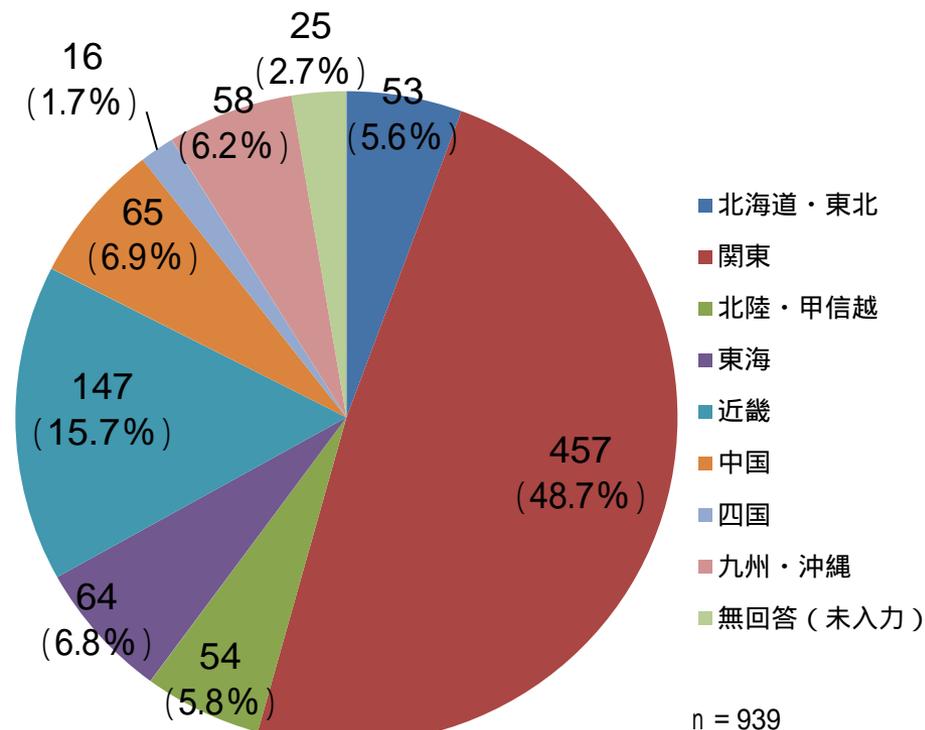
(単位:件)

契約当事者の特徴(地域ブロック別)

2016年3月以前



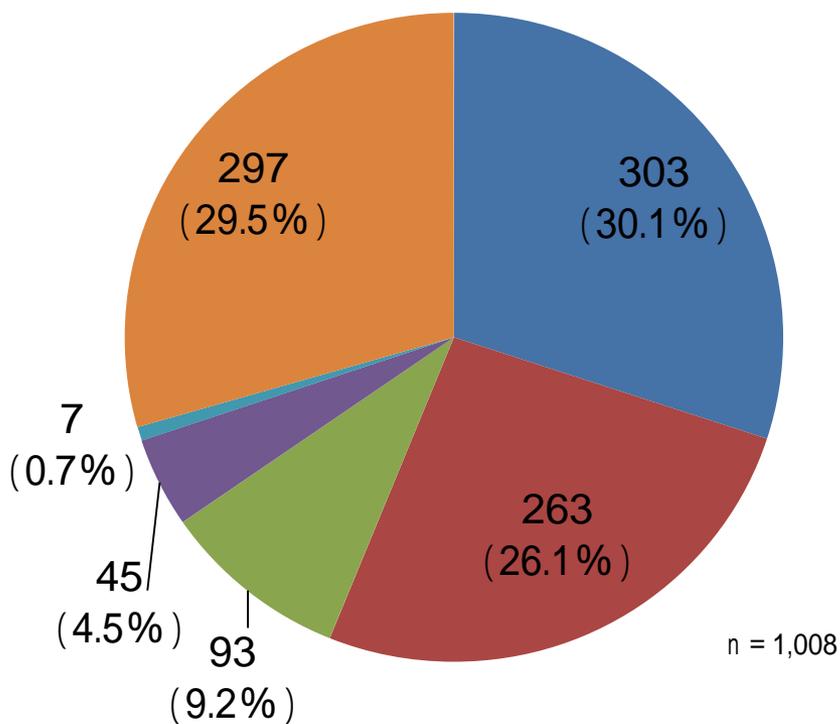
2016年4月以降



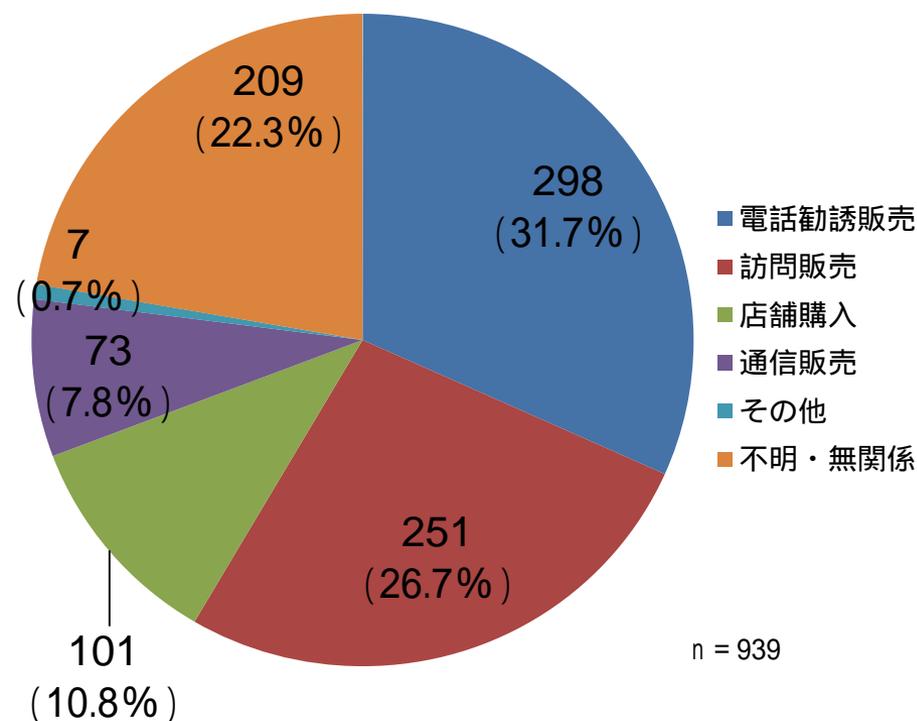
(単位:件)

販売購入形態

2016年3月以前



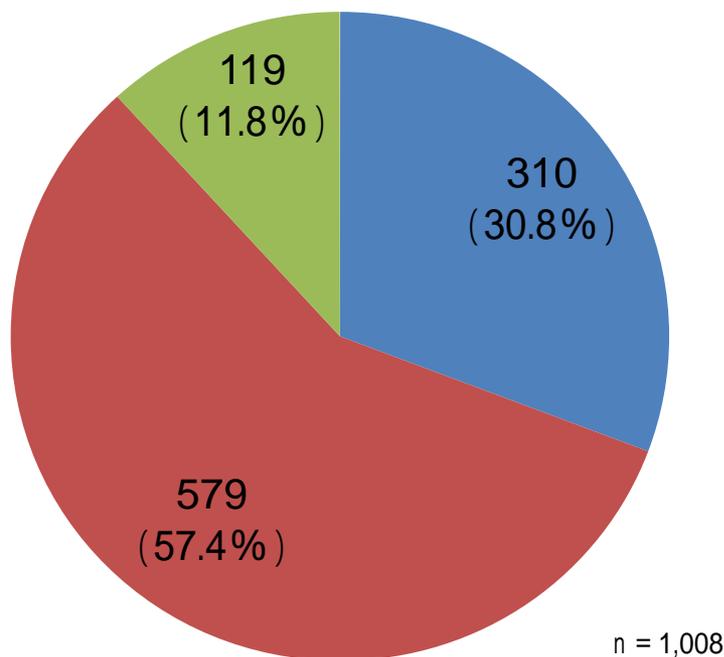
2016年4月以降



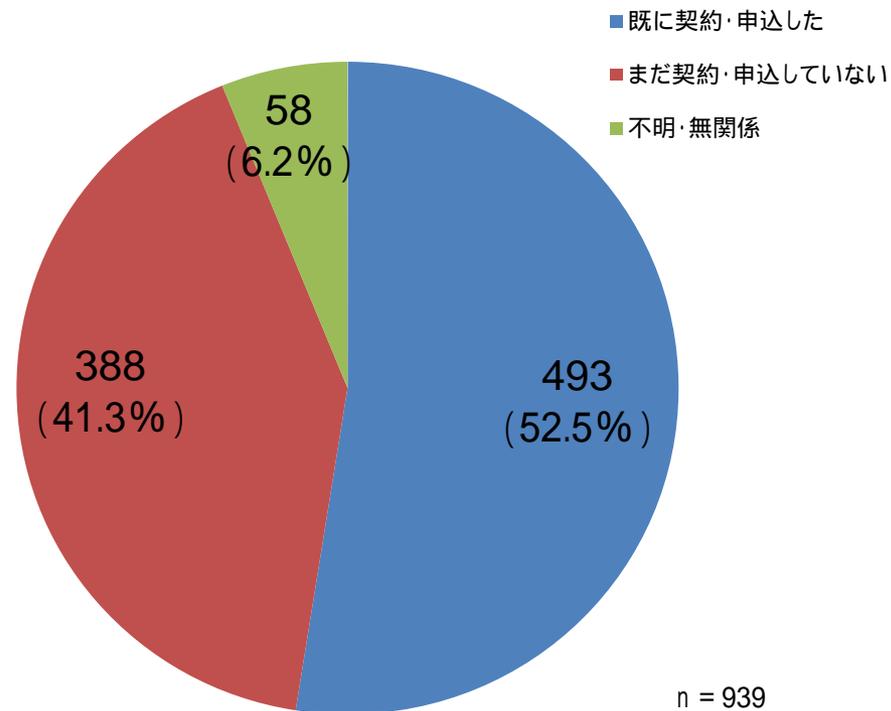
(単位:件)

契約・申込の有無

2016年3月以前



2016年4月以降

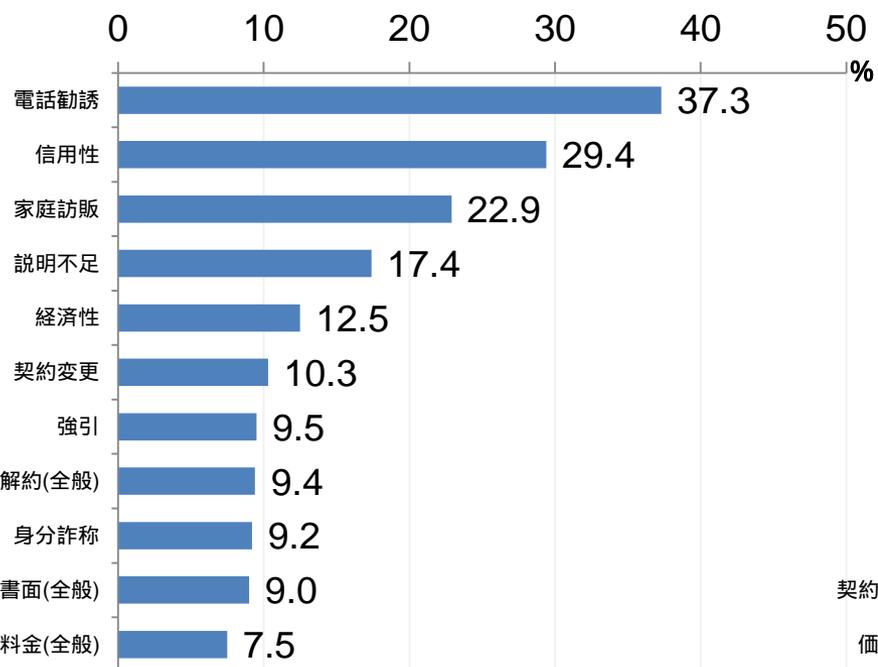


- 既に契約・申込した
- まだ契約・申込していない
- 不明・無関係

(単位:件)

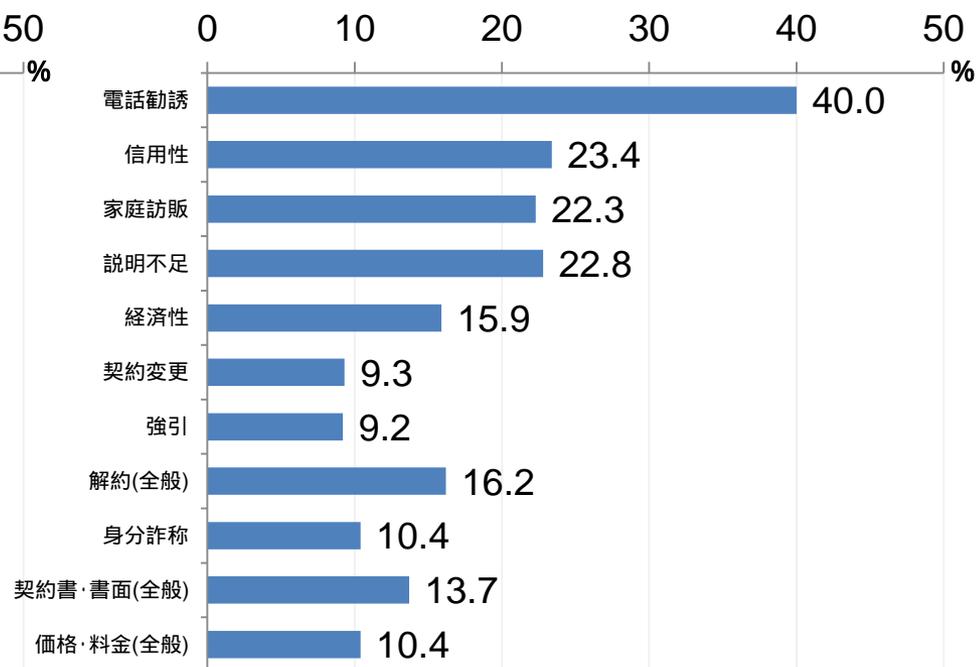
相談内容 (複数回答項目)

2016年3月以前



n=1,008

2016年4月以降



n=939

相談事例

1. **制度(電力小売自由化)自体に関する相談**
2. **電力小売自由化に関する具体的な相談**
 - 勧誘に関する相談
 - 契約(内容)に関する相談
 - 解約に関する相談
 - その他の相談(電気料金の請求遅延等)
3. **電力小売自由化に便乗した勧誘等に関する相談**

1. 制度(電力小売自由化)自体に関する相談

電力小売自由化の**目的や趣旨**について知りたい

電力小売自由化にあたり、電気料金が安くなるのであれば契約先を変えたいと考えているが、**どの事業者を選んだらいいのか、またどのような手続きが必要なのか分からない。また、契約先を変更する際の注意点も分からない**

電力小売自由化について、**どの事業者がどのようなサービスを提供しているか等の情報がなく困っている**

スマートメーターへの取り替えが行われていないので、**電気の契約先を変更できない**

2. 電力小売自由化に関する具体的な相談

勧誘に関する相談

「電気料金が安くなる。現在どのくらい電気料金がかかっているか調べてほしい。どのくらい安くなるかを計算する」という電話がある。断っても何度もかかってくるので不安だ

大手電力会社を名乗る者から「電気代が安くなる、訪問させてほしい」と電話があった。大手電力会社に確認すると「そのような電話はしていない」と言われた。訪問を断りたい

大手電力会社を名乗る者から「電力小売自由化に伴う新プランを勧めている」と電話があった。その際、年齢や電気使用量等を尋ねられて不審に思った

販売員に「スマートメーターに取り替えないか」と勧誘され、名刺とチラシを受け取った。怪しかったので断ったが、販売目的が分からず不審だ

電気の契約先変更を電話で勧誘された。「契約先変更に伴い、機械の導入でスイッチング手数料がかかる」と言われたが、契約中の電力会社に問い合わせると「そのような手数料はかからない」と言われた

2. 電力小売自由化に関する具体的な相談

契約(内容)に関する相談

電気料金が安くなると言われ契約先を変更した。しかし、口座引き落としの通帳記帳をみてもどう安くなったのか実感できない

電力小売自由化に伴い、契約先を販社に変更したはずであったが、その後も以前の会社から請求が来たので不審に思い、販社に問い合わせたところ、「書面に不備があったので契約になっていない。現時点での新たな申し込みとなる」と言われた

電気の契約先を変更したのに、いまだに元の契約先のままだ。事業者に問い合わせると「事務処理は終わっている。電力会社に問い合わせるように」と言われた。電力会社に問い合わせると「事務処理に時間がかかっている」と言われた

電気の契約先切り替えの仮申し込みをしていた。その後キャンセルしたにも関わらず、事業者の手違いで契約先を切り替えられ、電気料金の請求を受けた

電力小売自由化に伴い、ガス会社と電力会社の提携プランを勧められ契約した。その後、説明もなく下請業者がメーターの取り換え工事に来た

2. 電力小売自由化に関する具体的な相談

解約に関する相談

ホームページから電気の契約をした。本登録はしなかった。その後すぐに事業者へ電話で「申し込みを取り消したい」と連絡したところ、承諾された。しかし、1日経ってもまだホームページにログインでき、マイページも消えていない。取り消しできているのか不安だ

今までとは別の事業者から電気を購入しようと思い、電気の契約先を変更した。電気代は多少高くなってもよかった。申し込む際に「そんなに高くなるわけではない」と言われた記憶もある。しかし、実際は今までの2～3倍の電気料金になった。納得できず解約しようとしたら、解約料15,000円が必要だと言われた

ケーブルテレビと電気・インターネット・IP電話をセット契約をすれば電気料金が安くなると、電気の契約先変更を勧められ契約した。しかし、料金面等に関して事前の説明に納得できず解約を申し出たら、「解約料がかかる」と言われた。解約料についての事前説明はなかった

電気料金をシミュレーションしたところ、今までより安くなると分かり、電気の契約先をエネルギー会社に変更した。しかし、その後、スマートメーターへの取り替え工事が遅れているためまだ契約先が切り替わっていないことが分かった。別の事業者へ契約先を変更したいが、契約期間が2年という条件なので、解約すると高額な違約金がかかってしまう

2. 電力小売自由化に関する具体的な相談

その他の相談(電気料金の請求遅延等)

電気の契約先をガス会社に変更した。以降、**電気料金の請求がない**。問い合わせると「電力会社の問題で請求ができない状態だ」と言われた。**後で一括請求されても困る**

住んでいるマンションの住民総会の決議でマンションで利用する電気について契約先が変更となった。15年解約できない点等、納得できない部分があるので変更したくない

3. 電力小売自由化に便乗した勧誘等に関する相談

電力会社を名乗る者から「電力小売自由化の関係で費用負担なしで太陽光発電システムを設置できる」と電話で勧誘された。後から、その業者は電力会社ではないと分かった

電話で「テレビで電気代が安くなると宣伝している。その契約をして浮いたお金で60万円の給湯器を購入しないか」と勧誘された

電力会社を名乗る者から「10万円で太陽光パネルのオーナーになれば、年利まわり7.5%を保証する」と電話で勧誘された。請求したパンフレットには電力小売自由化についても記載されていた。大手電力会社に問い合わせたら「当社とは関係ない」と言われた

国民生活センターの取り組み

関係機関との連携

- ・経済産業省電力取引監視等委員会(現 電力・ガス取引監視等委員会)と「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」を締結(2016年2月12日)
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等によるトラブルに巻き込まれるのを防止するための施策をこれまで以上に強化するため、相互に連携・協力した対策を実施することを旨とする協定を締結
- ・ガス小売全面自由化に関する取り組み
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会と「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(2016年12月15日)

国民生活センターの取り組み

情報発信

【報道発表】

- ・「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)
- ・「電力自由化をめぐるトラブル速報！ (全7回)」(2016年2月、3月、4月(2回)、6月、9月、11月)
経済産業省電力取引監視等委員会(現 電力・ガス取引監視等委員会)と連名で発表
- ・ガス小売全面自由化に関する取り組み
「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 - 」(連名発表)
(2016年12月15日)

【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)