



消費者委員会 委員長 河上正二 様  
消費者委員会公共料金等専門調査会 座長 古城 誠 様

都市ガス小売りの自由化に関する消費生活センターへの苦情相談を踏まえて以下のとおり要望いたします

平成 29 年 5 月 2 日

(公社) 全国消費生活相談員協会 エネルギー問題研究会

代表 林 弘美

(公社) 全国消費生活相談員協会エネルギー問題研究会は、自主的な研究会として、エネルギーに関する学習を長く継続し、エネルギーに関する消費生活相談を分析して問題を把握し、消費者への啓発、情報提供、行政への意見、事業者への要望等を行っています。

近年、消費生活センターに寄せられる都市ガス関連の相談は、全国ベースでは毎年 300 件くらいで推移していました。このたびの都市ガス小売りの自由化を受けて、首都圏での特定ガス事業者の勧誘に関する相談実態から今後その数が急激に増え、ガス小売の間合わせに不慣れな消費生活相談員にも、その対処方法などで混乱が生じるのではないかと危惧しております。国民生活センターから発表された情報では既に 1 月から 4 月 21 日までで、99 件となっています。取り急ぎ相談現場で感じた不安をお伝えすることで、ガス供給自体に契約意識の薄い特に高齢の消費者への不適切な勧誘が蔓延して、消費者被害が広がる前に、被害を未然に防止するための対策をご検討いただきたいと思います。

## 1 要望

電力小売りの自由化の際にはセット販売や、今まで勧誘したことのない事業者による混乱はあったものの、特に目立った件数の増加は見られませんでした。今回、危機感を強めたのは、LP ガスの相談内容と非常に類似した相談が 2 月ころから入り始めたからです。

以前にも消費者委員会公共料金等専門調査会で意見を述べさせていただいた時に申し上げましたが、通信等の複雑な契約は必要がなければ、契約しなくても良いのですが、エネルギーはすべての消費者に関わる問題です。判断力に問題のある方も、高齢者も、経験のない学生も、新社会人も契約をしなくては生活ができません。センターに寄せられる相談は氷山の一角であることは周知の事実です。これからも消費者が安心してエネルギーを選択できる環境を守らなくてはならないと考えます。そのためには、消費者委員会、国民生活センター、電力・ガス取引等監視委員会、消費者庁が連携し被害の未然防止に努めていただき、問題のある勧誘行為を根絶させなければならないと考えます。

消費者委員会公共料金等専門調査会においても、問題をご理解いただき、被害防止の対策を踏まえて意見を取りまとめていただくようお願い申し上げます。

## 2 相談事例

[2月23日から3月18日のあいだで8件]

### 氏名の明示がない・書面不交付・虚偽説明

○社員証をぶら下げた人が、都市ガス料金が安くなると言って来訪してきた。ガスが安くなるためにみんな入っている、窓口が変わったので、保安や点検は、今までのガス会社がやるので大丈夫と言われた。ガス販売会社が変わることを説明されなかったので、単に支払いの窓口だけが変わると思い署名してしまった。後で、もらったパンフレットを確認し、電力会社からガスを買って販売していると分かり、書類の内容を確認しないまま署名をしたことに対し不安になった。署名した書類は細かな字だったので、何が書いてあるかわからなかった。パンフレットを確認したが、連絡先の電話番号もなく不審だ。契約をしたのであればやめたいが、どうしたらよいか。(80歳女性)

### 氏名の明示がない・書面不交付・身分詐称・販売目的隠匿

○電力会社を名乗って業者が来訪し「配電盤が変わる時期なので点検に来た」といった。検針票を見せるようにいわれたので見せたらお客様番号を書き写していた。ガスの検針票もちらっと見せた。「4月から電気料金が安くなります」といい、書類に住所、氏名、電話番号を書くようにいわれたので何枚かの書類に書いた。控えはくれなかった。名刺を求めたら、切らしていると言われた。業者が「あすガス会社から電話がある」と言って帰ったが、その後電話はなかった。不審に思い、電力会社とガス会社に確認したらそのような訪問はしていないと言われた。どこの誰かもわからないのに住所などを書いてしまい心配で仕方ない。何かの契約ならやめたい。(84歳女性)

### 氏名の明示がない・書面不交付・販売目的隠匿

○突然男性が訪ねてきて、「大手電力会社がガスをやる」といった。書類を出されて署名するように言われ、記入してしまった。印鑑をかしてほしいといわれたので渡したら、勝手に押していた。そのうちいなくなったが、不安だ。(82歳男性)

### 販売目的隠匿・虚偽説明

○男性が「都市ガスの料金をうちが徴取することになりました」と言って訪問してきた。今までの都市ガス業者との契約は変わらずに、料金を集めるだけですのでというので書面に名前を書いた。契約書は置いていったが字が細かくて読んでいなかった。最近、都市ガスの契約先を変える書類と気がついた。説明と違うので解約したい。(77歳女性)

### 問題勧誘・信用性

○1ヶ月くらい前に都市ガスの契約をしたが、やめられるか。お客様記載の「はい、いいえ」のところに勝手に丸を付けられたので信用できなくなった。(62歳男性)

### 3 問題点

- ◆特定商取引法の禁止行為を行っている点 (販売目的隠匿 身分詐称)
- ◆書面を渡さない点 (後で連絡先が不明)
- ◆事前説明書や申込書と契約書の区別が消費者に判別しにくい点
- ◆訪問趣旨など虚偽説明を行っている点  
(大手電力会社の訪問や地域全体でガス会社に変更されると思わせる説明)
- ◆高齢者への配慮が全くない点 (申込書の字が小さい等)