

「電力小売自由化」「ガス小売自由化」「プロパンガス(LPガス)」 に関する消費生活相談の状況

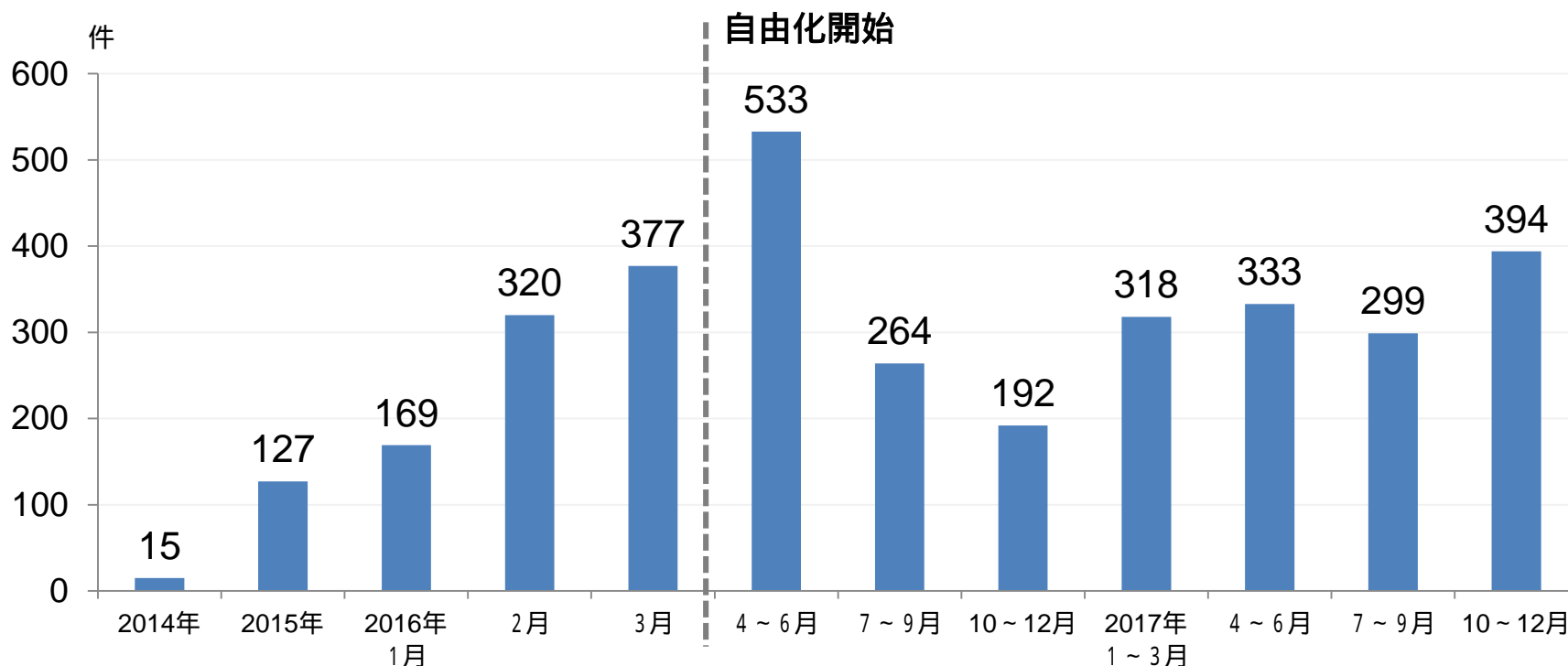
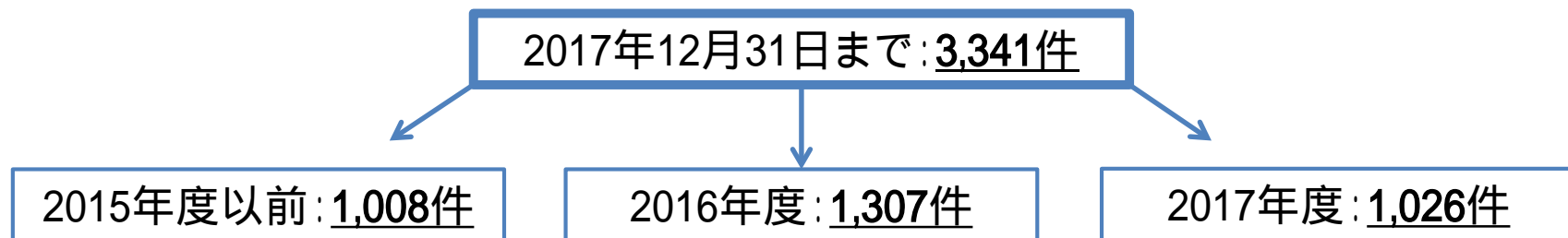
2018年2月27日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

目次

1. 電力小売自由化に関する消費生活相談の状況
2. ガス小売自由化に関する消費生活相談の状況
3. プロパンガス(LPガス)に関する消費生活相談の状況

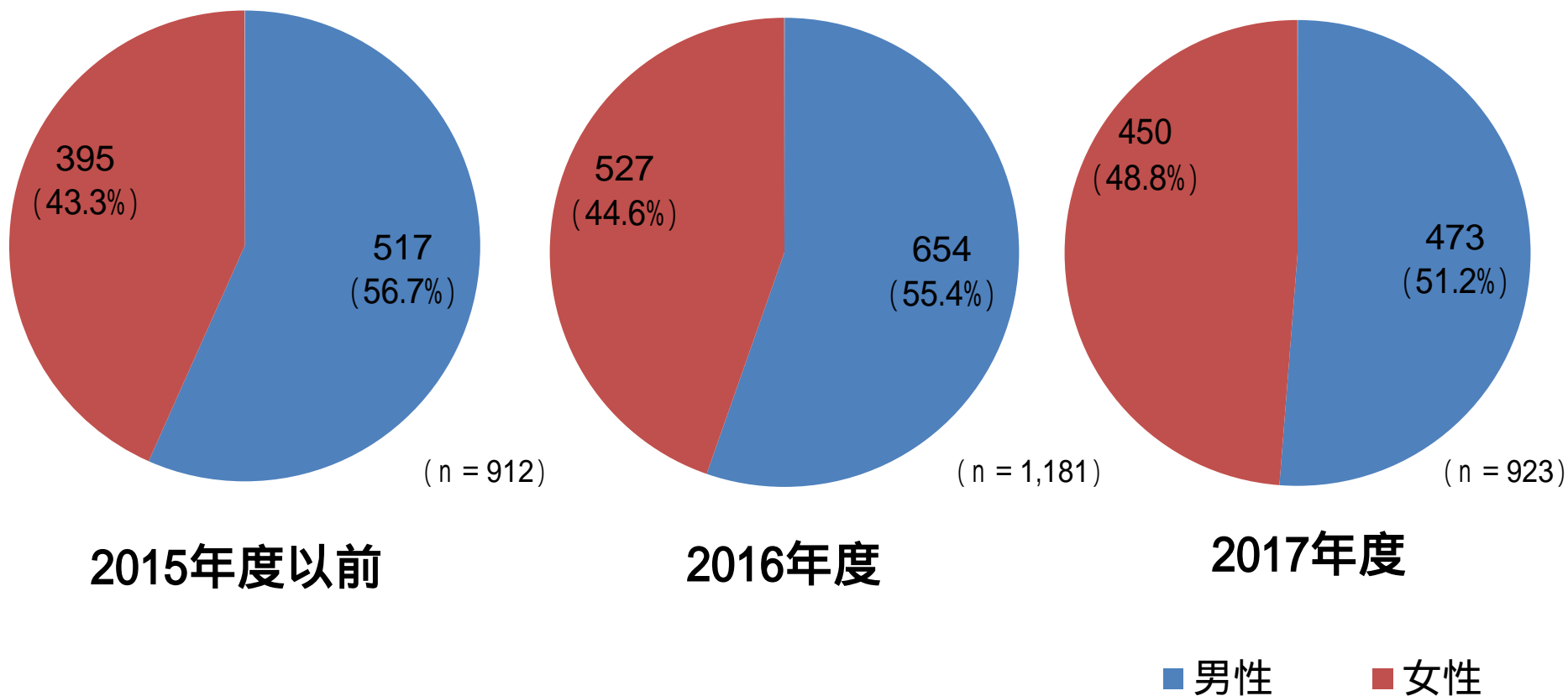
1. 電力小売自由化に関する消費生活相談の状況

相談件数



相談件数等は、2017年12月31日までのPI0-NET登録分。PI0-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）とは、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。相談受付月で集計。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。次頁からのデータは不明・無回答等を除く。

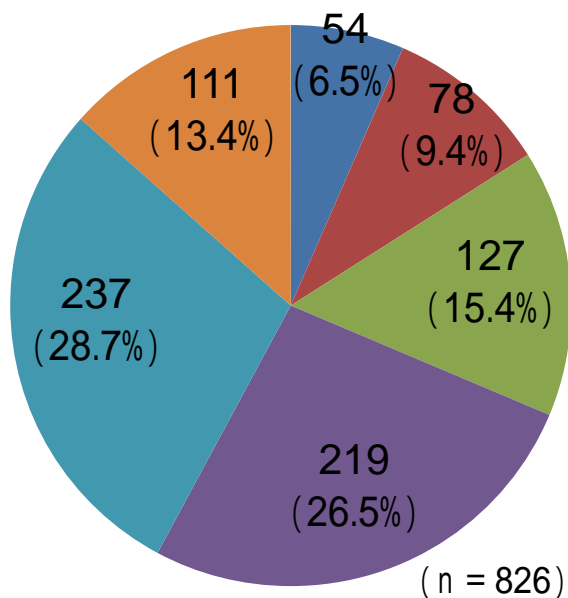
契約当事者の特徴(性別)



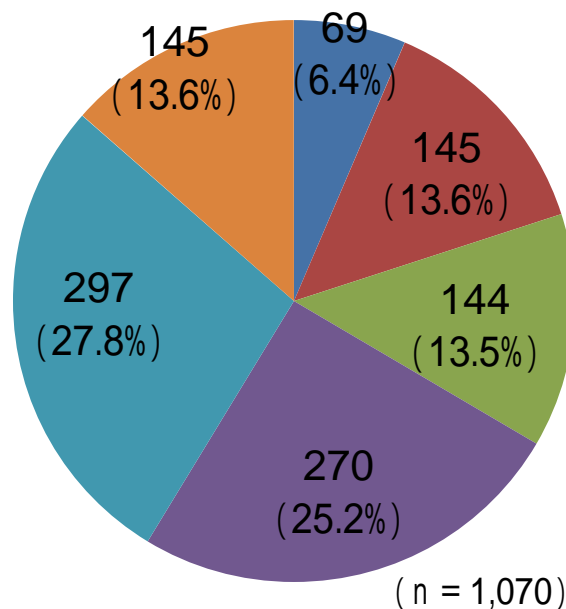
割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

(単位:件)

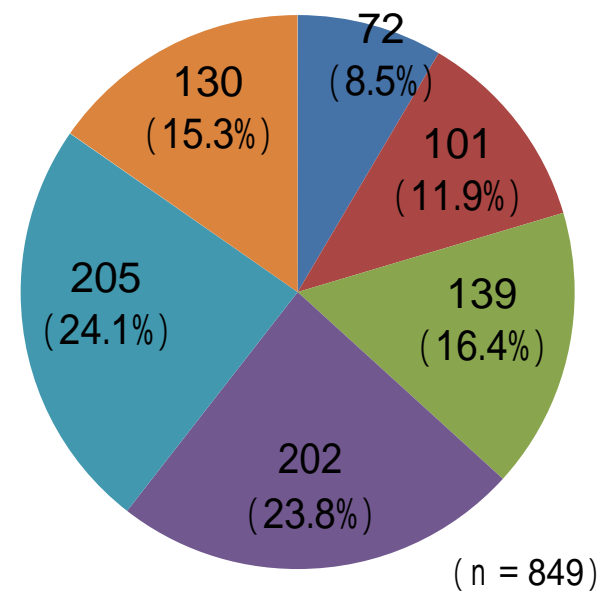
契約当事者の特徴(年代別)



2015年度以前



2016年度



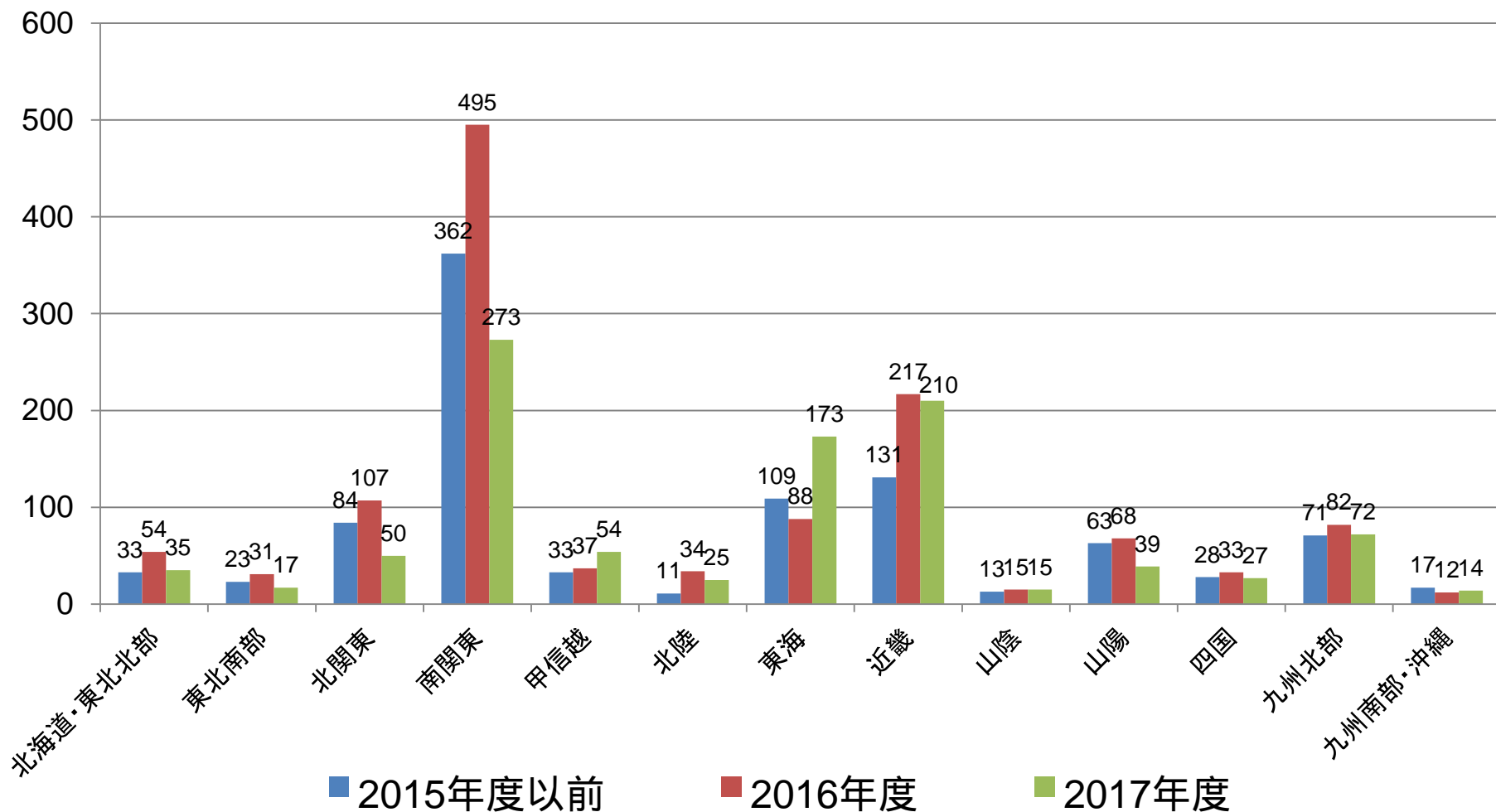
2017年度



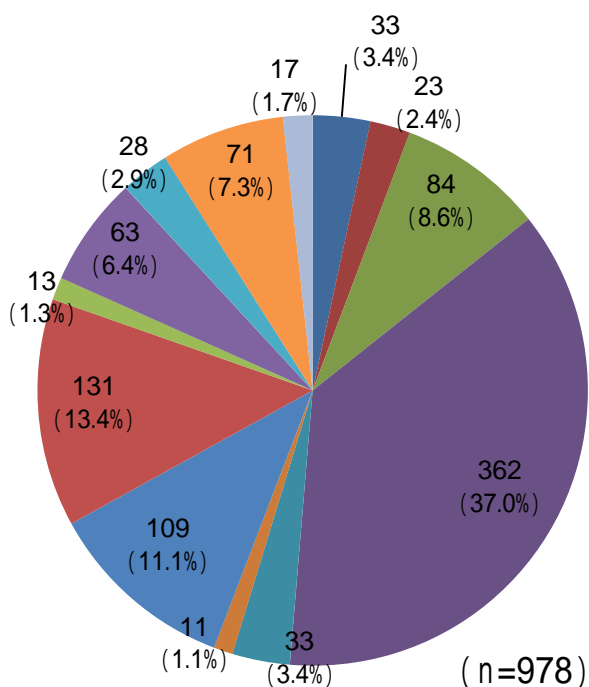
(単位:件)

割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

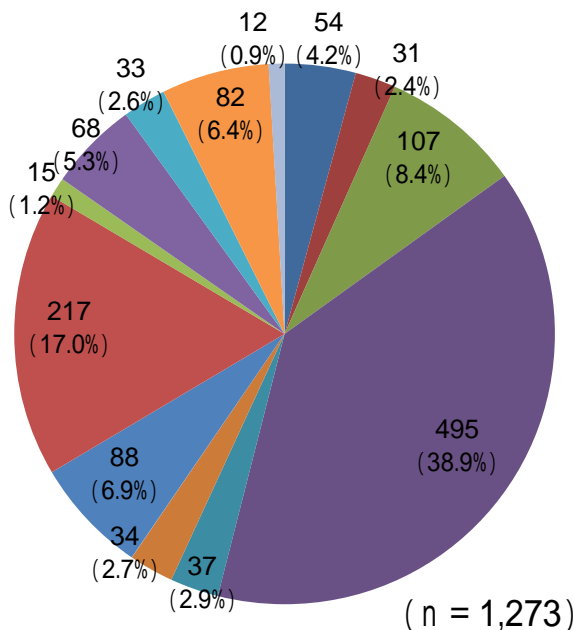
契約当事者の特徴(地域ブロック別)



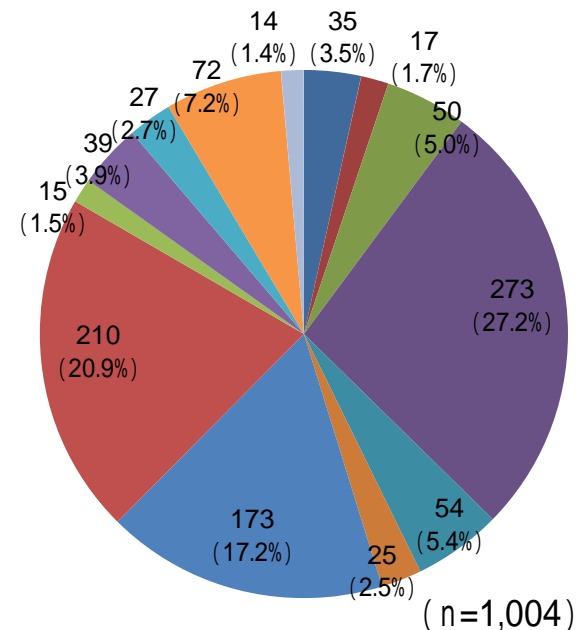
(参考) 契約当事者の特徴(地域ブロック別)



2015年度以前



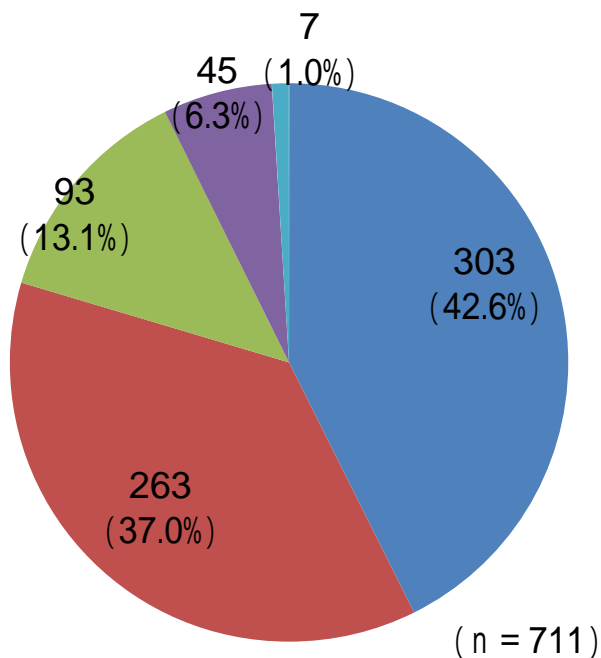
2016年度



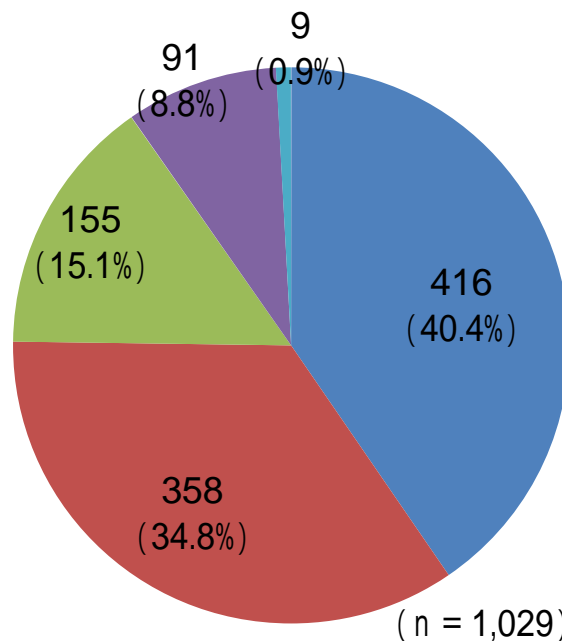
2017年度

- 北海道・東北北部
- 北関東
- 甲信越
- 東海
- 山陰
- 四国
- 九州南部・沖縄
- 東北南部
- 南関東
- 北陸
- 近畿
- 山陽
- 九州北部

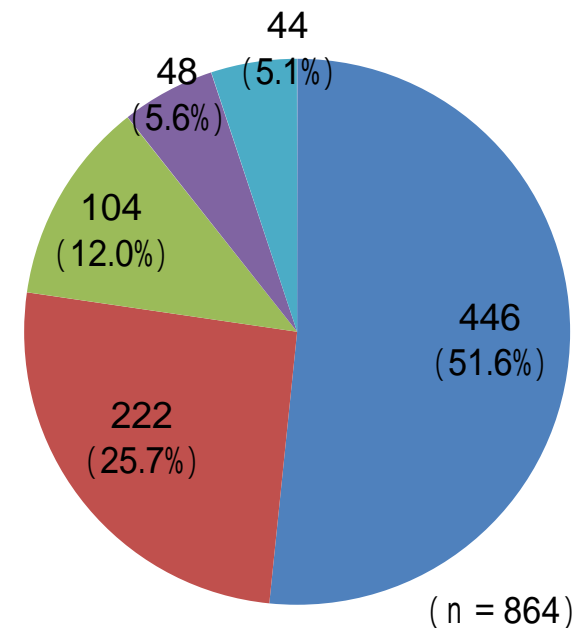
販売購入形態



2015年度以前



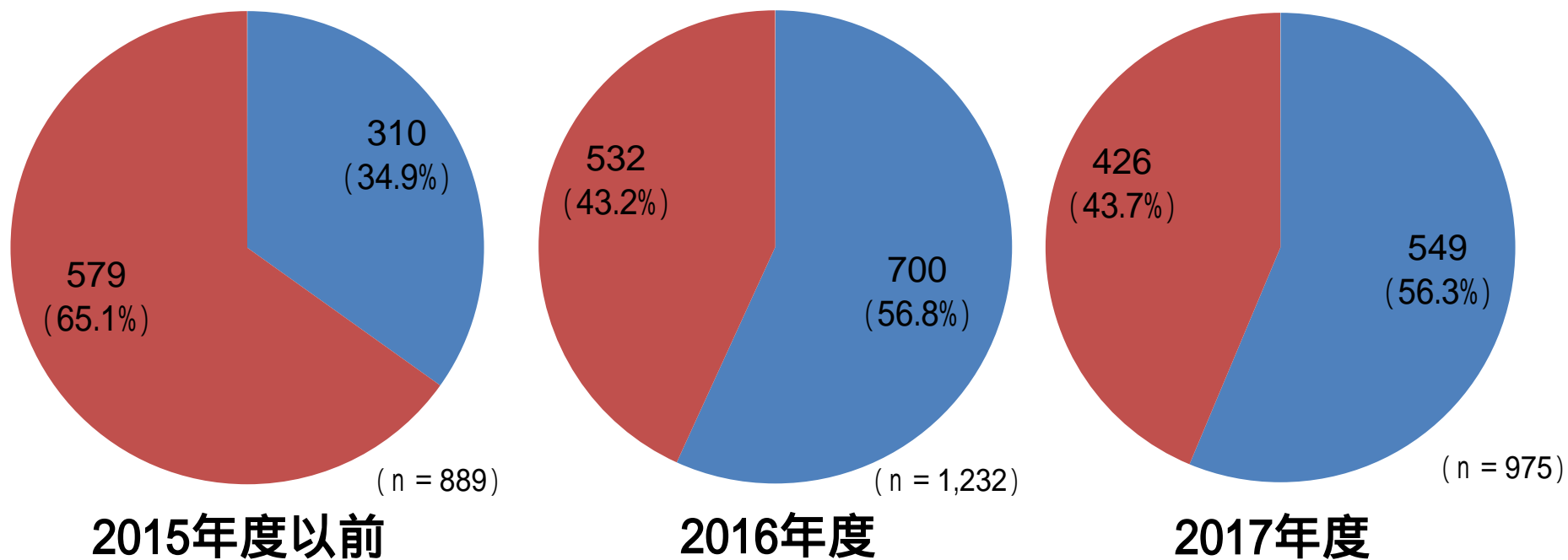
2016年度



2017年度

- 電話勧誘販売
- 訪問販売
- 店舗購入
- 通信販売
- その他

契約・申込の有無



- 既に契約・申込した
- まだ契約・申込していない

相談内容(複数回答項目)

	2015年度以前 (n=1,008)	件数	2016年度 (n=1,307)	件数	2017年度 (n=1,026)	件数
1	電話勧誘	376	電話勧誘	507	電話勧誘	515
2	信用性	296	信用性	317	信用性	305
3	家庭訪販	231	家庭訪販	304	経済性	270
4	説明不足	175	説明不足	304	解約(全般)	227
5	経済性	126	経済性	240	説明不足	208
6	契約変更	104	解約(全般)	227	契約書・書面(全般)	180
7	強引	96	契約書・書面(全般)	192	家庭訪販	170
8	解約(全般)	95	価格・料金(全般)	132	強引	114
9	身分詐称	93	身分詐称	127	身分詐称	109
10	契約書・書面(全般)	91	強引	119	クーリングオフ(全般)	98

電力小売自由化により、小売電気事業者に対して、消費者への契約条件の説明義務や、書面交付義務、消費者からの苦情や問合せへの対応義務が課された

相談事例

勧誘に関する相談

自宅に大手電力会社の料金プラン見直しのアンケートと称する音声ガイダンスの電話が執拗にあり迷惑だ

電力自由化で電力会社を変更したが、もとの業者からの勧誘電話が頻繁で迷惑だ

突然訪問してきた業者に「スマートメーターに取り替えると電気代が安くなる」と電気の契約先切り替えを勧められた

「電気料金が安くなる。電気使用量の明細を準備して。また電話する」と電話があった。不審に思うが、どうすれば良いか

「大手電力会社の利用者か」「当社と契約しないと電気が止まる」等と言われ説明を聞いた。

断ったが不審だ

相談事例

契約(内容)に関する相談

大手電力会社を名乗る者から電話で「電気料金が安くなる」と勧誘を受けた。後日**契約書のような書類が届いたが、契約した覚えは無い**

「電気料金が安くなる」と電話で勧誘され、**契約の意思表示はしていないが、話の流れでお客様番号を伝えてしまった。その後、「切り替えありがとうございました」と書面が届いた**

ケーブルテレビ会社に勧誘され電気の契約をした。「年間2千円ほど安くなる」と説明された**が、実際は700円ほどしか安くならなかった**

プロバイダに料金のことで問い合わせると、電気とのセット契約を勧められ契約した。ところが、**契約先が以前の契約先から変更されない**

引っ越しの際に電気の契約先を切り替えたが、**電気代が引き落とされない。高額を一括請求されると困る**

相談事例

解約に関する相談

小売電気事業者から契約書が送られてきたが、他社と勘違いして承諾したもので解約したい。どうしたらよいか

ケーブルテレビの事業者が点検のため訪問した際、電気と通信のセットプランを勧められ契約した。その後解約したい旨を事業者に伝えたが、解約できていないことが分かった

電気の契約先を切り替えた後、以前の電力会社から違約金請求書が届いた。他社に切り替える旨を申し出た際に違約金が発生することを教えてほしかった

事業者から「電気が安くなる」と電話勧誘を受けた。資料の送付を承諾したら契約書が届き、電気の契約先が切り替わっていた。解約を申し出たら解約料を請求された

相談事例

その他

電力自由化に伴い、電気の契約先を切り替えたが、その電力会社が撤退することになった。

撤退の連絡は早く欲しかった

電力の契約先を変更したが事務手続きが杜撰で解約しようと思い電話をしてもいつも話し中で繋がらない。メールも返信が来ず不満

電力会社がシミュレーションしたところ新しい料金制度で安くなるはずだったのに、燃料費調整単価の導入で実質値上がりした

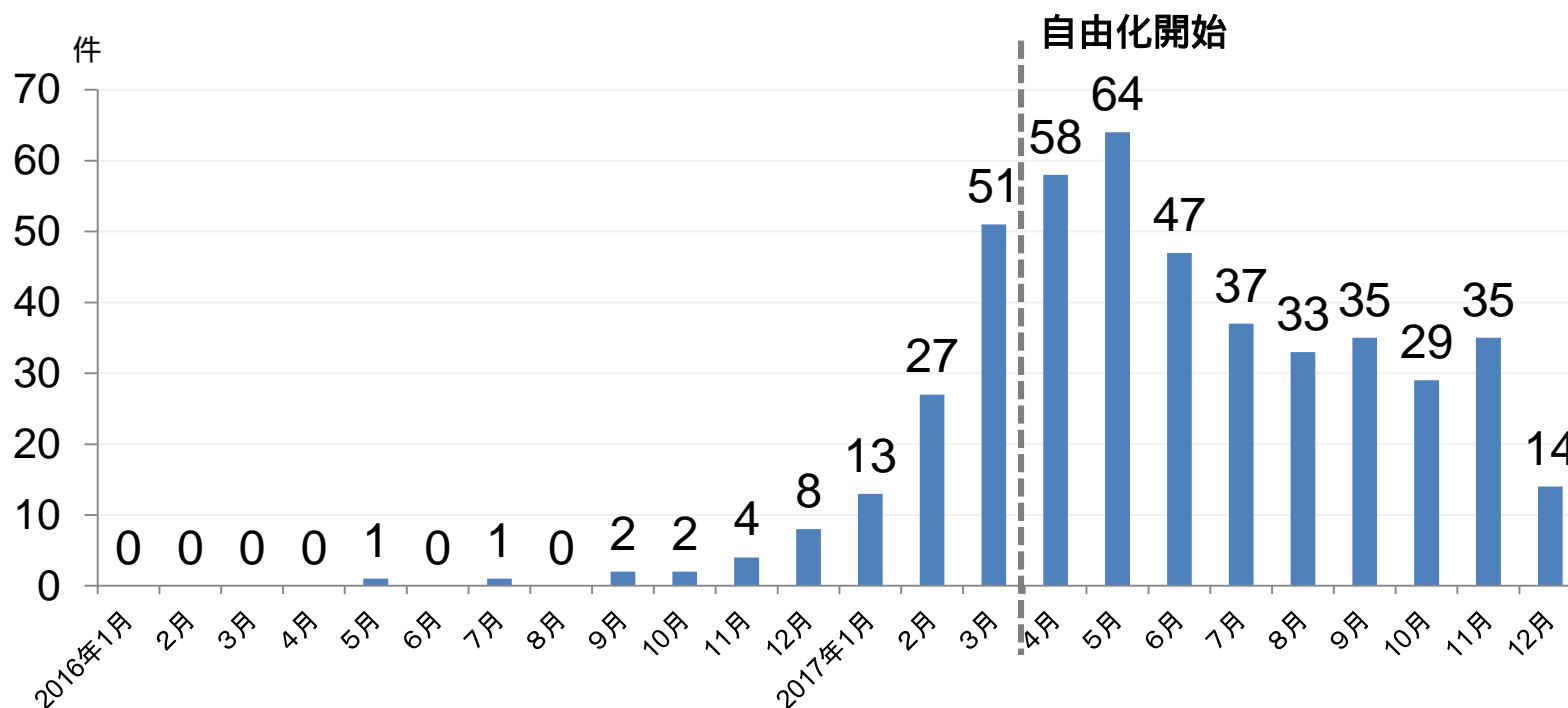
2. ガス小売自由化に関する消費生活相談の状況

相談件数

2017年12月31日まで：461件

2016年度以前：109件

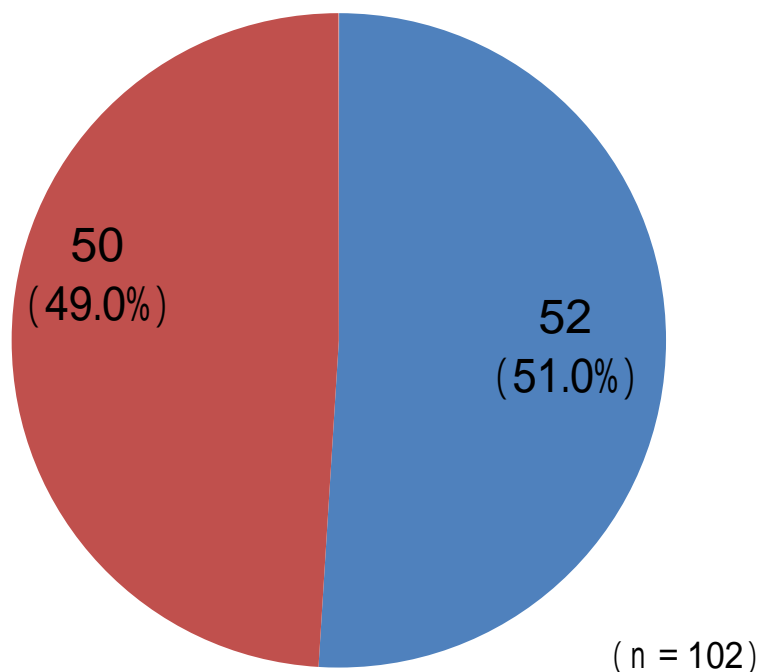
2017年度：352件



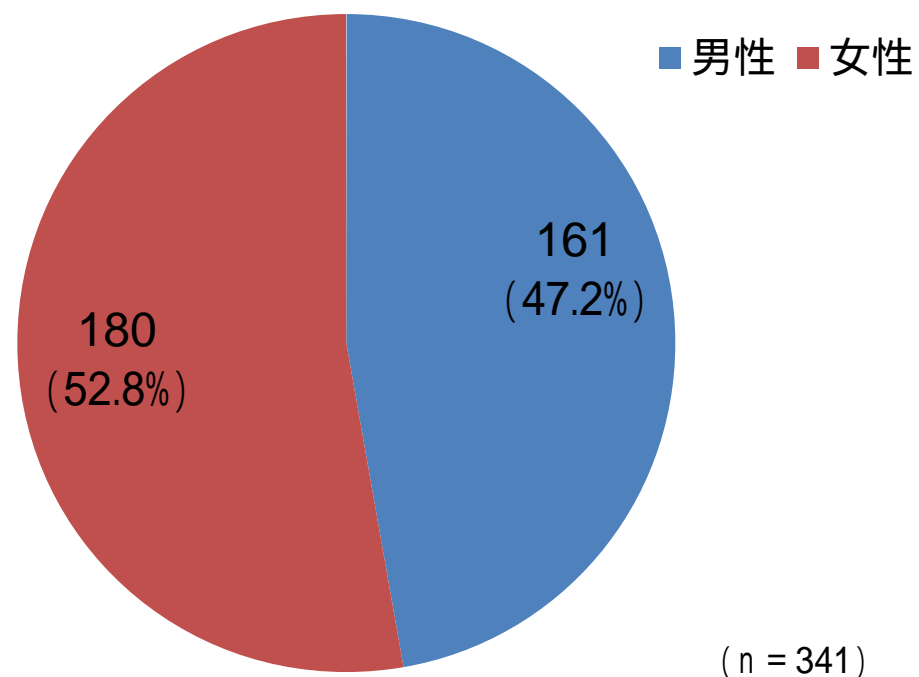
相談件数等は、2017年12月31日までのPIO-NET登録分。PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談受付月で集計。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。次頁からのデータは不明・無回答等を除く。

契約当事者の特徴(性別)

2016年度以前



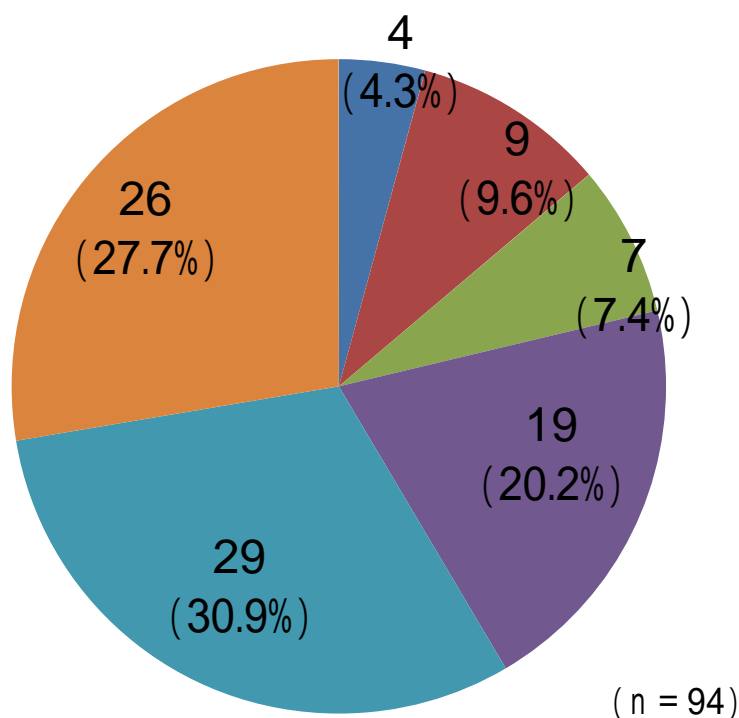
2017年度



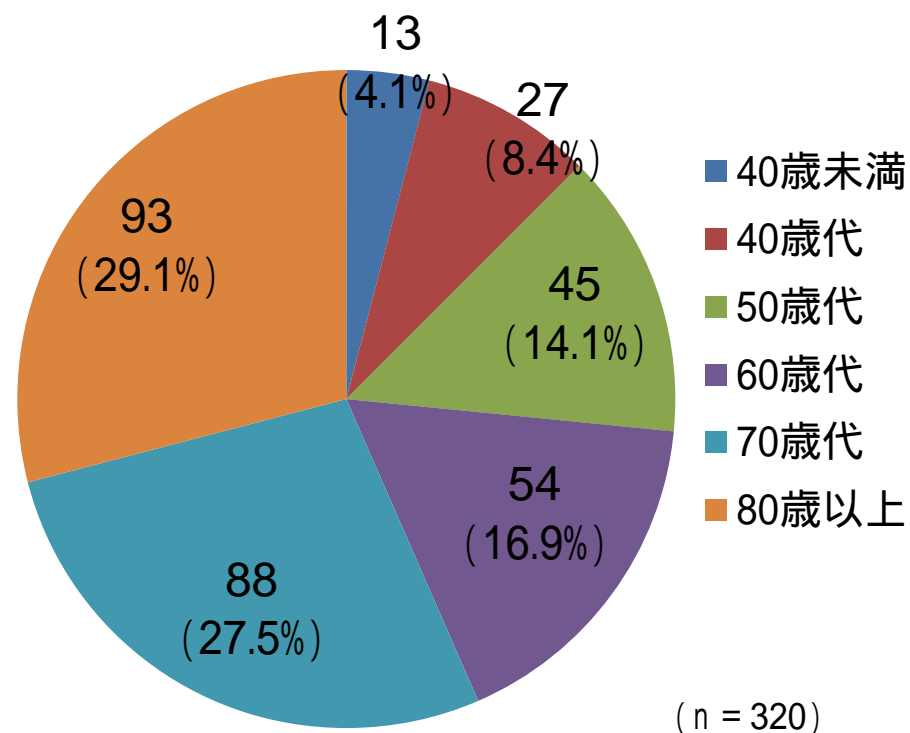
(単位:件)

契約当事者の特徴(年代別)

2016年度以前

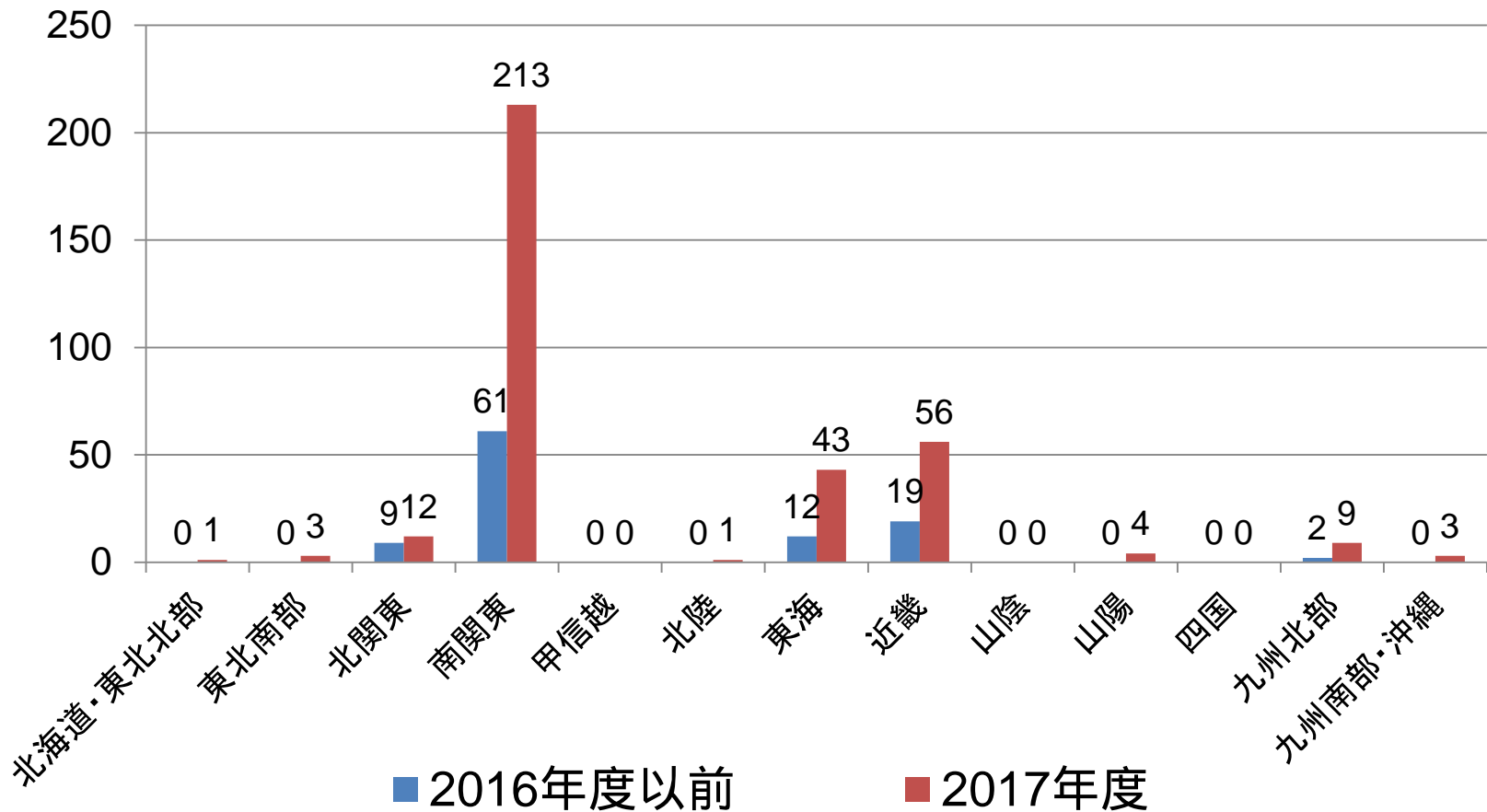


2017年度



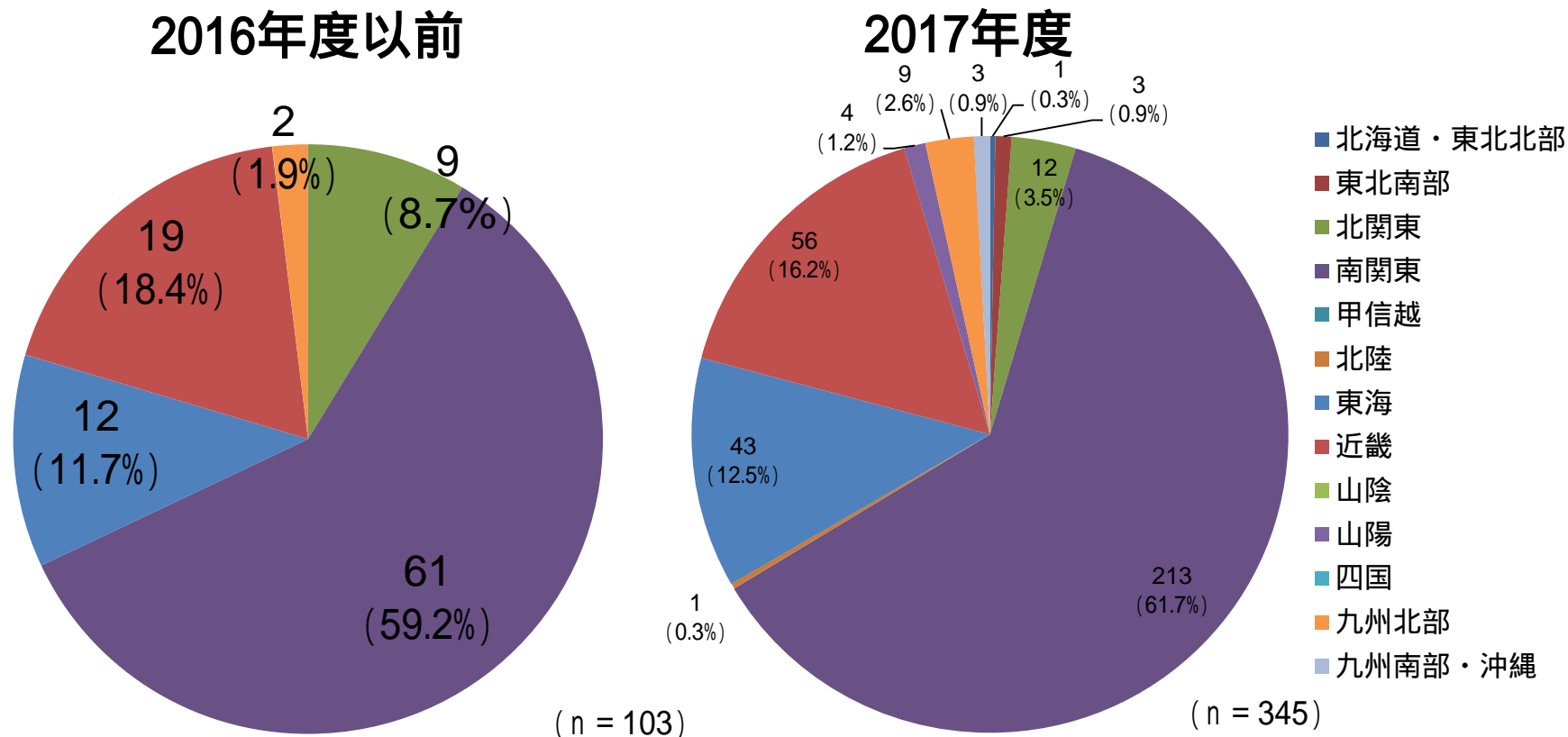
(単位: 件)

契約当事者の特徴(地域ブロック別)



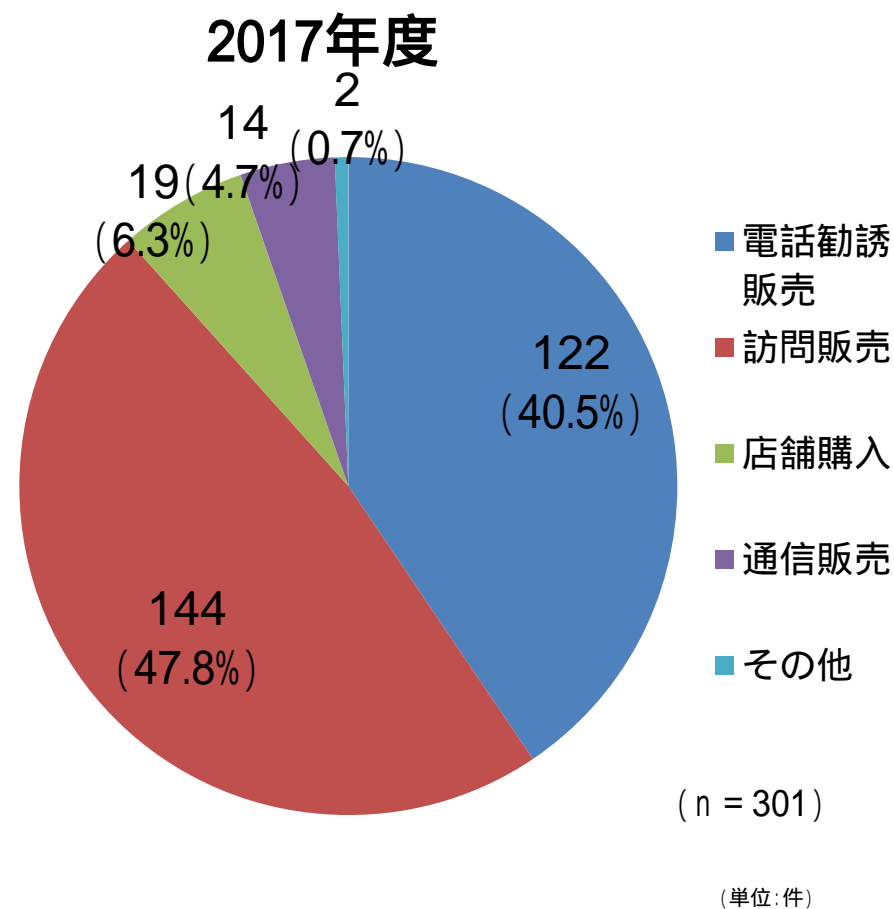
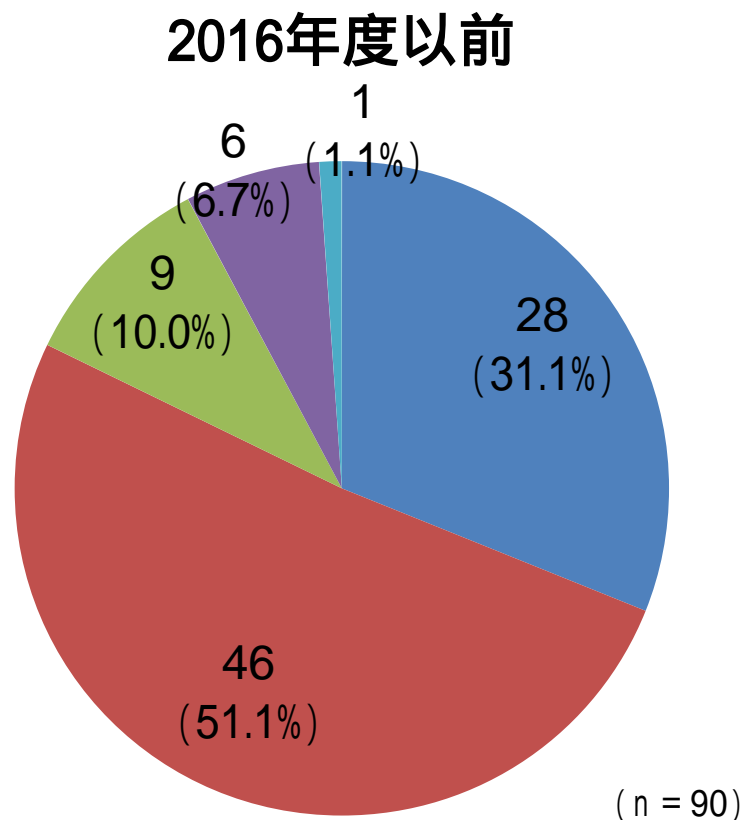
(単位:件)

(参考) 契約当事者の特徴(地域ブロック別)



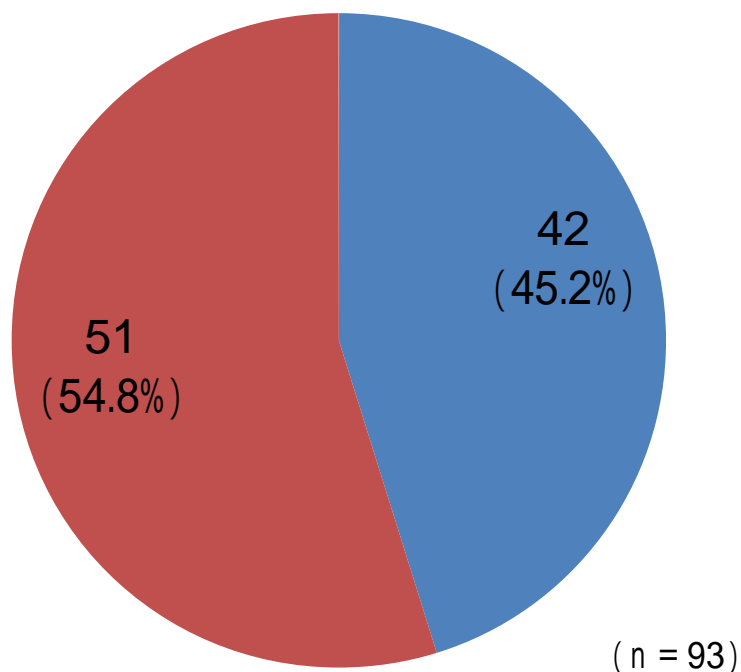
割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

販売購入形態

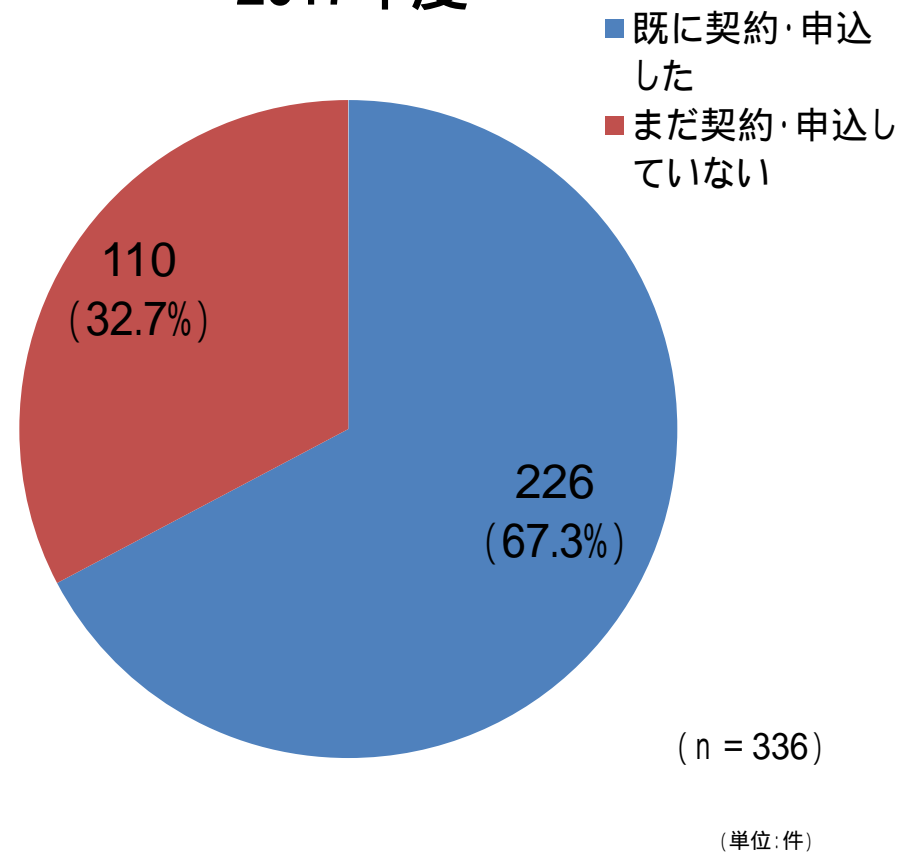


契約・申込の有無

2016年度以前



2017年度



(単位:件)

相談内容(複数回答項目)

	2016年度以前 (n=109)	件数	2017年度 (n=352)	件数
1	家庭訪販	41	家庭訪販	140
2	説明不足	32	電話勧誘	138
3	電話勧誘	32	クーリングオフ(全般)	86
4	信用性	24	説明不足	82
5	契約書・書面(全般)	17	解約(全般)	79
6	クーリングオフ(全般)	15	契約書・書面(全般)	76
7	強引	14	経済性	69
8	経済性	14	信用性	53
9	プライバシー	12	強引	44
10	アンケート商法 解約(全般)	10	虚偽説明	37

ガス小売自由化により、ガス小売事業者に対し、消費者への契約条件の説明義務や、書面交付義務、消費者からの苦情や問合せへの対応義務を課された

相談事例

勧誘に関する相談

ガス会社の営業担当者が訪問し契約先の変更の勧誘を受けた。断ると「**現在契約しているガス会社に契約先を変更しないよう言われているのか**」等と勧誘が執拗だ

ガスの契約先を変更するつもりはないが、**同じ事業者から複数回電話勧誘され不快だ**。断っても電話がかかってくる

現在契約している電力会社から電話があり「**ガスの販売を始めた。セットで契約すると安くなる**」と言われた。本当に安くなるのか

契約に関する相談

電話でガス会社から「**今よりガス料金が安くなる**」と説明を受け、いくつか質問された。**契約をした覚えはないが、後日契約書類が届いた**

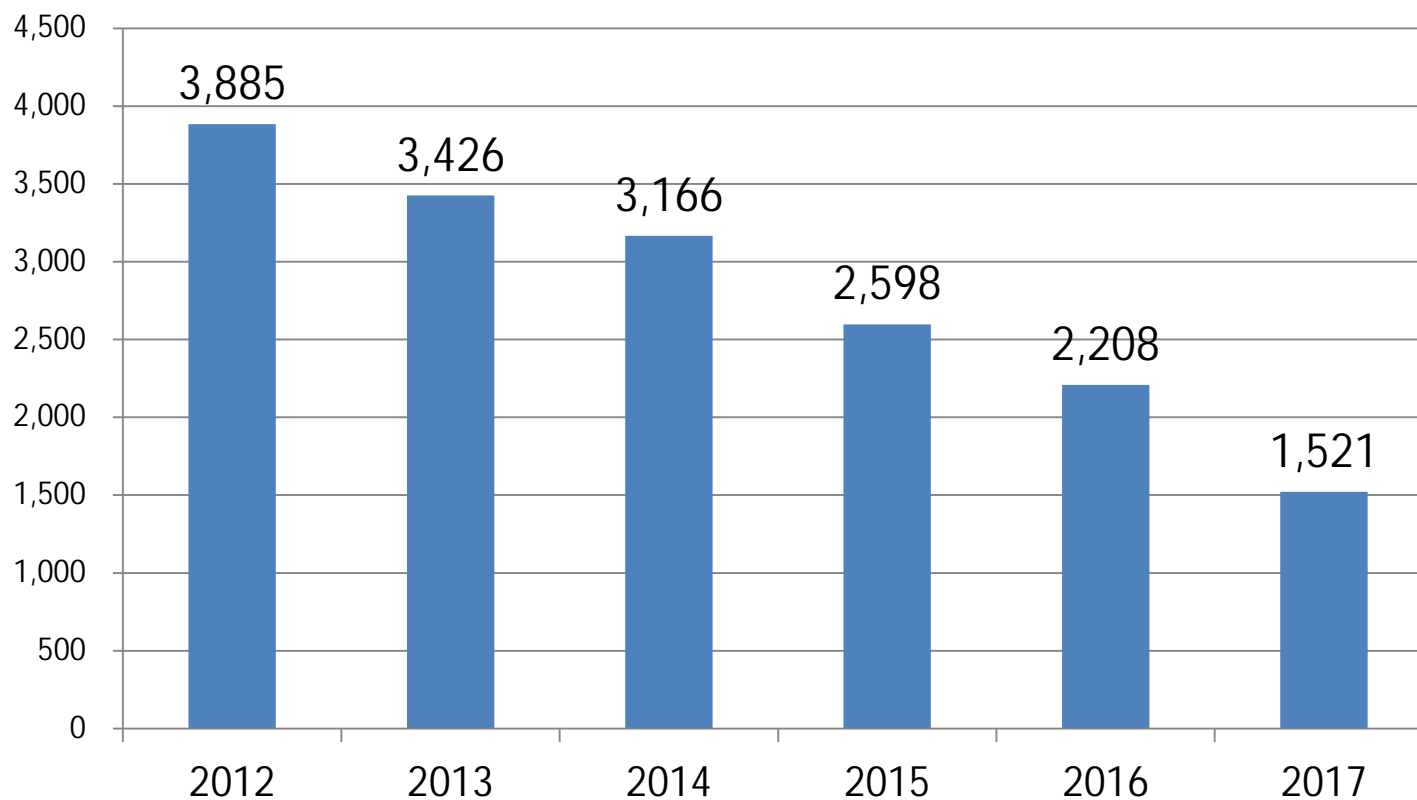
解約に関する相談

「**今よりガス料金が安くなる**」と勧誘を受けガスの契約先を変更したが、**今とあまり料金が変わらない**ようなのでクーリングオフしたい

3. プロパンガス(LPガス)に関する消費生活相談の状況

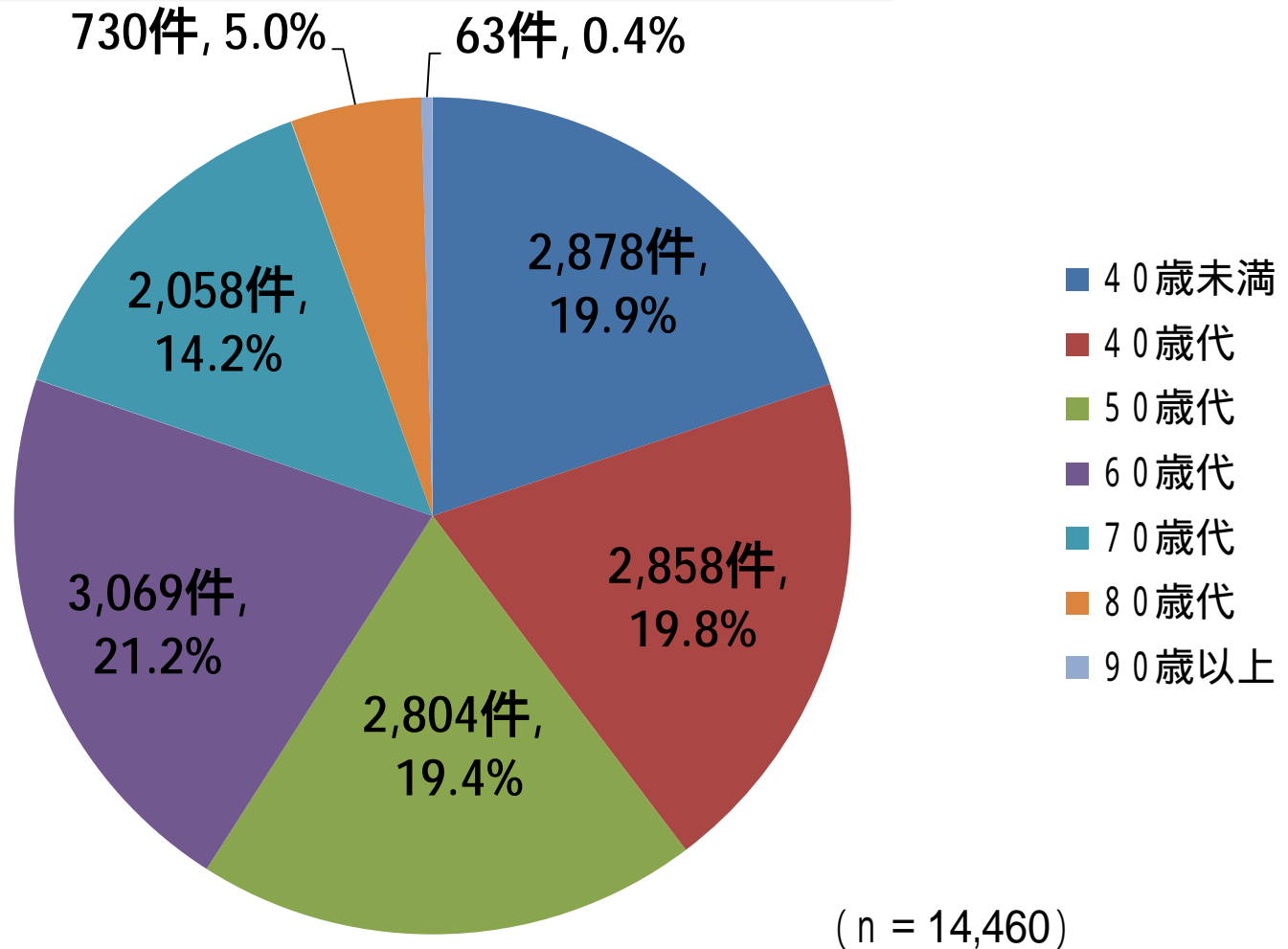
プロパンガス相談件数

年度別相談件数

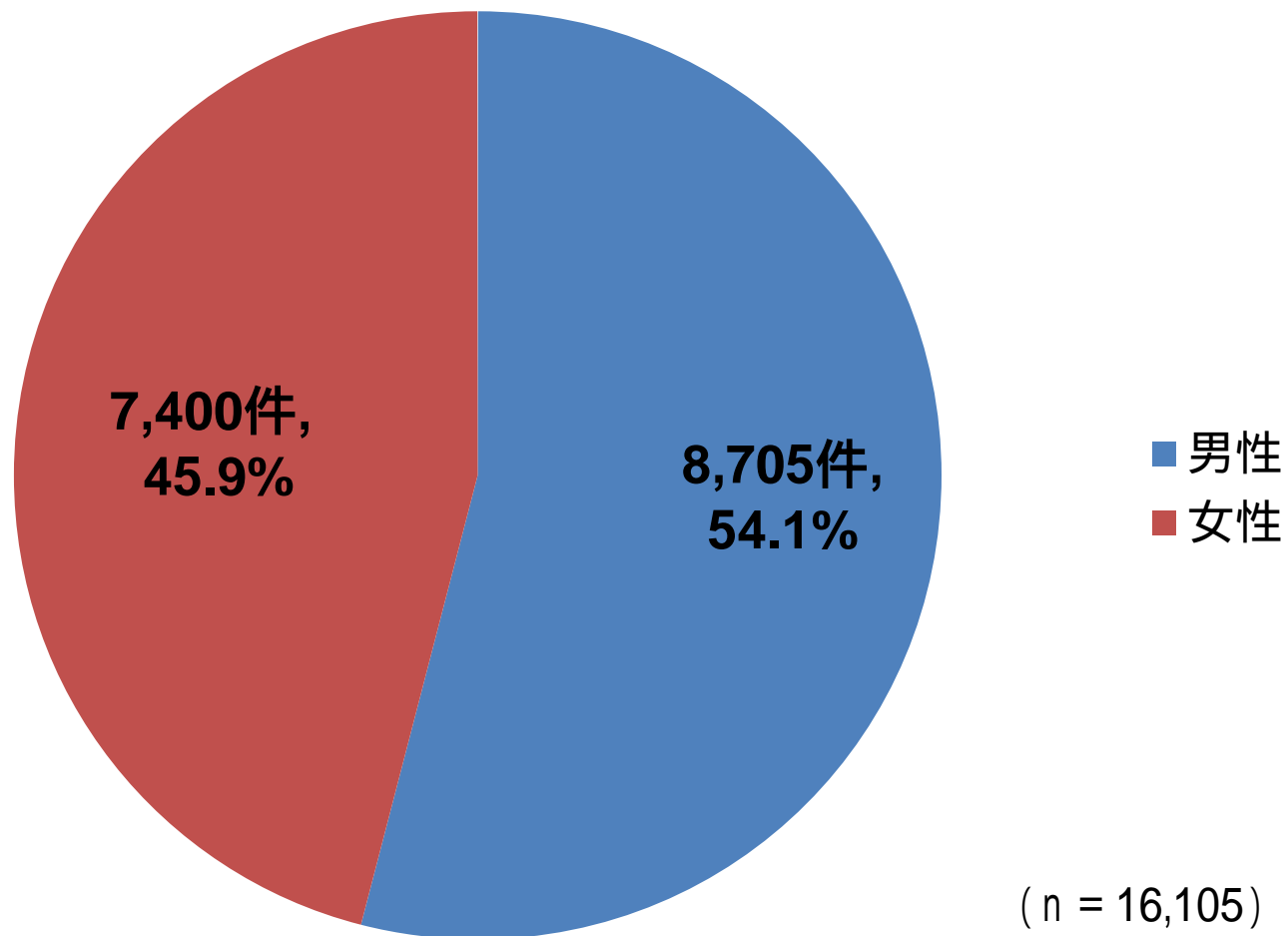


相談件数等は、2017年12月31日までのPIO-NET登録分。PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談受付年度で集計。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。次頁からのデータは2012年度から2017年度受付のもの。不明・無回答等を除く。

契約当事者の特徴(年代別)

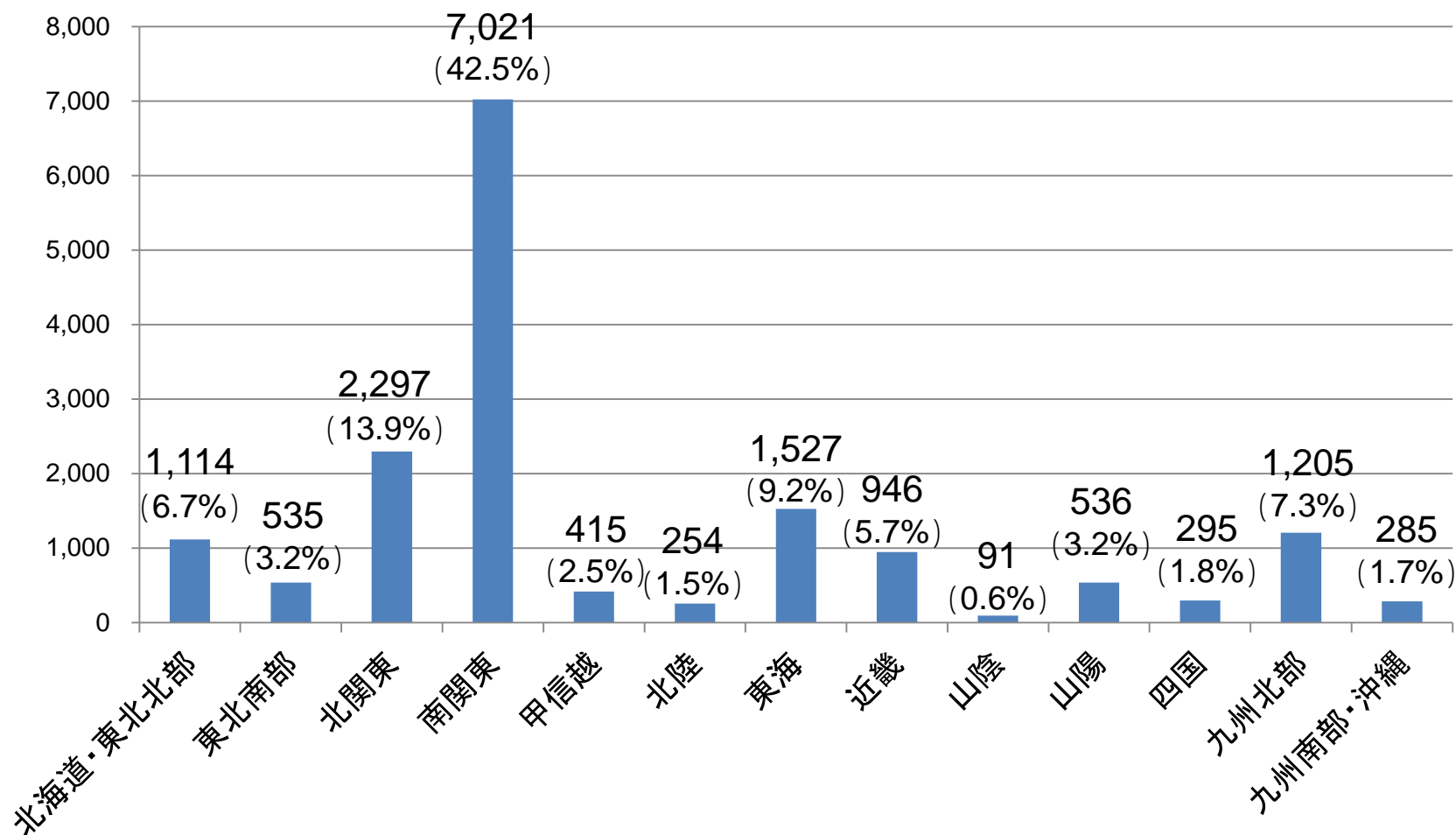


契約当事者の特徴(性別)



割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

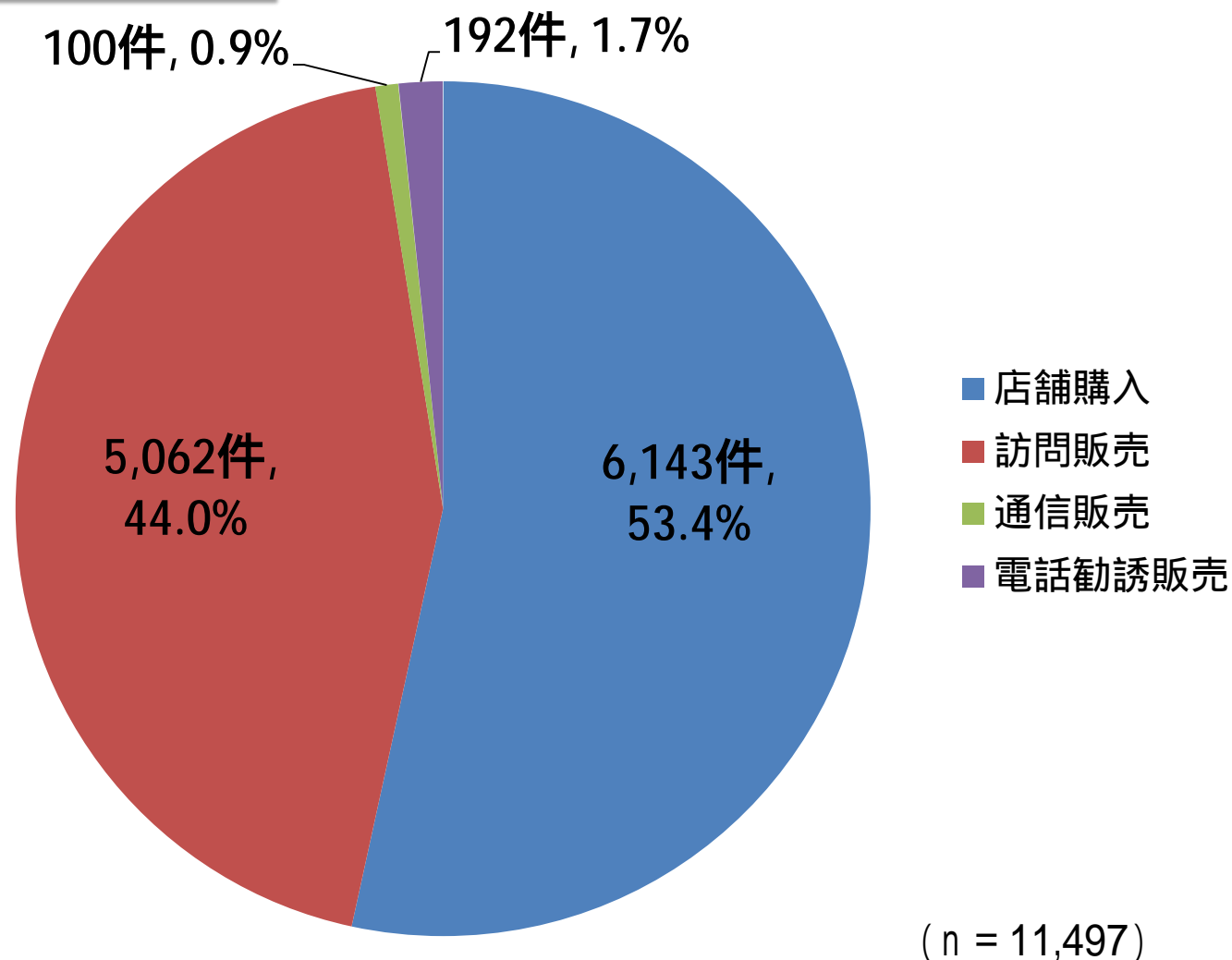
契約当事者の特徴(地域ブロック別)



(単位:件)

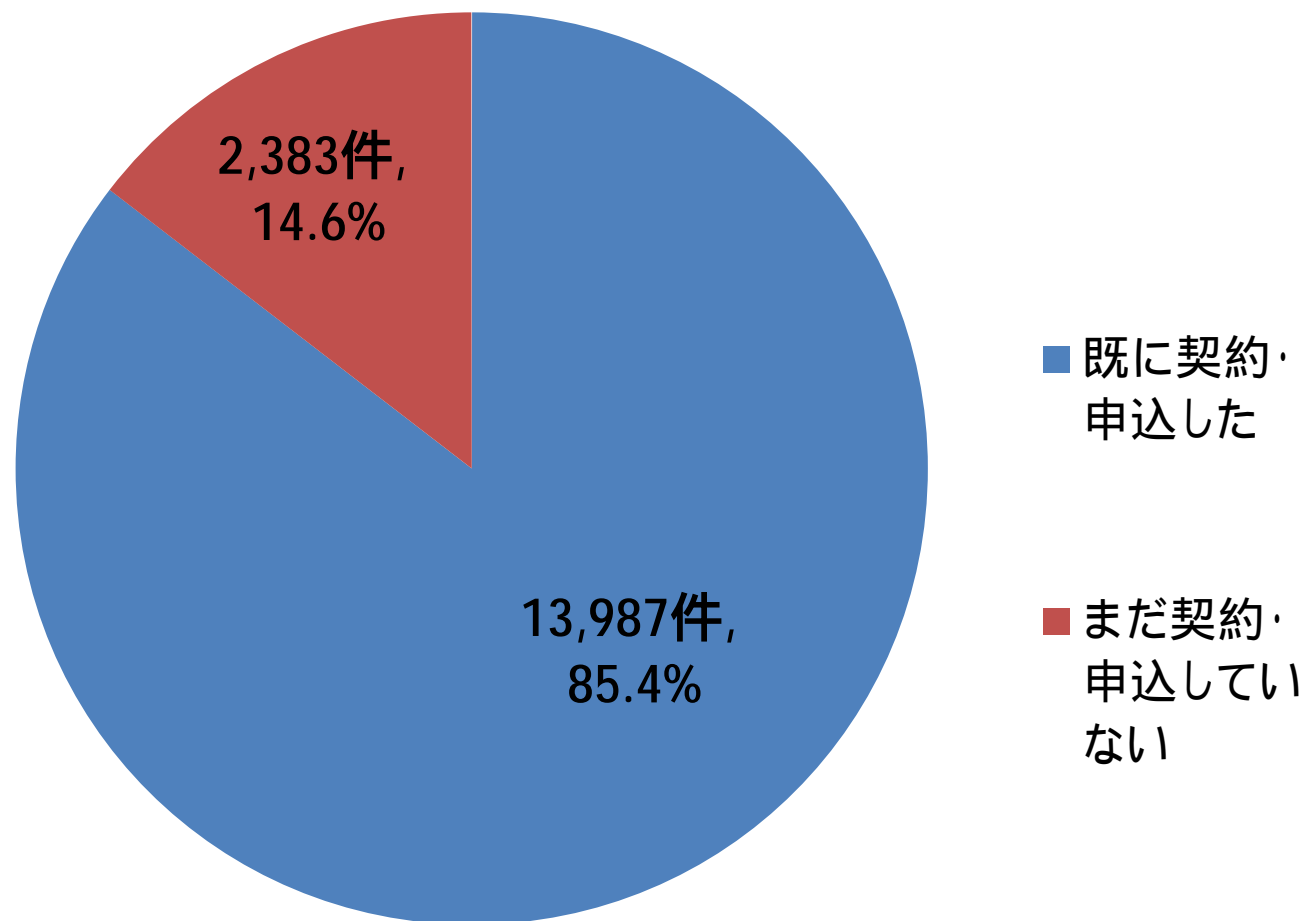
割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

販売購入形態



割合は小数点以下第2位を四捨五入して算出

契約・申込の有無



(n = 16,370)

相談内容 (複数回答項目)

		(件)
1	高価格・料金	5,253
2	家庭訪販	4,075
3	解約(全般)	2,790
4	信用性	2,654
5	価格・料金(全般)	2,645
6	契約書・書面(全般)	2,606
7	説明不足	2,597
8	契約	1,437
9	解約料	1,380
10	値上げ	1,362

(n=16,804)

特徴的な事例

娘の居住するアパートのガス料金が、どんどん上がっていく。始めは安い料金を提示して、契約させ、後から価格を上げている。問題である

「ガスの自由化で団地全部委託を受けたのでハンコをお願いします」と業者が来たので押印したが、嘘だったLPガス業者を変更したら以前のガス業者が夜間に訪問し、会ってくれと執拗に迫られ、断っても何度もインターフォンを押され非常に怖かった

ガス会社から、「電気とセットで契約すると電気代もプロパンガス代も安くなる」と勧誘され、「今より高くなることはない」と回答された契約したが、電気代が高くなった

インターネットでLPガス料金に関する相談を無料で受ける法人を見つけた。この法人のサイトに適正料金早見表があり問い合わせたら、現在のガス供給業者は高額なので、適正料金を維持している優良業者を紹介すると言われた。契約しても大丈夫か

先月ガス協会を名乗る人が「契約中のガス会社は料金が高い為安い業者を紹介する」と自宅に来た。

その後も電話が入るが信用性は