

消費者委員会 公共料金等専門調査会
第16回議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 公共料金等専門調査会（第16回）
議事次第

日 時：平成28年3月18日（金）9:58～10:55

場 所：消費者委員会会議室

出席者：（委員）

古城座長、井手座長代理、古賀委員、白山委員、

陶山委員、松村委員、矢野委員

（説明者）

独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第二課 浦川課長

独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第二課 小林課長補佐

（事務局）

消費者委員会 黒木事務局長、小野審議官、丸山参事官

消費者庁 福岡審議官、澤井課長

議 事：

- 1．開会
- 2．電力小売自由化に伴う消費者トラブルについてのヒアリング
- 3．閉会

1 . 開会

丸山参事官 それでは、若干早いのですが、出席予定の委員の皆様方がおそろいですので、始めさせていただきたいと思います。

本日は皆様、お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会第16回公共料金等専門調査会」を開催いたします。

本日は所用によりまして、山内委員、消費者委員会担当委員の蟹瀬委員、長田委員が御欠席ということで、連絡を受けております。

議事に入ります前に、配付資料の確認をさせていただきます。お手元の議事次第の下部に資料一覧を記しております。

資料1 - 1 から資料1 - 6、参考資料1 となっております。

不足の資料がありましたら、事務局までお申し出をよろしく願いいたします。

なお、本日の会議につきましては、公開で行います。議事録につきましても、後日公開することといたします。

それでは、古城座長、議事進行をよろしく願いいたします。

2 . 電力小売自由化に伴う消費者トラブルについてのヒアリング

古城座長 それでは、議事に入らせていただきます。本日の議題は「電力小売自由化に伴う消費者トラブルについてのヒアリング」です。

国民生活センターの相談情報部相談第二課の浦川課長と小林課長補佐にお越しいただいております。

国民生活センターは、昨年12月17日及び本年2月12日に電力の小売全面自由化の開始に伴う相談事例の紹介や消費者へのアドバイス等について、情報提供を行っております。

こうした電力自由化に関して寄せられた相談事例等について御説明いただき、その後、意見交換を行いたいと思います。

それでは、御説明を20分程度でお願いいたします。

国民生活センター浦川課長 国民生活センター相談情報部の浦川と申します。本日は、このような発言の機会をいただきまして、ありがとうございました。どうぞよろしくお願いいたします。

では、説明に入らせていただきます。

資料1 - 1 「電力自由化に関する国民生活センターの取組」に基づきまして、御説明させていただきます。

1枚めくっていただきまして、資料の2枚目は、電力小売自由化に関する相談の現状でございます。12月17日に報道発表する以前は、電力自由化に便乗した怪しい電話、直接関係のない商材（太陽光発電システムやプロパンガス）などの勧誘や契約に関する相談が寄せられておりました。

2015年12月17日に、私どもは1回目の報道発表を行いました。その後、小売電気事業者の参入表明、プランの発表等もございまして、電力の勧誘や契約等に関する相談も寄せられ始めております。

資料の3枚目は、電力自由化に関する相談について、相談件数の推移を載せさせていただいております。2014年度は26件でございましたが、2015年以降、3か月ごとに件数を見ておられますと、それまで4～6月は16件、7～9月は34件、10～12月は60件でございましたのが、今年に入りまして、1月から3月8日の登録時点の件数でございますが、382件の相談が入っております。

4枚目は契約当事者の特徴でございます。男女比でございますが、男性が57.2%、女性が42.8%でございます。年代別の割合でございます。一番多いのが70歳代で、次いで60歳代。この2つの年代を合わせますと57.3%入っております、このあたりの年代の方が、契約当事者になられていることが非常に多いことが窺われます。

今度は、契約当事者の地域別の割合を5ページで示させていただいております。関東が一番多くて43.1%。次いで東海が15.2%、近畿が14.0%ということで、今の3つの大都市圏で72.3%の相談が入っております。

次に販売購入形態で、消費者がどういう勧誘を受けたかを示させていただいております。電話勧誘販売が一番多くて42.4%。次いで訪問販売が37.5%。この2つの販売方法で、約8割を占めております。

6ページからは具体的な相談事例に入らせていただきます。まず、自由化に便乗した事例で説明させていただきます。訪問販売で、電力自由化で電気料金が上がるからと勧誘されて、高額な太陽光発電システムの設置契約をしたが、やめたいという相談です。

関東地方で30代の給与生活者の方からの相談を御紹介します。訪問してきた営業員に、電力自由化で将来的には電気代が倍になる。初期投資ゼロで太陽光発電システムをつけてオール電化にすれば、ローンを組んでも結果的にはローンを組んでいないのと同じ支払い額になると勧誘されています。

自宅の屋根に太陽光発電システムを取りつける契約をしたところ、商品の売買・工事請負契約書と、金額が契約書と違う内容明細書、ローンの申込書を受け取っています。冷静になってローン契約書を見ると、支払い総額が400万円を超えるということで、契約をやめたいという相談でございます。

7ページは、電力そのものの勧誘に関する相談でございます。ケーブルテレビ会社が来訪し、インターネット、電気、テレビ、電話をセットで契約すれば値引きになると1時間以上も勧誘されたというものです。相談者の方は、60歳代の近畿地方に在住の方です。入居している賃貸マンションの家主がケーブルテレビ会社と契約していて、最近、インターネットが利用可能な状態になったそうです。

数日前、ケーブルテレビ会社の担当者が来訪し、その場ではインターネットとテレビだけの契約をすることになりました。今度はそのときの担当者とは別の担当者が来訪し、今年4月から自由化される電気と電話をセットで契約すれば割引になると1時間以上もしつこく勧誘され、相談者としては、担当者が突然代わったり、強引な勧誘をされたことを不愉快に感じたということで相談が入っております。

8ページに入らせていただきます。先ほどはトラブルの中の事例のごく一部を御紹介させていただきましたが、消費生活センターに入っておりますトラブルから見る現状と課題について、述べさせていただきます。当初の相談は便乗型のトラブル（電力とは直接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思われます。

最近、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おります。

共通する原因といたしましては、消費者の小売自由化に関する認識や情報が不足しているのではないかと見ております。事業者における不適切な説明での勧誘が行われているのではないかと見ております。

こういった現状を見まして、電力小売自由化に対する国民生活センターの取り組みということで、少し御紹介させていただきます。

9ページに3点書かせていただいております。1点目は、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を私どもは行っております。国民生活センターの相談員を対象に、電力取引監視等委員会事務局の職員の方を講師としてお招きし、電力自由化に関する勉強会を実施しております。事業者、事業者団体の来訪を受けて、状況についてのヒアリングも受けております。

2点目として、こうしたところで得られた情報につきましては、私ども全国消費生活センターの支援も役割として担っておりますので、全国の消費生活センターに向けた電力自由化に関する情報共有のための情報提供をいたしております。

3点目は、記者説明会を通じた注意喚起をしております。

別紙の資料で資料1-3から1-5にございますのが、国民生活センターが記者説明会で公表した資料でございます。1-3が「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 - 」ということで、これは3月14日に報道発表しております。

2点目が1か月ほど前になりますが「電力の小売自由化まで、あと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 - 」ということで出しております。

さらに、昨年12月17日に報道発表しております「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 - 」です。私どもは消費者の方に正確な情報を収集していただきたいこと、便乗商法が出てまいりますので、気をつけていただきたいということで、これまで3回の報道発表を通じて、消費者の方への情報提供をいたしております。

11ページには報道発表以外にメールマガジンも私どもは出しております。資料1-6「見守り新鮮情報」というメールマガジンを出しております。これは消費者向けに1枚で、イラストも

入れさせていただいて、こういったトラブルが起きているのかを定期的に発信しているものでございます。今年の1月26日に「電力小売り全面自由化便乗商法に注意して」というタイトルでメールマガジンを発信しております。

あわせまして、消費者への注意喚起、情報提供といたしまして、取材対応も複数行っております。2015年12月17日の公表前までは5件でございましたが、2015年12月17日に公表いたしました後、3月10日現在で75件のマスコミからの取材を受けております。

資料12ページは、国民生活センターでは報道発表を3件行っておりますが、うち2件につきましては、経済産業省電力取引監視等委員会との連携協定に基づきまして、報道発表を行っております。

「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」ということで、資料1 - 2を出させていただいておりますが、電力小売の全面自由化について、消費者が安心して自由に選択できる環境を整備することはお互い必要であるという認識に立ちまして、協力をしながら消費者の注意喚起等を行っていく連携協定を結ばせていただいております。

12ページに、私ども国民生活センターの理事長と電力取引監視等委員会の委員長との写真を載せさせていただいております。これにつきましては、当日、テレビ4社、新聞通信社13社の取材を受けております。

具体的な連携協定の中身でございます。連携協定を受けまして、私どもは先ほどの消費者に向けた情報提供を行うため、まず、国民生活センターと電力取引監視等委員会とで、相談員対象の勉強会、相談員向けの情報共有を実施してきております。これは従来から行っておりました。

今後、この協定を受けまして、消費者向けの注意喚起を共同で実施すること、また私どもは全国の相談員向けの研修を行っておりますので、相談員向けの研修におきまして、電力取引監視等委員会の方に講師として来ていただくということで、今、調整を進めております。

あわせまして先ほど少し御説明をさせていただきました関係他省庁、個別事業者、業界団体の来訪等がありました際に、現状や今後の取り組み等についての説明を受けております。

14ページは先ほどの繰り返しになりますが、2月12日の連携協定の初日に初めて国民生活センターと経済産業省電力取引監視等委員会との間で公表を実施しております。3月14日にも連名で報道発表を実施しております。あわせまして、私どもはPIO-NET情報をこの連携協定に基づきまして、提供いたしております。

ここも繰り返しになりますが、2016年度に相談員向けの研修で、電力取引監視等委員会事務局の方を講師としてお招きする予定でございます。

以上、駆け足になりましたが、国民生活センターにおける電力小売自由化に関する取り組みについて、説明をさせていただきました。

説明は以上でございます。

古城座長 ありがとうございます。

意見交換に入る前に、消費者庁から電力の小売全面自由化に向けた情報提供等の取り組みについて、御発言がございます。

よろしくお願いいたします。

福岡審議官 それでは、消費者庁からも、広報への取り組みについて、御報告したいと思えます。

今、説明がありましたように、国民生活センターで昨年のうちからいろいろな消費者の方々への情報提供の取り組みを進めているのですが、残念ながらではございますが、いろいろなトラブルが生じてきている。そういう状況もありまして、消費者庁としても、二重に今後推し進めたいということで、番号はついていないのですが、赤と緑と黄色の参考資料1をつくっているところでございます。

消費者庁としては、広報効果を高めるということで、最初の赤と緑のほうは大臣から、黄色は長官。これは今週やったところなのですが、長官が徳島に行っていたこともありまして、徳島から広報するという形で宣伝を図ったところでございます。

内容につきましては、ここで改めて御説明する必要はないかと思うのですが、まずは1枚目の赤のところは「あわてて契約する必要はありません！」ということ。切替えの契約をしなければ、従来のメニューが適用されますという点。2枚目の緑は、電力自由化に関しいろいろな誤解があるので、誤解に対して、停電が起こるわけではないし、新たな電線は必要ないし、3月中の契約も要らないし、クーリングオフも条件が合えばできます。スマートメーターは有料ではありません。そういう基本的な情報を提供しております。

黄色のほうで3月に行ったのは、先ほど国民生活センターからも話がありましたけれども、いろいろな新たな機器を購入するようなトラブルが出てきているということで、そういうものは必要ないということを発表したところでございます。

今後いろいろなトラブルの状況等を見て、その状況に応じた広報を進めてまいりたいと思っております。4月1日はスタートですが、4月1日で終わりになるわけではなくて、今度、新たな小売事業者の契約活動はこれからもあると思っておりますので、引き続き進めてまいりたいと思っております。

以上でございます。

古城座長 ありがとうございます。

御説明いただいた内容について、御質問、御意見のある方は御発言をお願いいたします。いつもものとおりに、御発言がある方は目の前の名札を立ててくださるようお願いいたします。

矢野委員、どうぞ。

矢野委員 御説明どうもありがとうございました。

国民生活センターはマスコミ等でも取材があったりして、いろいろ見る機会はあるのですが、どうしても消費者の情報は住んでいる地域での情報が重要かなと思っております。

そういった意味では、一つはメルマガ、特に若い人向けです。もう一つは地元の消費生活センターの果たす役割が大きいかと思います。9ページに消費生活センターの支援がありましたけれども、今後、相談員向けの研修等もなさるということでしたが、もう少し地元の消費生活センターがもっと地域の住民に対して広報できるような支援を何かお考えでありましたら、ここをも

う少し詳しくお話しいただきたいのが一点。

メルマガについては、年齢構成比がわかりましたら、お知らせいただきたい。どんな人たちに情報が具体的に行っているのかなと思っております。

先日、テレビでも国民生活センターの電話番号を言っていたのですが、今、一番わかりやすいのは消費者庁の消費者ホットラインの「188（いやや!）」で、これが一番いいかなと思いますので、ぜひその辺も消費者庁と連携協力して、まず、相談しやすい電話番号でつながるように協力を進めていただきたいと思います。

質問は2点です。

以上です。

国民生活センター浦川課長 御質問ありがとうございました。

まず、各地の消費生活センターの支援でございますが、私がおります相談情報部は全国の消費生活センターの相談員から問い合わせを受ける経路相談ホットラインという窓口を設けております。相談員が抱えているさまざまな問題、当然、その前提として消費者相談があるのですが、個別の御質問について回答させていただきますとともに、情報収集をして得られた情報につきましてもあわせてお伝えできればと思っております。

私どもが提供させていただいた情報につきましては、今、委員がおっしゃいました各地のセンターのそれぞれの地域事情等を踏まえながら消費者に情報提供していただけるとありがたいと思っております。また、私どももそういった相談を受けた場合には、関係部署とも連携しながら支援していきたいと思っております。

また、見守り新鮮情報でございますが、今回の電力小売全面自由化の資料1 - 6につきましては、主に高齢者に向けた情報として考えております。

今後、相談の内容を見まして、例えば若い方とかいろいろあると思いますので、その際には、見守り新鮮情報をつくっております部署とも連携しながら、情報発信できればと思っております。

今、おっしゃいました消費者の方が相談しやすい電話番号につきましては、私どもは月に1 - 2回ほど記者説明会を行っておりまして、公表資料の中には「消費生活センターへ相談を」と「188（いやや!）」の番号も書いております。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 御説明どうもありがとうございました。

資料1 - 1の12ページにありますように、電力取引監視等委員会との連携は非常に重要なことだと思っております。これについては、経産省のこの委員会のホームページから見ますと、電力取引監視等委員会の専任のスタッフが、全体で70名配置されて、そのうち50名が東京。あとの20名が各地方経済産業局に配置されて、いろいろな問題解決に当たると紹介されていたのを見たのですが、この場合、この連携協定はそのまま各地方局なり地元の消費生活センターとの連携協定という理解をしてもよいものなのか、あるいは個別に各地域での連携協定を取り結ぶ動きの流れに入っていったほうがいいのか、このあたりを教えていただけますでしょうか。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

連携協定につきましては、国民生活センターは経済産業省電力取引監視等委員会と結ばせていただいておりますので、各自治体と経済産業省双方の御判断で結ばれることはあり得るのかなと思っております。

陶山委員 自治体なりその消費生活センターとの連携ですね。行政と消費生活センターと、さまざまな監視等に当たられる部署との連携は非常に重要だと思うので。ありがとうございました。

今の御説明でわかりましたので、必要な部分については、発言をしていきたいと思います。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 御説明どうもありがとうございました。

電力取引監視等委員会と国民生活センターが連携していただいたということで、本当に心強い思いなのですが、例えば個々の被害相談を実際にする場合に、今、電話の窓口が結構電力取引監視等委員会に一本化され、こちらの0570の番号に行ってしまうと思うのです。国民生活センターにお聞きする話ではないかもしれないのですが、こちらの自由専用ナビダイヤルはどのような体制になっていて、どのような属性の方が相談に当たるのかということをお教えください。

もう一つは、いろいろな電力小売のアドバイザーとか認定資格も各地の予備校などで始まっているようなのですが、そういった認定資格の小売のアドバイザーさんは、こちらの今回の連携協定や国センや取引監視等委員会等とはどういう関係にあるのか、御存じでしたら教えてください。

国民生活センター浦川課長 御質問ありがとうございます。

1点目の専用ナビダイヤルの件でございますが、経済産業省が直に受けていらっしゃるように伺っております。

今回、ちょうど電力小売自由化まであと2週間余りだと思いますが、経済産業省は週末も職員の方が出勤をされて、直接相談を受けられると聞いております。私ども国民生活センターも土日祝日相談窓口を行っているのですが、経済産業省の取り組みについては私どもも心強く思っております。

2点目の御質問の、資格のアドバイザーの件ですが、私どもはその情報まで持ち合わせていないものですから、申しわけございません。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 各種の相談事例とかが一消費者にとって届きやすい教訓として受けとめられるのですが、個別の相談事をきちんと個人情報も保護しながら社会化していく場が非常に重要かなと思うのです。

これまで電力については公聴会等が行われて、いろいろな考え方とか意見についても、質問についても、そのようなオープンな場でされてきたのですが、今後、いろいろな事例を通してリスクコミュニケーションをするとか、情報共有をすることが非常に重要ではないかと思っています。

国民生活センターとして、そのような場を今後、地方とも連携しながら設けていくというお考

えはお持ちでしょうか。

お考えをお聞きしたいと思います。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

国民生活センターでは、今、委員がおっしゃられた相談事例を蓄積しておりますので、消費者相談の事例を適宜精査いたしまして、公表資料をこれまで3回作成しましたが、今後も引き続き必要な情報を提供していく予定でございます。

あわせて、国民生活センターで行う研修や、私どもは全国の自治体からも講師派遣依頼をいただくことがございますので、そうしたところに出向きまして、直接相談員の方に私どもが持っております相談事例を踏まえてトラブルの状況等の情報をお伝えできる取り組みを行っていきたいと思っております。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 関連してですが、それと同時に情報提供する、学習の講師を派遣するのは非常に重要で有益だと思いますが、消費者側からもこういうケースだとか、消費者としてはこんな思いがあるということも含めて、一方通行ではなく双方向、しかもその場に監視等委員会、ここを監視あるいは指導できる立場の方も含めて、コミュニケーションすることが問題解決を進めさせるのではないかと思いますので、これは意見としてですが、ぜひ御検討いただきたいと思っております。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

電力取引監視等委員会事務局とは常に電話をかけてやりとりをさせていただける関係を築かせていただいております。今、委員がおっしゃいました、直接消費者の方からの御意見等も踏まえてできることを検討していきたいと思っております。

ありがとうございます。

古城座長 白山委員、どうぞ。

白山委員 いろいろな施策をやられていらっしゃることは非常によくわかりました。ありがとうございます。

お伺いしたいのは、今後の問題で、このような施策を行った結果としての影響とかインパクトとか、その辺を一定期間経過した後、何か具体的にどのようなタイミングで、どのような指標で評価をして、これから次のステップ、新たな施策へ結びつけていくかとか、あるいは先ほどありました利害関係者の方々との意見交換の中で、その評価のあり方をどう考えるのかとか、その辺の具体的なところと、今後が重要だと思いますので、その辺について、何か御予定等があればお伺いしたいのです。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

今、委員がおっしゃるように、今後はとても大切だと私どもも思っております。具体的な予定はこれから相談事例を見ながら考えていかなくはないかと思っておりますが、4月1日以降本格的に電力の小売り自由化が始まりますので、まず、相談の状況をきちんとウオッチしていきたいと思っております。

今までは便乗商法が比較的入ってきておりますが、これからは小売の事業者のさまざまな勧誘

の問題とか、解約の問題、特に私どもが気にしておりますのは、セット販売、電気以外に例えば電話サービスなどとのセット販売で解約をする場合に、様々な問題が起きてくるのではないかと。これは想像の域でしかないのですが、そういった問題が出てきたときには、具体的に経済産業省電力取引監視等委員会とも情報共有を図りながら、消費者相談に即して情報提供やお願いをさせていただこうと思っております。

また2017年4月1日からは、ガスの自由化も始まると聞いております。私どもは相談が入ってから動く組織でございますので、常に相談事例を見ながら必要に応じて消費者に情報提供していくということで考えております。

具体的には、これから相談を見ながらになっていくかと思っております。

古城座長 ほかはいかがでしょうか。

松村委員、どうぞ。

松村委員 ありがとうございます。

今回の相談事例のような、かなりまずいというか怪しげなものを積極的に公開していただくと、消費者に対する啓発になるだけではなく、事業者もこういうことをすると信頼を失うということがわかるようになると思いますので、今後もこういう怪しげなものを積極的に出していただきたいと思います。

消費者庁もそうなのですが、怪しげな機械を売りつける、電力の自由化と直接関係ない機械を売りつける、しかも電気代に比べてはるかに高額だと思われるようなものを売りつけるのは、かなり悪質性が高いというのは一見してわかる。しかしこれからは微妙なケースが出てくると思う。

例えば、省エネなどの制御をする機械を入れると、その結果として節電が進んで、あるいは電力の場合には、場合によっては今後、太陽光などが大量に入ってくると、時間帯によって1,000倍ぐらい電気の価値、費用に差が出てくるなどもあり得て、より費用の高い時間帯から低い時間帯に電力消費を移すと確かにコストも下がって、そのうちの一部を消費者に還元するというビジネスモデルもあり得る。そのような制御をする機器をつけると電気代が安くなるという類いのことは、一概に全部詐欺まがいとは言えない。

逆に言うと相当難しいというか、今回の太陽光とかは自由化と無関係に当然適正価格で売べきものだと思うので、詐欺だとわかりやすい例なのですが、真っ当なビジネスモデルに基づくものもこれから出てくると思います。常に事業者からもいろいろ聞いたりして、優良な事例を殺さないように、不良な事例だけを適切に除けるように、消費者庁も国民生活センターも考えていただけると助かります。

以上です。

古城座長 いかがでしょうか。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 これは要望ということになるかと思いますが、業者とのやりとりは現場のいろいろな相談員の方がしていただくことになると思いますので、電力の小売の自由化に特化した解約の仕方とか、解約書面の書き方とかのマニュアルなどを国民生活センターのホームページに出し

ていただけると良いのではないかと思います。相談にもよりますが、電力取引監視等委員会と消費者センターなどいろいろなところとの電話をナビに従ってぐるぐる回しているうちに、消費者のクーリングオフ期間を過ぎてしまうということも多々あると思いますので、そういったことも御配慮いただけたらと思います。

よろしくをお願いします。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

消費者向けにわかりやすい情報提供というのは私どもも常に求められておりますので、工夫しながら出していければと思っております。

相談員向けにつきましては、先ほど研修の機会の話をさせていただきましたので、そういった場に対応方法についても共有していきたいと思っております。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。

見通しとして、まだ、自由化が開始されていないわけですから、これから開始されたら、相談がどんと増えるという見通しを持たれているのですか。

国民生活センター浦川課長 あくまで予想でしかないのですが、開始されましたら、本格的な勧誘も始まるだろうと思いますので電力の小売事業者についての相談が便乗よりも増えてくるのではないかと考えております

古城座長 ちなみに携帯事業の相談事例も多いのですか。

国民生活センター浦川課長 携帯電話会社で実際に勧誘されたという相談も入ってきております。

古城座長 そうではなくて、携帯電話は自由化されて販売されていますよね。そこでの電気とのセット販売だけではなくて、携帯電話の相談はすごく多いのですか。

国民生活センター浦川課長 携帯電話の消費者トラブルは非常に多くございまして、今回、総務省がそれをきっかけに、電気通信事業法の改正をしておられます。

古城座長 携帯というのは、例えばこの3ページですと1～3月期でどれくらい相談があるのでしょうか。大ざっぱでいいです。

国民生活センター小林課長補佐 国民生活センターの小林と申します。

まだそんなには相談としては入っておりませんが、これから電気を売られるというアナウンスが入ったことで、消費者が少し不安に思われてセンターに相談に来られているという事例が、数例入っている状況でございます。

古城座長 松村委員、どうぞ。

松村委員 古城先生は電気とのセット販売ではなく携帯自体のことをお気になさっていたと思うのです。もちろんそのこともお答えいただいた。センターの方がおっしゃったとおり、これからセットが増えてくるので、この問題は重要。

携帯の場合には、例えば2年縛りとかで、1か月間は無料で解約できるけれども、それが知らないうちに過ぎているとか、そういうことで潜在的なトラブルがある。携帯自体のトラブルはお答えになったとおりのルールの変更の結果、これからひょっとして減るのかもしれない。

しかし、これも正しくおっしゃったとおり、今後電気との組み合わせが出てくると、もっとひどいことになりかねないのです。携帯と電気をセットで売って、携帯の解約は5月と6月にできるけれども、電気の解約は7月と8月にしかできなくてとか、ガスも組み合わせると、ガスは11月と12月しか無料で解約できない。

セットにしていると、どこで解約しても絶対に解約金がかかるとかということだって起こりかねないわけで、単独のケースよりももっとひどいことが起きかねない。その点についてセンターは注視されているということだと思います。

私たちも関心を持つべき問題だと思います。

古城座長 矢野委員、どうぞ。

矢野委員 要望を述べさせていただきますが、電力の自由化について電力取引監視等委員会も地域に出て割とPRを始めていますが、なかなか住民の人たちにはそんなにまだ身近ではない、変わるらしいというのはあるけれども、何がなんだか分からないという中で、国民生活センターは地方などでも行われている消費者展等に、このところ積極的に出ていらっしゃると思いますので、今後の相談件数の内容にもよりけりなのですけれども、電力自由化に伴う相談件数がかなり多いということであれば、ぜひ今年度の全国の地域の消費生活展等で、地元の消費生活センターとも連携しながら、せっかくいいアピールの場だし、広報できる場ですので、その辺を相談ダイヤルも含めて積極的に対応していただけるように要望したいと思いますので、よろしく願いいたします。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

今、委員から話がありましたことをセンターに持ち帰りまして、検討していきたいと思っております。

古城座長 あとはいかがでしょうか。

井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 今回、いろいろなトラブルの事例を紹介していただきありがとうございました。

一般の人は、電力自由化で料金が下がるとかが宣伝されていて、お年寄り等々は自分が何もしなければ不利益をこうむるのではないかということから、じっとしていると高い電気代をずっと払い続けるのではないかという不安があるのです。

その辺に対して、的確な情報を国民に知らせることも大事だろうと思います。トラブルを言ってくる人はいいのですけれども、何もしない人もいて、そういう人は不安を抱えているのは確かなので、その辺をきちんとやっていただきたいということです。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

今、委員から御指摘がありました、消費者の方が何か動かなくてはいけないというわけでも当然ありません。私どもはまず、しっかりとした情報を消費者に伝えなくてはならないこと、また不安がっていらっしゃる方々につきましては、相談をしたくてもどこに行ったらいいのだろうかという方々が相談できるように相談窓口の周知を始め、周りの方々、身近な方々に向けた啓発をもっとしていかななくてはいけないと思っております。引き続き取り組んでいきたいと思っております。

ます。

古城座長 あとはいかがでしょうか。

全体の大きな体制の仕組みなのですが、消費生活相談センターはいろいろ助言を求める人に助言を与えるのと、情報提供をなさることをやっていたら。もう少し進むといろいろ問題点があると、是正措置をとるための端緒とか、いろいろなものがありますし、その辺の役割分担はどのようになっていると理解すればよろしいのでしょうか。

国民生活センター浦川課長 私ども国民生活センターも消費生活センターも権限を持っているわけではないものですから、具体的に消費者トラブルが発生した場合には、個別事業者さんとトラブルの解決に向けて話し合いのお手伝いをいたします。

そこで消費者苦情の解決がまず、一番必要で大切なことだと思っております。得られた情報をもとに、今度は事業者さんに業務の改善を個別にお願いさせていただくということになります。

あわせて、あっせん等を通じて得られた情報につきましては、電力取引監視等委員会にも対応等を検討していただく際の情報を提供させていただこうと思っております。あわせて消費者に連携しながら提供していくということで、双方の役割を考えております。

古城座長 わかりました。

陶山委員、どうぞ。

陶山委員 これは国民生活センターにお聞きすることではないかもしれないのですが、いろいろな事例とその解決の中で、制度の改善あるいはそれに続いて、法律の改定等について、感触で結構なのですが、経産省なり監視等委員会とのこれまでのコミュニケーションの中で、どのように思っていたら、わかりましたら少し教えていただけますか。

国民生活センター浦川課長 資料1 - 2の連携協定の中の5番目に「電力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」と入れさせていただいております。

私どもは相談事例を提供させていただきますので、こうした事例を受け取っていただいた上で、必要な検討をしていただくということで、双方の役割を分担できればと思っております。

古城座長 井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 あと一点なのですが、監視等委員会と連携しているということなので、できましたらこういう相談のケースについても、一緒の形でデータベース化というか、国民にわかるように示していただきたい。もちろん、監視等委員会では別個に公表されていると思えますけれども、そういったことも考えていただきたいと思っています。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

今回、3月14日に公表しております資料1 - 3で、参考までにお伝えさせていただきます。資料1 - 3は3月14日に連名で公表しております資料で、国民生活センターの相談件数を図1で示させていただいております、2ページの図2に電力取引監視等委員会の窓口に寄せられた件数を双方載せております。

双方のデータベースがどうしても違いますので、合体させるのは難しいと思いますが、今後、

情報の提供の仕方については、双方で話し合いながら対応していきたいと思っております。

古城座長 いかがでしょうか。

どうぞ、陶山委員。

陶山委員 資料1 - 1の3ページで、グラフの下に「消費生活センター等からの経由相談は含まれていない」という意味を教えてくださいませんか。そして、数としてどの程度か、もしわかればお願いします。

国民生活センター浦川課長 国民生活センターは全国の消費生活センターからの相談も入ってくるのですが、その場合、もともとの相談がありますのでその分は件数に含んでいないということで書かせていただいております。

古城座長 古賀委員、どうぞ。

古賀委員 先ほど松村先生がおっしゃったことがずっと引っかかっているのですが、解約の縛りが、自由化競争のなかで、これから消費者被害として重大なところになるのですが、解約の縛りについて、どこの所掌でもいいのですけれども、一定のガイドラインとか一つの目安のようなものをつくる必要があるのではないかと思うのですが、これは国民生活センターではなくて、消費者庁を含めて、このことを議論していったらどうかと思うのですが、いかがでしょうか。

古城座長 松村委員、どうぞ。

松村委員 私が言うのも変なのですが、ガイドラインを議論していた専門委員会合の場では、何らかの書き込みをしたほうがいいのではないかという提案をしたのですが、それに関しては、そのような非常識なことをするのは通常考えられないから、書かなくても大丈夫だとの整理でした。

しかし、実際にそういう問題が起こったときには再度検討するという整理になったかと思えます。したがって、実際に解約に関してこんなにかいっぱい苦情とかが来ている、そういう非常識なことは起きないとかいう認識は正しくなかったということに将来なれば、何らかの対応をとるのが監視等委員会の見解だと私は思っている。もし何か本当にそういうトラブルが多く起こったら、こちらからも意見を言っていくべきだと思います。

ただ、具体的にどうすべきかは難しい。例えば2年を超えるような拘束はどう考えてもおかしいと仮に書いたとすると、2年まではいいのか、携帯並みの2年なら大丈夫かとか、そのように思われたら困る、逆効果になりかねないという懸念もあった。いずれにせよ、重要な問題であることは監視等委員会の事務局も認識していると思いますので、本当に問題が起こればいろいろなところから意見を言っていけば、ガイドラインが変わることは十分あり得ると思います。

古城座長 今のところガイドラインは何も変えていないのですか。

松村委員 当然、抽象的に不当になるこういうものはだめとか書いてあるので、全くノーチェックというわけではない。

期間に関しても、常識的に考えれば2年ではなくて1年ぐらいで、それをを超えるようなことは通常想定されないとかいうことは、事務局は言っているのですが、不当にというのはそういう範囲だろうという認識でみんながいるというのが一番楽観的な解釈なのですけれども、いずれにせよ、

かなり抽象的な文言しか書いていない。

古城座長 何も書いていなくても、長期拘束割引はルールが決まっている。そうでないと独禁法違反になるのです。不公正な取引法です。

割引というのは、長期契約してもらったら、事業者としてはこのお客さんがいるのだから、マーケティング費用等が節約できるのだから、節約できた費用を割り引きましょうということで、額は決まってくるわけです。

違約金といっても、本当は長期に拘束してもらったらその分得をしたのに、破ったのだったらそれを返してくださいというので、均衡のとれた話なのですけれども、消費者はのんびりしていると独占力があるというので、すごく拘束的になると独禁法違反になって、相場が決まっているはずです。

消費者は完全に情報を持っていて、競争も進んでいたら、おかしな割引ではなくていい割引をみんな選ぶから、自然と淘汰されて相場が決まってくるのですけれども、消費者が情報不十分だとか、競争が働かないとおかしなことになってしまうということで、大体相場が決まってきたら、それに応じて規制できると思うのです。

でも、電力は危険がかなりありますよね。独禁法の中で、通常の商慣習に照らしておかしな額だとか、期間ではいけませんとは書いてあるのです。通常の商慣習が何かはわからないのですが、相場というかです。

松村委員 しつこくて申しわけないのですが、独禁法の観点から新規参入の阻害になるということも原理的にはあり得る。従って独禁法の観点から何も書いていなくても当然、一般法でノーという可能性はもちろんです。

消費者が完全に合理的であったとしても独禁法上問題がある可能性があるわけですが、消費者が完全に合理的ではない場合には、独禁法上問題がなくても、当然、消費者契約法だとかの発想から問題になることも当然あり得て、委員会でも実際にそのような指摘がありましたので、そのことは念頭には置かれているはずです。

ただ、一般法の適用だけでいいのか、ガイドラインで電力に特有の何かを書いた方がいいのかに関しては、現状、なくてもそんなに非常識なことは起きないだろうという認識で、非常識なことが起きれば電力特有のことを何か書き込まなければいけないということもひょっとしたら出てくるのかもしれないし、ここから意見を出していくということもあり得ると思います。

古城座長 矢野委員、どうぞ。

矢野委員 連携協定の4番に監視等委員会が国民生活センターと連携して随時研修会や勉強会を実施とありますが、これは双方のそういった研修会や勉強会がメインかなと思うのですけれども、国民生活センターは事業者とも対峙していらっしゃいますので、今後の相談件数や相談内容によっては、場合によっては事業者向けの研修会というか、さらに学習会等が必要かなと思いますので、この辺は監視等委員会と連携されて、そういった事業者向けの研修や勉強会も積極的に検討していただきたいと思っておりますので、その辺の捉え方はどのようにされているかお聞きしたいなと思います。

国民生活センター浦川課長 ありがとうございます。

私どもは全国の消費生活センター、消費者のためということで、今回、この文言を入れさせていただいたのですが、今、委員から御指摘がありましたとおり、当然、様々な業者の方が参入されていますので、そういった方々にきちんと消費者トラブルの現状等を知っていただきたいですし、そうしたトラブルを起こさないための対応をぜひとっていただきたいと思っております。今、いただいた話は電力取引監視等委員会にも共有させていただいて、今後、何ができるか検討していきたいと思っております。

ありがとうございます。

古城座長 そのほか、いかがでしょうか。

大体予定していた時間が来ましたので、これで終了させていただきたいと思えます。

国民生活センターにおかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきまして、ありがとうございました。

3 . 閉会

古城座長 それでは、議論は以上といたします。

事務局から連絡事項等がございますか。

丸山参事官 本日は、御熱心な御議論をどうもありがとうございました。

今後の専門調査会等の日程につきましては、確定次第御連絡をさせていただきます。

古城座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございました。