

消費者委員会 公共料金等専門調査会  
第41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41回）  
議事次第

日 時：平成30年2月27日（火）14:59～16:57

場 所：消費者委員会会議室

出席者：（専門委員）

古城座長、井手座長代理、小浦委員、古賀委員、陶山委員、松村委員  
（消費者委員会担当委員）

蟹瀬委員  
（説明者）

広島県消費者団体連絡協議会森畠事務局長  
（独）国民生活センター相談情報部小林相談第2課長  
（独）国民生活センター相談情報部相談第2課担当者  
（消費者庁）

澤井消費者調査課長  
（事務局）

黒木事務局長、福島審議官、丸山参事官

議 事：

- 1．開会
- 2．電力・ガス小売自由化の現状に関する消費者団体ヒアリング
- 3．電力・ガス小売自由化に伴う消費者トラブルに関するヒアリング
- 4．閉会

## 1 . 開会

丸山参事官 それでは、時間になりましたので、会議を始めさせていただきたいと思います。

本日は皆様、お忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから「消費者委員会第41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、白山委員、山内委員、それから、消費者委員会担当委員の長田委員が御欠席との御連絡をいただいております。

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配付資料一覧を記載しております。資料1から資料3となっております。もしお手元の資料に不足がございましたら、事務局までお知らせください。

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

それでは、古城座長、以後の議事進行をよろしく願いいたします。

---

## 2 . 電力・ガス小売自由化の現状に関する消費者団体ヒアリング

古城座長 それでは、議事に入らせていただきます。

最初の議題は「電力・ガス小売自由化の現状に関する消費者団体ヒアリング」です。

御承知のとおり、2016年4月に電力の小売自由化、2017年4月に都市ガスの小売自由化が始まりました。公共料金等専門調査会においては、一昨年来、電力・ガスの小売自由化が消費者に与える影響について、消費者利益の保護・増進の観点から検討を行い、注視すべき論点の意見表明及びそのフォローアップを行ってきたところです。本年につきましても、消費者団体、有識者、関係省庁等からヒアリングを行い、引き続きフォローアップをしていきたいと考えております。

まず、本日は、消費者団体からのヒアリングとして、広島県消費者団体連絡協議会の森畠哲司事務局長から、地方における電力・ガス小売自由化の現状や消費者の受けとめ等について御説明を伺いたいと思います。

それでは、御説明をお願いいたします。20分程度でお願いいたします。

広島県消費者団体連絡協議会森畠事務局長 この度は内閣府消費者委員会公共料金等専門調査会にお招きいただきまして、誠にありがとうございます。広島県消費者団体連絡協議会で事務局長をしております、森畠と申します。よろしく申し上げます。

広島県消費者団体連絡協議会は、広島県生協連、そして、広島県地域女性団体連絡協議会、JA広島県女性組織協議会、ほか7団体で構成しておりまして、90万世帯が加入している団体でござ

います。資料の最後に添付しておりますので、また後で御覧いただければと思います。

電力・ガス自由化に伴う消費者からの提言を、独自の調査結果をもとに意見を述べさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

2 ページ目、中国地方では、中国電力が5 県に電力供給をしております、5 県以外にも、兵庫、愛媛、香川に電力を供給されております。私どもは、自由化までは中国電力しか利用できませんでした。自由化後は他の電力会社も利用できますが、実際には切替えが進んでいないのが実情です。中国地方は中国電力の依存が高い状況が続いております。

一方、都市ガスの普及率です。この赤い点が、それぞれ5 県の都市ガスが利用できる地域です。そして、広島県の普及率が68.3%、山口県が56.4%、鳥取県が48.2%、岡山県が46.4%、島根県が43.4%という普及率になっております。この黄色いラインは、山間地域の高齢化率の高い地域で、主にLPガスを利用している地域です。

このような中国地方において、電気・ガスのスイッチング率が低迷しているポイントについて、報告をさせていただきます。今回広島県消費者団体連絡協議会構成団体に、アンケートとヒアリングを行いました。120名に依頼をしまして、114名の方から回答がありました。そのうち、93件を有効回答とさせていただいております。

そのアンケートから推察されるスイッチング率低迷のポイントを4つ挙げさせていただきます。

1つ目は、消費者がみずから動いて他社に切り替えるだけのメリットを感じていないということです。共働きが増えている中で、1つずつ比較して比べる手間がなかなかかけにくいということがあります。

2つ目は、切り替えたときにトラブルとなることを不安視しているということです。不安の内容ですが、電力がとまるのではないかとか、詐欺にかかるのではないかと、そして、切り替えるときに、今、使っている電力会社とのトラブル、あるいは新しい切替え先の電力会社とのトラブルがあるのではないかと見えない不安ということです。

3つ目は、CM等で今の電力会社は知名度が高いわけなのですが、一方で、新しく参入される電力会社のところはCM等がないため、比較できる情報がない為、選択性が低いということです。

4つ目は、大手を含めた新規参入事業者の料金・サービス等の内容が分かりづらい。中国地方は、現在58社の新規参入事業者があります。そういった58社のサービスの内容が分かる手段がインターネットしかないので、限られているということで、なかなか消費者に広がっていないという4つのポイントを挙げさせていただきました。

その背景には、次のページでございますが、アンケートから見られる消費者の声がありまして、電力会社切替え経験及び予定について尋ねました。切替えの予定がないという方が59%いらっしゃいます。そして、「予定がない」と「検討中」という方を合わせると、8割以上にもなる状況です。

次に、予定がない方に、なぜ予定がないのでしょうかということをお聞きしました。比較検討が複雑でよく分からないという方、調べることが面倒という方、合わせると57%です。6割の方がそういった理由によって、予定がないと言われております。日常的に使用している電力の依存が高

く、自由化になったからといって、すぐに切り替えるのではなしに、安心して、安定して利用できることを重視していることのあらわれではないでしょうか。

5 ページ目は、消費者の声です。そういったことから、消費者の声として一部を出しました。ここにもありますように、電気が利用できなくなる不安があるとか、新しい電力会社は信用できるのか不安、仕組みについて理解できない、資料説明入手の手段が分かりにくい。そして、電力会社に関して安定供給への思いが強くて、今後どうなるのかという不安の声が多いわけです。

さらに、自由化によって競争原理が働いて、料金が安くなるという理屈は理解していただいているのですが、少しばかり安くなったからといってメリットを感じない。半分以上安くなれば、手間も惜しまないのだけれども、今の同じサービスが受けられるのか、それが不安であるという声も出されております。こういった声が、消費者の声を象徴しているのではないかとも思います。

また、地元の事業を応援したいということで、このように現在の電力会社への依存度が高く、他の新規事業への切替えには至っていないことが分かります。

6 ページ目、このことから、電力小売自由化に対する懸念の事項を次のように考えました。電力自由化のメリットは、自由な選択が可能であること、そして、競争原理が働くことで、電気料金の値下げがあり、自分のライフスタイルに合ったプランの選択が可能だということだと思います。こういった電力自由化のメリットが消費者に伝わっていないというのが、今の中国地方の現状ではないでしょうか。つまり、電力小売自由化への不安があるということで、懸念事項を3つ挙げております。不安というところで、安定供給への不安、価格高騰化への不安、サービスの低下への不安です。ヒアリングの中でも、ライフラインを切り替えるのはとても不安です、勇気が要りますという声も聞きます。その一つ一つの不安を取り除かなければ、二の足を踏むことになるのではないのでしょうか。

その不安は情報提供不足からもたらされているように考えます。ネット環境がないとなかなか比較はできません。だから、そういったネット環境のない方に対してどのように対応するのか、特に高齢者の方は資料が入手しにくいであるとか、また、ネット環境はあるけれども、あとは問題意識の問題だとは思いますが、手間がかかるので比較はしないと、積極的にならない消費者の方が多いのが現状です。

そして、料金・サービスだけではなく、安心・安全な電気料金を望む声が多くありました。クリーンなエネルギーへの期待、原発への不安、料金だけでない総合的な評価の必要性ということを言われております。再生可能エネルギーへの期待を含む総合的に安心して利用できる電力供給を望んでいるという声も出されました。

続いて、電力小売化に対して消費者側からの意見として、次の3点を挙げさせていただきます。

1つ目は、電力小売自由化に伴う価格の高騰防止策の必要性ということです。海外では、公共料金を安くしようと自由化に踏み切り、高くなったり、安定供給ができないトラブルがあったとも聞いています。日本は2020年までは公共料金を残す経過措置がありますが、その後、価格はどうなるのか、予測できません。電力自由化進捗状況の調査や、消費者意識の調査を実施していただくとともに、公開をしていただきたいと思います。

2つ目は、新規参入しやすい環境整備ということです。送配電網を所有する大手電力会社と、それを持たない新規参入事業者が公平に競争できる環境をつくるためには、発電部門と送電部門を分ける発送電分離で新規が入りやすい環境整備が必要かと思います。新規参入事業者が増えなければ選択肢も広がらないということではないでしょうか。

3つ目として、消費者への情報提供に対する意見です。比較に対しては、先ほど申し上げましたが、インターネットでしかできないのが実情です。そういった比較サイトの信頼性と簡便性を向上していただきたいと思います。マスメディアによる広報、PRですが、あらゆるチャンネルで自由化の分かりやすいPRを継続していただきたいと思います。

消費者トラブルの啓発ですが、実際に私どものほうには、消費者トラブルの実例は入って来ておりませんが、消費者トラブルに巻き込まれないような情報提供、また、クーリング・オフができるといったことも、お知らせをしていかななくてはいけないかと思います。

電力小売自由化は、私たちの暮らしに大きな影響を与えるものです。消費者も大きな関心を持っております。しかし、そこには情報不足や不安といった壁があります。その壁を少しでも取り払うことこそ、消費者が安心して電力切替えを行う契機になるのではないかと私たちは考えております。

続いて、ガス自由化への意見を3つ挙げさせていただきます。1つ目は、LPガスが自由料金であることの情報提供が、十分に行われていないということです。10月の経済産業省のガスの小売全面自由化の進捗の報告にも新規参入業者として4社ほど出されておりました。四国電力は、家庭への参入はないJXTGエネルギー、あるいは三愛石油のところはLPガスの販売がありますとありましたが、私もホームページを見ましたが、販売できる範囲、エリアが見つけにくい。実際には分からなかったのです。これに関しても、なかなか分かりにくい状況でございました。LPガスが自由料金であることを知らずに利用している消費者は結構多いのです。生まれたときからずっとLPガスの場合、それが当たり前なのです。そういった問題意識を持たないと、切り替えしないのではないかと思います。つまり、LPガス、都市ガスの利用形態の違いであったり、同じLPガスでも価格は違うというところに関心を持たない限り、契約先を変えようとは思わないということがあるのではないのでしょうか。今回のアンケートの声にもありますように、契約先を変更することにより、料金の負担が少なくなるのであれば変更も検討したい、しかし、情報がなため検討できないという声が出されております。

2つ目に、実質的に価格競争はなく、販売価格が高止まりであるということです。他の業者であったり、隣の家庭のところのガス代などを聞くことは難しいです。そういった中で、自分の家が果たして適正といいますか、高いのだろうか、安いのだろうかということは分かりません。自分で探す手間を考えると行動はとらない、よって、業者間の競争原理というものが働いておりません。活発に消費者が乗り替えようとしている感覚は乏しいと思われれます。

3つ目に、基本料金等が公表されていないということがあります。書面の確認が不十分で「もらったがなくなった」「もらった覚えがない」という方が55%もいらっしゃるということでございます。

次に、ガス自由化の懸念事項として出させていただきました。ガス自由化のメリットとして、自由化によるガス料金の値下げ、自由に業者が選べる、選択性ということの2つを挙げています。懸念事項としては、ガスの自由化の情報公開と消費者が切替えができる環境づくり、同じ価格の地域内格差の是正、契約時の消費者への丁寧な説明という3つを挙げさせていただいております。

そろそろ時間ですので、まとめに入らせていただこうと思います。今後も電力・ガス自由化について、私たちも注視し、消費者の立場に立って意見を述べさせていただきたいと思います。

御清聴ありがとうございました。

古城座長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 どうも御説明ありがとうございました。

3点ほどお尋ねさせてください。1つ目は、新規に58社参入されたとおっしゃっていらっしゃるのですが、ネットでしか広告していないというのはどういう状況なのか。

それから、中国電力は、電力自由化の後に自社の中の新メニューをかなり魅力的に変えたのかどうかということ。

5ページのところで消費者の声をまとめていただいているのですけれども、この中には、「切替えによって電気が利用できなくなる不安があるとか、切替えの方法や仕組みが理解できない」とか、いわゆる一般的に消費者が当然知っているというか、常識的なことも含まれていると思うのですが、そちらの7団体の連絡協議会さんでは、こういったことについての学習とか取組などはされていらっしゃるのでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 お答えさせていただきます。

58社の参入ということを先ほど述べさせていただきましたが、なかなか目にする機会がないのです。ネットで自分が調べに行かないと、分かりません。中国電力で新規参入者であるとか、そういう調べ方をしないと58社が出てこないのです。そういったことが新聞など、一般に広報やPRされていないのです。

中国電力の新しいメニューのところですが、カーブの関係のチケット等、いろいろな消費者の気持ちをくすぐるようなメニューを出されております。ポイント制でありますとか、いろいろな工夫をされております。

そして、消団連としての学習ですが、そういった学習は、去年十分できていないのが実情でございます。今回アンケートを取ってヒアリングをさせていただく中で、そういったことを、どんな報告だったのかを是非聞かせてほしいでありますとか、学習会をしてほしいという声もありますので、今回帰ってから、学習会、報告会等もしていきたいと思っております。

スイッチングが面倒だという声がありますが、簡単にできるということ、まずお知らせしていく必要があります。新規参入事業者が58社ありますということもお知らせしないといけないと思います。そういった工夫を消費者団体としてやるということも必要ですが、それは消費者団体、消団連の7団体にしか伝わらないことでありまして、一般消費者にどう伝えるかが一番大きなポ

イントではないか、工夫をしなくてはいけないのではないかと考えているのです。そういうことも今後消費者団体としていろいろなところと話をしていきたいと思っています。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 御報告ありがとうございました。

5ページの消費者の声というところで、非常に興味深く拝見しました。地元の事業を応援したいということで、中国電力さんと地元の方々とか、地元の事業者との非常に強い連帯感といいますが、そういうものがある地域なのだなというのは非常に伝わってきたのですが、一つお伺いしたいのは、競争原理が働いて料金が安くなるという理屈は分かるのだけれども、少しばかり安くなったからといってメリットは感じないという消費者の声があり、別のところでも、半額になるぐらいになったら替えてもいいけれどもみたいな声があったのですが、今回の調査の中で、そういう項目はなかったかとは思いますが、まとめられたりとか、あるいは調査の中で、森畠さんがお聞きになったことからでも結構なのですが、どの程度価格が下がっていったらスイッチングの手間暇がかかっても替えていこうかというような、感覚としてつかんでいらしたら教えていただきたいと思います。

広島県消費者団体連絡協議会森畠事務局長 御意見ありがとうございます。

地元事業を応援したいというところで言いますと、中国電力は広島ガス、ガスの部門に入っていないのです。それぞれ電力のほうに広島ガスも入っていませんし、関東、関西のようなことが起きれば競争原理は働くのだとは思いますが、実際には広島では行われていなくて、ここは地元愛が強いというところと言うと、カーブが負け続ける中でずっと応援してきたという歴史もあるのではないかと私は思います。これは私見です。そういった思いがあるのが広島です。

そして、金額の部分でございますけれども、幾らというよりも具体的な提示ですね。だから、例えば半額までは行かなくても、それが自分の価値観に合うか合わないかということではないかと思しますので、そういった幾ら下がるよというところが、一つ一つを比較して一覧にしなくてはなかなか比較ができないということではないでしょうか。そういった手間だろうと思うのです。ですから、その幾らの金額ということは、私は今、申し上げにくいのですが、手間と価格のところをどう自分の中で判断するかという事ではないでしょうか。

陶山委員 ありがとうございます。

古城座長 あと、いかがでしょうか。

古賀委員の質問の58社参入と関連してですが、中国電力は他業者へのシフトが一番少ない地域になっていますね。1%少々とのこと。その理由なのだと思いますが、58社入っているというのは、参入が小さいとか、新規参入者のシェアを取る努力が少ないからシフトが少ないのか、それとも、これらの消費者が認知していないから少ないのだという説明もあるのですが、その辺、もう少し詳しく御説明できますか。有力な競争業者が入っていないから少ないのでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森畠事務局長 実際に、消費者のところ具体的に聞いているわけではないので、はっきりしたことは言えませんが、資料の3ページ目にありますように、中国

電力管内の自社内の切替え率は2番目に高かったのかと思います。11.7%あるのです。先ほども御意見をいただきました地元の事業を応援したいという声と、新規参入御者は58社となり、他県の数も調べましたけれども、ほかの管内と比べてもそんなに変わりありません。にもかかわらず、スイッチングが進んでいない理由というのは、今、はっきり分からないのが実情です。

古城座長 今、お話があったように、中国電力のお客さんが中国電力の従来の規制メニューから自由化メニューにシフトしている率も非常に高いですね。中部電力の次に高いのでしょうか。だから、自由化になって、より有利な選択肢があるということは気がついて、そちらには反応しているわけですね。それは地元愛が強いからという御説明ですか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 多分、その部分があるのか、もう一つは、これも私見でございますが、先ほどのアンケートにもありましたけれども、安心して利用できるかどうかというところの不安な部分が多いのではないかと思います。だから、Aというところに替えた場合にそれがどうなのか、Aという新規参入業者が安心してできるということが分かれば広がる可能性は高いのではないかと思います。だから、県民性の問題も全くゼロではないような気がします。

古城座長 新規参入業者のいわゆる大手ブランドみたいなものは、どういうものが入っているのですか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 今、覚えている範囲で言いますと、伊藤忠さんであるとか、名前が出されているところは、また後で御説明します。

古城座長 小浦委員、どうぞ。

小浦委員 御説明ありがとうございます。

いろいろアンケートの結果も興味深く拝見させていただきましたが、消費者の方が大手のところ安心して継続的に利用したいという気持ちも分かるのですが、中には6ページにもありますように、安全・安心な電力供給、その中にクリーンエネルギーということも書いてありますが、価格は多少高くなっても、やはり再生可能エネルギーの発電を応援しようと思っている方もあると思うのです。この58社の中で、そういったことを熱心にやっている事業者さんは把握されているでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 新規の中では、そういったところは、私のほうでは把握できていません。県は違うのですけれども、大阪いずみ市民生協では、今、クリーンエネルギーの取組をされているところです。

古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

消費者委員会蟹瀬委員 ありがとうございます。

私はガスについてお伺いしたいのですが、最初の2ページで都市ガスとLPガスの分布図が出てまいりましたね。それで、最後のほうにガスの話が出てくるのですが、8ページに出てくるのですが、LPガスが自由料金であることの情報提供が不十分であると書いてあります。そのことあるのですが、この山間地域とかLPガスを使っていらっしゃる方々の販売店比較みたいなことが現実にあったとしても、切替えができるのかどうか。

今、LPガスでは、なくなったら自動で販売店に「この人の家のガスがなくなりつつあるよ」という通知が行き、そのお宅に補充してくれるようなシステムができていますね。そうすると、そういうサービスも含めて安くなったからこっちへ移るとか、割と地域別で販売店が競合しないように、競争しないようにみたいなことができ上がっていて、なかなか消費者として切替えが難しいのか。もちろん価格が分からないということもあると思うのですけれども、それ以上に地元愛とか、もともとのつながりとか、いろいろなことがあって、非常にそういうことも壁になっているのか。その辺を聞かせていただけますか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 私の家もLPガスなのです。生まれたときからずっとLPガスで、ずっと同じ業者なのです。その業者さんの対応が悪いということも全くないので、業者に対しての不満はないわけなのです。ただ、切り替えられるかどうか、切り替えてもいいという認識を恐らく消費者が持っていないではないでしょうか。配管が通っていないので都市ガスを利用することはまずできないので、ほかの業者のところと利用を替えることになると、地元の人なので、そこにも摩擦が入ってきますから、そこに替えるという選択肢はまず生まれませんと思います。利用している立場として、述べさせていただきました。

古城座長 井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 7ページのところですが、消費者側からの意見ということで、2番目に新規参入しやすい環境整備ということですが、ここに書いてある消費者の側から見ると、公平な競争が行われるような環境はできていないという認識が広島などでは結構あるということなのかということですか。

それと、58社新規参入があるので、結構たくさん新規参入がされていると数字的にはあるのですが、どのくらい増えれば新規参入者があって、競争が活発化しているかという認識をお持ちなのか。

(3)のところで「電力比較サイト」の信頼性ですけれども、広島ではなかなかセット割みたいなことは、通信、auとのセット割などはあるかもしれませんが、電力だけで比較するサイトというものの信頼性は、競争がものすごく激しくなると、いろいろな商品と組み合わせで割引をしたりするというので、なかなか比較できないようになってしまう。そういう意味で、信頼性とか利便性を向上するというよりも、なかなか比較が難しくなるのが自由化ではないかという感じはするのですけれども、その点についていかがでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 まず7ページの2番のところですが、公平ではないと思っているかということなのですから、今後のところで、そういった発電部門と送電部門を分ける発送電分離をしていく環境をつくっていただきたいということです。まずはそういった送電部門を使いやすくすることが要るのではないかと一言させていただきました。

58社、何社あればいいのかという御質問でございますが、他の県を比べると遜色ない参入業者数なので、問題ないと思います。新規参入業者が多いとか少ないとかというのはなく、他の県との比較のところの消費者心理として、広島県の方が切替えの行動まで至っていない理由をまだ

つかみ切れいていません。

比較のところなのですけれども、今もありましたように、いろいろなところが比較サイトを出す。いろいろなメニューを出して、複雑になることによって、比較が難しくなるのではないかというような御指摘をいただきました。確かにそのとおりだと思います。ですから、それをより分かりやすくするための第三者的な比較サイトが必要ではないかということなのです。消費者が求めるポイントに応じた比較サイトをどうつくるか。それを簡単な作業でどう分かっていただけるようにするのかというのが、一つのポイントとも思います。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 同じく7ページの一番下、消費者への情報提供のところ、消費者トラブル等の啓発ということが書かれていますけれども、これは具体的に何かこういうことがもう既に起こっているとかというような実態を、把握していらっしゃるのでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 私どもの広島県消費者団体連絡協議会の中にも、消費者ネット広島があります。その中にもそういった事例が出たというのはありません。まだ出ていないのです。これからそういったトラブルになったときの対応として、窓口が県の消費生活センターでありますとか、クーリング・オフができますよということの告知という部分が、私が見る限りでは少ないというか、ないというか、そういったところが要るのかなと思っております。

陶山委員 ありがとうございます。

古城座長 井手委員、どうぞ。

井手座長代理 8ページ、ガス自由化への意見で、LPガスについて、自由料金であることを知らないために切替えが少ないと書かれていますけれども、アパートや集合住宅では自由料金であることを知ってもなかなか切替えが難しいということは御存じですか。このアンケートの中で、消費者はきちんと分かっているのでしょうかねということの確認です。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 アパートの方がそれを御存じかどうかという点で言いますと、なかなか関心を持ってないと分からないと思うのです。アパートで、ほかの業者に自分だけ替えるということもできませんし、今、自分たちが利用している状況を知るとことをしないと分からないと思うのです。だから、まずそういったところをお知らせすることが要ることなのかとも思っております。

古城座長 古賀委員、どうぞ。

古賀委員 10ページで、ガス自由化への懸念事項としてまとめていただいているのですが、下の懸念事項の(2)で、同じ地域で同じ商品で価格差が生じているというのは、これは具体的にはどのような事例があるのか、もしすぐお分かりになるようでしたら教えてください。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 道路を挟んで自分の家があり、戸建ての家があって、先ほどありました集合住宅があって、そこでも価格差が生じているという事例は聞いております。また、同じ戸建てでも価格差が生じているという声も聞いているということで、このように書かせていただきました。アパートの場合はガス器具等々の減価償却が終わっても、価格が下がっていないということも聞いております。

古賀委員　そういう場合に、例えば非常に自分のところは高いと感じている人たちがスイッチングするとか、オール電化にするとか、そういう事例も具体的にはあるのですか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　その事例は直接聞いたことがないのですが、オール電化にされる場合は、家を新しく建て替える場合が切替えの時期ではないでしょうか。単にガスが高いからオール電化にするという事例を私は聞いたことがないです。

古城座長　中国電力の電力料金というのは、全国の中では比較的割安ですね。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　私も比較的割安だと思って調べたのです。全国で5番目なのです。

古城座長　この資源エネルギー庁の数字ですと、今日の報告でも使われている調査では割安に出ていませんか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　それを10社で見ると5番目です。そのように調べたのですけれども、何番目になっていますか。私が調べたのは5番目だったのですけれども。

古城座長　北陸の次に安いですよ。2番目。

井手座長代理　何アンペアで使用量はどのくらいかというのにもよりますね。

松村委員　古城座長が見ているデータは家庭用ですね。

古城座長　家庭用です。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　私が調べたのは30アンペア契約で30キロワットアワーを使用した試算で、2人暮らしの世帯の平均使用料金で調べたのですけれども。

井手座長代理　それで幾らでしたか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　月当たりが8,034円だったのです。北陸が7,160円だったのです。

古城座長　北陸よりは高いと思うのです。それ以外に安いところはありませんか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　九州電力です。

井手座長代理　九州電力が今、安いのですよ。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長　九州、沖縄が安かったです。続いて、四国が7,821円だったのです。中国電力は8,034円だったのです。だから、私の調べ方が悪かったのかもしれませんが、調べると5番目ということで、北陸が7,100円ですから、一番安過ぎるくらいなので、それ以外は300円くらいの価格差ということですよ。

古城座長　分かりました。

あとはいかがでしょうか。

小浦委員、どうぞ。

小浦委員　最後の14ページ、参考資料をつけていただいていますけれども、中国電力の電源構成で、火力発電の内訳として、石炭が59.3%で、電力会社の中で5番目となっています。電力自由化についての学習会もこれからやっていかなければいけないとおっしゃっていましたが、消費者の気持ちを動かすのは、自分が使っているエネルギーがCO2をどれくらい出しているかとか、

パリ協定のこともいろいろあると思います。地球規模での環境を考えるような学習会をやっていたら、電力を切り替えるということへの契機になるのではないかと考えているのですが、いかがでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 ありがとうございます。

今、おっしゃっていただきましたように、今回消費者の声の中にもクリーンエネルギーだけでなしに、全体の環境をどう考えるのかというコメントもいただいております。どういう行動を消費者がとるべきなのかということをおみんなで考えて、みんなで共有して、それで動くということが大切なのではないかと思っています。

小浦委員 これは全国的にどこでも考えなければいけないことだと思うのですが、今日は来ていただいておりますので、広島でもそこを進めていただければと思います。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 ありがとうございます。

古城座長 御報告にはなかったのですが、確認なのですけれども、ガスについて。中国電力は都市ガスの供給はしていませんね。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 はい。

古城座長 したがって、都市ガス地域では、例えば広島市ですと広島ガスからほかの都市ガスに切り替えるということのオプションはないと考えてよろしいのでしょうか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 今はないと思います。

古城座長 それについて、消費者の方々の御不満などはございますか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 そこに関して聞いていないので、何とも言えませんが、今回のアンケートにもありましたように、大手というところが一つキーワードになっているのではないかと。安心して利用できるというところ、そういったところに入ってもらう。入ってほしいという運動といいますか、そういう行動を消費者が起こすかどうかということになるのであれば、また違ってくると思いますが、実際には今、そういう動きはありません。

古城座長 広島では、広島ガスが高ければオール電化に切り替えればよいというようなものが一般的な消費者の反応なのですか。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 そこまでアンケートをとっていないので分かりませんが、ガスが高いからオール電化に替えるというところまではなかなか踏み切れないのではないかと個人的には思いますが。

古城座長 広島市は一時は、広島ガスの料金が安いからというので、オール電化へのシフトが非常に割合の大きな地域だったのです。

広島県消費者団体連絡協議会森島事務局長 そこではオール電化に切り替えませんかというコマーシャルであったり、そういう発信はありましたけれども、実際にそれが行動として行われてどうなったかというのはデータとして持っていないので、コメントを控えさせてもらえたらと思います。

古城座長 ありがとうございます。

松村委員、どうぞ。

松村委員 ガスの料金が低いからわざわざオール電化に切り替えるケースは余り聞いたことがないという指摘は正しいと思う。一方実際に建て替えるときに、オール電化にするか、今までどおりガスを使うかの検討をするときに、ガスの料金が低いとオール電化がより有利になるので、オール電化への切替え率が高くなり、結果的にオール電化比率が高くなる。したがって古城座長の言っていることも正しい。どちらも正しく、2つの見方は矛盾していないと思います。

古城座長 そうですね。

あと、よろしいでしょうか。

それでは、この件についての質疑応答は以上といたします。

森島事務局長におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきありがとうございます。ありがとうございました。

(広島県消費者団体連絡協議会退席)

(独立行政法人国民生活センター着席)

### 3. 電力・ガス小売自由化に伴う消費者トラブルに関するヒアリング

古城座長 続いての議題は「電力・ガス小売自由化に伴う消費者トラブルに関するヒアリング」です。

本日は、一昨年、昨年に続き、独立行政法人国民生活センターより、相談情報部相談第2課の小林真寿美課長以下、3名にお越しいただいております。

それでは、御説明をお願いいたします。20分程度でお願いいたします。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 日ごろより当センターの業務に御理解、御支援をいただいておりますこと、まずは御礼申し上げます。

本日は今、御紹介をいただきましたとおり、タイトルにございます「電力小売自由化」「ガス小売自由化」に加えまして、「プロパンガス」に関する消費生活相談の現状について御報告をさせていただきます。

それでは、資料3枚目から御説明をさせていただきます。まず1番目としまして、電力小売自由化に関する消費生活相談の現状でございます。

4枚目、相談件数をお示ししたものでございます。2017年12月31日までに3,341件関連する相談が寄せられております。その内訳を見ますと、電力自由化が始まる2015年度以前に1,000件強、それ以降、2016年度に1,307件、さらに、今年度、2017年度に1,026件寄せられている状況でございます。以降、時期ごとの状況がどうなっているのかをデータでお示しした上で、相談事例を御紹介させていただきます。

5枚目、まず契約当事者の特徴です。性別を示したものでございます。こちらは時期による変化は余りなく、男性が多少高いものの、ほぼ男女半々という状況でございます。

6枚目、次は年代別に見たものでございます。こちら、時期による変化は余りございません。70代、60代、50代の順に割合が高くなっておりまして、全体の約6割が60歳代以上からの相談で

す。

7枚目、次は契約当事者の地域について、地域ブロックごとに時期別に示したものでございます。どの時期を見ましても、南関東、近畿、東海、九州北部に相談の偏りがみられます。割合で示したものを参考としまして8枚目にお示ししております。

9枚目、販売購入形態がどのようなものになっているのかというものでございます。こちらもどの時期におきましても「電話勧誘販売」の割合が最も高く、特に2017年度の割合は、全体の約半数を超えている状況です。次いで、どの時期におきましても「訪問販売」の割合が高くなっています。

10枚目、こちらは契約をしている前か後かというものを示したものでございます。当然といえば当然なのですが、自由化開始後には既に契約した後のトラブルの割合が高くなっておりまして、2017年度は全体の6割弱となっている状況です。

11枚目、こちらは主な相談内容をキーワードで示したものでございます。時期ごとに上位を見ておりますが、自由化後に課せられた書面交付に関する相談、また、解約やクーリング・オフ等に関する相談、経済性、価格・料金に関する相談が自由化後の2016年度以降に多くなってきているということが、キーワードから見ただけかと思えます。

12枚目以降、具体的な相談事例を御紹介させていただきたいと思えます。

まず、12枚目にまとめておりますのは、勧誘に関する相談でございます。

最近複数見られる事例としまして、1点目、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、迷惑であるという相談。

2点目、業者からの勧誘電話が頻繁にあり迷惑だというもの。

3点目、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」と切替えを勧められたというもの。

4点目、「電力が安くなる。電気使用量の明細を準備して。また電話します」という電話があつて、不審であるというもの。

5点目、「当社と契約をしないと電気がとまる」などと言われ説明を聞いたが不審ではないかというようなもの等が相談として寄せられています。

次に13枚目、契約の内容に関する相談を御紹介させていただきます。

1点目、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、後日契約書のような書面が届いたが、契約した覚えはないというもの。

2点目、電話で勧誘をされ、契約の意思は示していないが、話の流れでお客様番号を伝えてしまった。その後「切替えありがとうございました。」という書面が届いたというもの。

3点目、ケーブルテレビ会社に「年間2,000円ほど安くなる」と説明をされ、契約をしたが、実際は700円ほどしか安くならなかったというもの。

4点目、プロバイダの事業者に電気とセットで契約を勧められ、契約をしたが、契約先が以前の契約先から実際は変更されていなかったという、消費者の認識と実際の契約内容が異なっていたというような事例も見られます。

最後、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。今後、一括請求で高額なものを請求されると困ってしまうがどうしたらよいかというものの中には見られません。

続きまして14枚目、解約に関する相談です。

1点目、他社と勘違いをして承諾をしたものなので、解約したい。

2点目、実際、解約をしたいということを事業者に伝えたが、解約できていないことが分かった。

3点目、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の請求書が届いたが、その違約金が発生することは教えられていなかった、教えてほしかったというものです。

最後、事業者から「電気が安くなる」と勧誘を受け、資料送付の承諾だけのつもりで承諾をしたが、契約書が届き、契約先が切り替わってしまっていたと。解約を申し出たら、解約料を請求されたというものでございます。こういったように、解約料に関する相談も複数が寄せられています。

15枚目、その他の相談事例です。中にはこういう相談も見られるということで、幾つか御紹介をさせていただきます。

1点目、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というもの。

2点目、解約しようと思い電話をしてもいつも話し中でつながらない。メールも返信が来ず不満であるというもの。

3点目、電力会社がシミュレーションをしたところ、料金制度の中で安くなるはずだったのに、実際は燃料調整費の単価の導入で、実質的に値上がりをしてしまって納得がいかないというものなども中には見られました。

以上が電力自由化に関する相談の状況でございます。

続きまして、16枚目以降で、ガスの小売自由化に関する相談の現状を御報告させていただきます。

17枚目、相談件数でございます。2017年12月31日までに461件寄せられています。電力自由化が開始される前の16年度以前は109件、それ以降、17年度で352件寄せられています。以降、同じように、時期によって変化があるのかどうかをそれぞれの項目別に見ています。

18枚目、契約当事者、こちらは時期による大きな変化はなく、男女約半数ずつ相談が寄せられている状況です。

19枚目、こちらは年代別です。時期による変化はこちらも余り見られず、70代、80代の割合が特に高いという特徴は共通しています。60歳代以上の相談が全体の約7割を占め、高齢者の割合が高くなっています。

20枚目、続きまして、契約当事者を地域別の相談件数で見たものでございます。こちらは都市ガスの利用地域とも一致いたします。南関東、東海、近畿で多く相談が寄せられています。

21枚目、地域別の相談割合を円グラフにしたものでございますので、参考までに御覧いただけ

ればと思います。

22枚目、販売購入形態でございます。こちら時期による大きな変化はございません。「訪問販売」が全体の約半数を占めている状況でして、次いで「電話勧誘販売」が3割から4割を占めているという状況でございます。

23枚目、契約の有無についてです。こちらは電力自由化とも同様、自由化開始後に契約をした後のトラブルが割合として高くなっておりまして、全体の約7割が既契約のトラブルです。

24枚目、相談内容でございます。こちら電力とも共通する部分がございます。自由化後は、契約時に交付される書面に関するもの、また、契約後に解約をしたいというような内容として、クーリング・オフについて、また、解約に関する相談が上位になってきているという特徴がございます。

25枚目、具体的な相談事例を幾つか御紹介させていただきます。

まず、勧誘に関する相談としまして、1点目「現在契約をしているガス会社に契約先を変更しないと言われていたのか」などの勧誘が執拗にあるというもの。

2点目、電話での勧誘が複数回あり、不快であるというような迷惑な勧誘に関する相談。

3点目、「セットで契約をすると安くなる」と言われたが、本当だろうかというような、勧誘時の説明に関する相談というものも寄せられています。

続きまして、契約に関する相談です。こちらは電力でもみられましたが、ガス会社から「今より料金が安くなる」という説明を受けて、質問に答えただけのつもりだったが、契約書面が実際に届いてしまったという消費者に契約した認識がないというトラブルです。

また、解約に関する相談として、今と余り料金が変わらないということが実際に分かったので、早々に解約をしたい、クーリング・オフをしたいというような相談もみられます。

以上がガスの自由化についての報告とさせていただきます。

続きまして、最後、プロパンガスに関する状況について、御報告をさせていただきます。

27枚目、こちらは年度別で件数を示したものでございます。2012年度には3,800件を超える相談が寄せられておりましたが、2017年度には1,521件と、年々相談件数は減ってきています。

続きまして、契約当事者の特徴でございます。プロパンガスにつきましては、28枚目にお示したとおり、様々な年代からの相談が寄せられています。

29枚目、こちら、性別の割合を示したものでございますが、男性の割合が多少高いもののほぼ男女半々という状況です。

続きまして、地域ブロック別の相談の状況でございます。こちら、南関東が最も多く、次いで北関東、東海、九州北部、北海道・東北北部という順で相談が寄せられています。

31枚目、販売購入形態でございます。こちらは「店舗購入」が53%と最も多く、残り半数が「訪問販売」となっております。

32枚目、契約・申し込みの有無に関する状況でございます。プロパンガスにつきましては、既に契約をした後のトラブルが多く寄せられています。全体の85%がそのような相談となっております。

33枚目、相談内容をキーワードでまとめたものですが、最も多い相談としては、高価格である等という相談が最も多く、5番目にも価格・料金に関する相談が入っています。

このように料金に関する相談が多く寄せられていることとあわせて、解約や解約料についての相談、また、書面や説明不足に関する相談というのも上位に上がってきているということが特徴となっています。

34枚目、プロパンガスに関する特徴的な事例を幾つか御紹介をさせていただきます。

1点目、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。初めは安い料金を提示して契約をさせ、後から価格が上がっているのではないかと、問題ではないかというものでございます。

2点目、「ガスの自由化で団地全部委託を受けたので判子をお願いします」と業者が来たので印を押したが、それはうそだったという事例。

3点目、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、非常に怖かったというものの中には見られます。

4点目、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」と勧誘をされ、「今より高くなることはない」と回答され契約をしたが、実際には電気代が高くなってしまったというものでございます。

そのほか、数は多くありませんが、このような相談も入っていますということで2点御紹介をさせていただきます。

1点目、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の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が契約しても大丈夫だろうかというような、料金比較ができるサイトに関する相談も中には見られます。

2点目、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ため安い業者を紹介する」ということで、自宅に来た。その後も電話が入るが、このような事業者の信用性は大丈夫なのだろうか、契約をしていいのだろうかという相談も中にはございます。

状況としては、以上でございます。

古城座長 ありがとうございます。

それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

これは細かいことなのですが、契約当事者というのは、事業者と契約をしている方で、相談に来られた方ですね。所帯主とは限らないですね。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 今回データでお示したのは、実際に契約をされた方がどなただったのかということを経営で見ております。

古城座長 例えば、奥さんが相談しても、契約者が御主人だったら、御主人のほうでとっていらっしゃるのですか。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 そうです。

古城座長 分かりました。

それにしても、女性の割合が大きいですね。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 今回ご報告させていただきました電力・ガス自由化に関する相談を見ますと、大体半々、もしくは女性と比較して、少し男性が多いという傾向が見られます。

古城座長 そうではなくて、奥さんが相談するのですけれども、契約当事者は旦那さんということが多いので、旦那さんの割合のほうが契約当事者は多くなるのではないかと思っただけの質問なのです。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 契約者全体のデータは持っておりませんので明確な分析はできませんが、寄せられる苦情相談のデータでは、お示ししたとおりでございます。

古城座長 分かりました。ありがとうございます。

ほか、いかがでしょうか。

松村委員、どうぞ。

松村委員 まず、これらの相談事例は、監視等委員会とは情報を共有しているのですね。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 はい。

松村委員 その場合に、例えば12ページ、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というときには、ここでは事実かどうか分からないので、どの会社が個人名は書いていないのですが、相談のときには何々会社と個人名が出ているわけですね。そうすると、監視等委員会に行くときにも個人名が出ているということですか。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 はい。その通りです。消費者がこの事業者からの勧誘が迷惑であるということ具体的に申し出た場合には、事業者名も記録にとどめておりますので、その記録は共有を随時しております。

松村委員 それで、ここでは事実かどうかは確認できていないので、差し障りがあるからこういう書き方をしている場合もあると。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 そうです。

松村委員 ありがとうございます。

古城座長 あと、いかがでしょうか。

井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 同じような質問ですけれども、34ページにLPガスの相談事例がありますが、この下から2番目、インターネットでLPガスの料金の法人の適正料金の早見表がある。これは関東地域ですか。首都圏なのですか。この法人のサイトはまだ生きていますでしょうか。それは確認できますか。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 地域ごとの早見表が出るという状況の事例だったようです。ただ、現在このサイトがどうなっているのかということについては、正確な情報は持ち合わせておりません。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 監視等委員会と情報共有をしていくということで、別々の対応もあるかと思うのですけれども、協力して何かを解決できたというような事例がありますでしょうか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 私どもで協力をして解決ということは、陶山委員 そのような立場ではないと。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 もちろん相談処理の過程で監視等委員会の方からいろいろな情報をいただきながら進めております。例えば、自由化のルールや制度などの情報をいただいております。それらの情報を相談処理に生かしていくということはもちろん積極的にさせていただいておりますけれども、一緒に寄せられた相談事案の解決に取り組むという整理にはなっておりません。

古城座長 あとはいかがですか。

蟹瀬委員、どうぞ。

消費者委員会蟹瀬委員 先ほどの松村委員と重なるのですが、11ページに「身分詐称」が109件というのが出ていますね。それで一番最後の特徴的な事例の中に、業者が来たので判子を押ししてしまったけれども、うそだったと。これは実名としてきちんと記録されていて、ちゃんとアラームのような形で見えるようにはなっているのですか。

(独)国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 相談第2課の福井と申します。

身分詐称をされたほうの事業者の名前も分かれば、それは記録をしております。

消費者委員会蟹瀬委員 その記録は、一般の人が見られるものですか。

(独)国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 一般の方は見られないのですけれども、大体が大手電力会社を名乗ってという形で、事例として消費者への注意喚起の資料などには載せております。

消費者委員会蟹瀬委員 例えば、ここにあるガスの自由化で団地全部の委託を受けているので判子をください、しかし実際はうそでしたという事例、これも大手の事業者なのですか。こういうのは、本当は誰だかは分からないのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 大手の電力会社を名乗っているだけの場合もありますので、最終的に契約まで行っていない場合には、実際に誰だったのかというのが分からないような事例もあります。分かった場合には、今、申し上げたように、記録にはとどめておりますので、そういったデータ自体は監視等委員会様とも共有を随時していくこととなります。

消費者委員会蟹瀬委員 消費者はその情報で身を守ることはまだできない状態ではいるのですね。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 当センターでは、消費者に対し、大手電力会社を名乗る業者とのトラブル等が発生していますということを、監視等委員会様と連名という形で、随時情報提供させていただいております。この情報提供等により、なるべく多くの消費者の方にトラブルの未然防止に関する情報をお伝えできたらいいなと考えております。

(独)国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 相談第2課の丸山と申します。

プロパンガスにつきまして、補足をさせていただきます。プロパンガスのほうでも詐称をしている、この団地の事例などはまさにそうなのですけれども、プロパンガスの相談件数が年度でどんどん減っているように、業界内での注意の周知、注意喚起のチラシなどはかなり力を入れてやっていることもあり、何かそういった事例が発生するたびに、近所にそういったチラシが配られたという御相談も寄せられております。消費者が何らかの声を上げたときには、近所も含めてなのですけれども、そういう注意をしてくださいと。基本的には契約をしているLPガス業者が情報を入手し、それらの業者が恐らく自分が契約をしているところに、そういうものが出回っているのをお気をつけくださいと配っているのかなと思いますが、そういう注意喚起については、プロパンガスはかなり進んでいるかなと感じております。

消費者委員会蟹瀬委員 ありがとうございます。

古城座長 松村委員、どうぞ。

松村委員 今も出てきた34ページのところですが、3番目の事例は、LPガスに限らず、こういうことがあると切り替えられないですね。そういう恐ろしい目に遭ったことが伝わると、消費者が切り替えるのを躊躇しかねない。この結果健全な競争も阻害される。どんな商品だったとしても、相当にまずい事例のような気がする。こういうものから消費者が守られないとすると、消費者行政は何のためにあるのかと言われかねない。エネ庁ももちろん当然に対応するのでしょうけれども、消費者行政としてもこういう問題に関しては関心を持っていただいて、本当にこういうことが頻発するようであれば、ちゃんとこちらからも警告を出すことは考えるべき。

幾つかに関しては、ひょっとしたら消費者の誤解かもしれないものもある。例えば電気代が燃調で高くなったなどの類は、もし元の会社と同じ燃調を使っていたとすると、元の会社から切り替えなくても同じように上がったはず。ただ、これに関しては関西電力が最近料金改定をして、そのときに燃調の洗い替えをした。ところが、そここのところをうまく対応しないで値上げするということは原理的にはあり得たので、消費者の誤解であると断言はできないのですが、誤解の可能性もある。そういう点に関しては、値下がりすると言われていたのが、予想するほど値下がりしなかったとかというものも含めて、誤解かもしれないので、こちらのほうでも精査して、本当にそうかどうかは見る必要があると思います。

更に13ページで、契約先は切り替えたけれども、電気代が引き落とされない、後でまとめてでは、消費者にとってとても迷惑なことではある。これはひょっとして、切り替えた電力会社のミスではなく、計量が送配電部門からちゃんと行かなかった結果として、むしろ新規参入者のほうも迷惑している可能性もあるので、そういう事情であることが伝わるように、いろいろな形で工夫していくことも必要かと思いました。

いずれにせよ、これらは大変重要な事例。いろいろな委員会でも共有しなければならない内容。もし適切な対応策が監視等委員会から出てこないとすれば、そちらのほうからも監視等委員会にこの辺はどうなっているのかを言わなければいけないと思いました。

いずれにせよ、こういうものを監視等委員会と共有して下さっていることはいろいろなことに役に立つので、大変感謝します。

以上です。

古城座長 古賀委員、どうぞ。

古賀委員 どうも御説明ありがとうございました。

いろいろな相談を手際よくまとめていただいているのですけれども、相談というか、被害に近いようなものですね。そういったものをどのように解決されるかに非常に興味があるのでお尋ねします。

この契約の形態を見ると、ほとんどが特商法の対象のものになっていますけれども、11ページの相談内容のところでは3年間の相談件数をお示しいただいているのですが、この中で解約が227件と、結構多い数字が出ています。実際にはこの解約というのは特商法で、例えば契約書面不交付だったとか、そういう理由で解約にきちんと至っているのかどうかということ。それから、解約違約金ですね。それでひどい事例などがあつたら、そういったものも御紹介いただきたいということが一点です。

もう一つ、ガスの小売の自由化などに関して、電話勧誘で被害を発生させた事例が最近あったと思うのですが、それについては、東京都が業務改善の指導をしたようですが、現実には随分前からこちらの苦情は入っていたと思うのです。こういった苦情について、今回東京都が業務改善命令を出してくれたのはいいのですが、その前に監視等委員会とか、消費者の関連の行政機関等において、もう少し何らかの迅速な対応ができるような方策があつたのではないかと思うのですが、それをするためにはどのような方策があるとお考えなのかご意見があればということで、2点お尋ねします。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 まず、解約について227件あることについてですが、こちらは解約に関する相談をカウントしたものです。これらの相談の中をみましても基本的には解約できているものが多いという認識を持っております。

その中で、解約料に関する相談については、事例でも御紹介をさせていただきましたとおり、消費者において解約料が存在することの認識がなかったことによるトラブルが複数みられます。これまで電気やガスというのは、契約を結ぶというよりは、必要に応じて開通してもらい、必要がなくなったら停止するという認識のもとで消費者は使っておりますので、そういう意味では自由化後、解約をする、さらには解約料が発生するという認識を持ちにくい状況があるように思います。トラブルをみますと、消費者側はきちんと説明を受けて、解約料等が記載された書面をもらっていたけれども、それでも認識をできずトラブルになっているケースもありますし、事業者からの説明が不足をしていたことでトラブルになっているケースもみられます。消費者にとっては解約条件や解約料が認識しにくい現状があるということが課題として見られるところでございます。なお、高額過ぎて問題だというようなものは、あまり寄せられておりません。

2点目について、問題が起こったときに、いかに各方面に情報共有をし、いろいろな形で指導等につなげていただくかということなのですけれども、自由化が開始されて一定期間経ち、相談が寄せられておりますので、随時、分析を行い、必要に応じて関係機関等への情報提供をしていくのがまずは一番重要だと考えております。

また、消費者におきまして、電気・ガスについては、契約という認識がまだまだ十分ではないケースがあると寄せられているトラブルを見ましても感じますので、契約である、書面交付がされ、クーリング・オフもできるケースがあるということ等を引き続き情報提供という形で積極的に発信をしてまいりたいと考えております。そうした取り組みにより、消費者がトラブルに遭った場合には消費生活センター等にきちんと声を上げていただくという循環を作っていくことも、大きな役割の一つだと感じていますので、その部分に関しては、今後より一層取り組んでまいりたいと考えております。

(独)国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 少し補足をさせてください。どのように解決しているかを見てきたのですけれども、全国的に、クーリング・オフできるものはクーリング・オフができています。事業者もクーリング・オフ妨害などはなく、スムーズにクーリング・オフができています。

解約料についても問題になることはあるのですけれども、そこは説明があったかどうかとか、勧誘の仕方とかで、結局は解約料を一部払ってくださいとか、高いというときには免除でとか、そういう解決になっております。

監視等委員会との関係ですけれども、少しトラブルが多いなとか、増えてきたなという事業者についてはPIO-NETデータの照会をいただいていますので、その中で個別事業者について具体的なデータをお返ししている状況でございます。

古城座長 ほか、いかがですか。

小浦委員、どうぞ。

小浦委員 御説明ありがとうございます。

国民生活センターさんでは、勧誘に関する相談事例から注意喚起を見守り新鮮情報というツールでおこなっていらっしゃると思います。電力、ガスの小売り自由化に伴う勧誘に関しても、見守り新鮮情報を使って注意喚起をしていただくのはとても有効だと思います。また、会社名を出したりとかは難しいかもしれないのですけれども、工夫して発信をしていただけたらと思っております。

先ほど古賀委員がお話しされたように、直近のところでガス小売事業者の代理店から委託を受けた電話勧誘事業者に対して東京都が業務改善命令を出しましたが、命令はトラブルを起こした委託を受けた事業者までで、委託をしているところまでは及んでいないと思いますので、監視等委員会ともっと連携をしていただきたいと思います。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 ありがとうございます。

古城座長 あと、いかがでしょうか。

井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 相談事例について、先ほどの松村委員の御意見に賛成で、相談事例の中には消費者の誤解によるものも結構あると思います。例えば13ページのところで、先ほども挙げられましたけれども、ちょうど真ん中あたりのケーブルテレビ会社、これは多分セット販売ですから、電気代だけが安くなるのではなくて、ケーブルのCATVのほうも安くなっているの、ひょっとしたら合計で2,000円と言われているのかもしれない。セット販売になると、電気とガスそれぞれ少

しずつ安くなるので、どちらか一方だけで判断できないところがあるので、その辺は、もし相談事例があったときにはきちんと対応していただけたらと思います。

もう一つ、15ページのその他のところで、新規参入の電力会社が撤退した、そのとき連絡が早く欲しかったという相談事例がありますけれども、これによって消費者が不利益を受けたというか、早く知れば対応できたのに対応できなかったというような問題があったのかどうか。その辺についてもし分かれば教えていただければと思います。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 基本的には、電力が途絶えるとかということとは全くございませんで、電気はそのまま使い続けることができます。ただ、情報が早く欲しかったという中には、次のプラン、次の契約先をどうしていくのかということ消費者は検討しなければなりませんので、そのあたりの検討の時間が欲しかったというのが、消費者の苦情の根本的な思いではございました。

(独)国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 料金が安くならなかったというような相談については、先ほどもいただきましたけれども、寄せられた場合に、消費者へのアドバイスとしては実際に家族構成がどうかとか、使った月によって1年前の月と比べてどうだったかというところは確認をしながら、本当に単純に安くならなかったのかどうか確認をしながら、消費生活相談は進めております。

もう一つございました電気料金がなかなか引き落とされないというところも、電力会社のほうの事情なども説明しながら対応しているところです。

以上です。

古城座長 あと、いかがでしょうか。

14ページの一番最後のところですがけれども、電話勧誘を受けて、資料の送付を承諾したら契約したことになって契約書が送られてきたというのですけれども、これは相談者の勘違いではなくて、事実としてこういうことがあるのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 複数同じような事案は寄せられてございまして、ここは消費者がどこまで認識を持っていたのか、きちんと事業者がお話しされていたのかというのは、当事者ではないので最終的なところは明確に分からない部分はあるのですけれども、話の中で契約に必要なお客様番号ですとか、そういった番号などを話しているのは、契約になっている以上は事実です。ただ、その聞き取り方が、契約をしますねというところをきちんと認識をさせた上で聞き取っているのか、話の流れの中で聞き取ったものを最終的には契約しましょうねという形で流れるように話が進んでしまったのかによって、消費者の最終的な認識が契約をするまでは言っていないというようなものに、トラブルとしてはなっているというのが複数見られます。

そういう意味では、消費者側も認識をする必要がありますし、事業者の方にも、場合によってはきちんと説明いただいていますでしょうかということも事案の中にはございます。

古城座長 この消費者は、私は契約した覚えはないということで、それで決着はつかないのですか。つまり、したかしないかという話になりますと、事業者側がしたという証拠をちゃんと持

っていないわけですから、利用者番号を教えてくださいから契約したとかというのは不足ですね。したがって、事業者がそういう形で、相手も同意したはずだからとやればスムーズに行くのだけれども、勘違いがあり得るというリスクを織り込んでやっているのだから、消費者のほうが契約した覚えがないということになったら、事業者は引っ込むのではないのですか。引っ込まないのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 そのような相談が寄せられた場合には、事業者に対し、契約をするということをどのように同意をとっているのかを、相談処理の中で確認をさせていただきます。明確な同意の確認方法等についてきちんとお示しいただけない場合には解約、白紙に戻していただくことになります。

古城座長 そうではない場合には、録音か何かをとっていて、これが証拠だとやるのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 いろいろなケースがあります。あとは承諾書に消費者の同意を示すサインがあり、そういったものが出てくる場合も中にはありますが、様々な状況を踏まえながら話し合いをさせていただくことになります。

古城座長 こういう場合にも事業者が理不尽だというケースはありますか。そうでもなくて、やはり消費者がもうちょっとしっかりしなければこういうことになりますよという感じですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 両方のケースが見られます。

古城座長 あとはいかがでしょう。

陶山委員、どうぞ。

陶山委員 新規の契約者を獲得するために、小売の現場でかなり複雑に展開されているように拝見しますが、取次店とか代理店に絡んで発生するようなトラブルがありましたら、教えていただきたい。それから、それに対してどのような対応を消費者としては考えていけばいいのかということがありましたら、教えていただきたいと思います。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 消費者は、勧誘してきているのが代理店なのか、事業者なのかということは区別をしていますが、勧誘する相手によらず基本的にはトラブルの傾向は同じだと思っています。ただ、相談処理の中で、誰が勧誘をしているのかという点は整理をさせていただくことがございまして、勧誘時に問題が見られる場合には取次であったり、勧誘を委託されている代理店に、どのような指導等をされているのかということ、事業者の確認をさせていただくことは多々あります。そのような形で、代理店とのかかわりは持っています。

古城座長 小浦委員、どうぞ。

小浦委員 プロパンガスのことについてお聞きしたいのですが、27ページ、年度ごとに統計をとってありますが、昨年、プロパンガスのガイドラインができて、その後、その前後にどうなったのかという数字を知りたいと思うのですが、月ごとの数字というのは出るのでしょうか。

それで、その中で説明を十分にするとか、料金の透明性とか、いろいろあると思うので、業者さんの遵守状況みたいなものも、その数字によっても少し分かるかなと思いますので、でき

ましたら教えていただければと思います。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 月別の件数はお出しできるのですが、本日はお持ちしておりませんので、概要だけお伝えをしますと、まずガイドラインが施行された後も、前年と比べて大きく変化は見られません。また月別に見た特徴としては、冬の2月にピークを迎え、その後だんだん件数が減っていくという推移がみられまして、毎年このような季節要因の増減は見られるのですが、法制度の影響だと思われる相談件数の変化はあまりないという状況がみられました。

小浦委員 やはりそのところですね。導管の通っていないところもありますし、導管網が入っているところでも、LPガスは結構、私の近所でも営業が回ったりもしていて、首都圏ほど業者の売り込みの激しさがあると思うので、ガイドラインをしっかりと遵守してもらおうということも、データもかなりの力になると思いますので、またそこはエネ庁と共有していただきたいと思います。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 相談の件数自体の特徴は大きくないというお話をさせていただいたのですけれども、中身を見ておきますと、ガイドラインに関連するような相談も見られておりますので、幾つか具体的な事例を御紹介させていただいてもよろしいでしょうか。

(独) 国民生活センター相談情報部相談第2課担当者 幾つか事例につきまして、御紹介させていただきます。ガイドラインが改正されて基本料金、従量料金を明確にせよとなって以降、自分の料金の内訳を初めて知ったと。このような基本料金、このような従量料金で請求されていたのか、高過ぎないかというような御相談も入っています。また、算定根拠ですね。そういったものが自分には届かない、特に基本料金と従量料金に分けているものは一切届かない、これは違法ではないかというお申出もありました。

また、運用・解釈なども改正され、その中には、例えば撤去するに当たり、速やかな対応、契約を切り替えた際には切換前の業者は速やかに対応しなくてはならないというのが16条の解釈として出ておりますけれども、何度言っても撤去してくれないという違法と思われる相談もございますし、また、ガイドラインで苦情に速やかに対応せよと定められた部分についても、何度言っても何の対応もしてもらえないという苦情は数件入っておりまして、ガイドラインですとか、液石法の改正、解釈の運用については、まだ十分でない部分は事例からは少しかいま見られるところでございます。

小浦委員 ありがとうございます。

古城座長 古賀委員、どうぞ。

古賀委員 ありがとうございます。

以前からあった議論かもしれないのですが、電気もガスもだと思うのですが、自由化されて、いろいろな営業としての販売形態というものは認められているわけですが、代理とか、媒介とか、取次などあるのですけれども、そういった中でうまく監視が行き届かずにいろいろな消費者被害のトラブルが発生する事例も多いと思うのです。今のガイドライン上だと媒介とか、代

理とか、そういった方たちがどういう人だとかということの細かい情報開示が義務づけられていなくて、ホームページなどでそういうものを公表することが「望ましい行為」とは位置づけられてはいるのですけれども、そのところをもう少し義務的というか、少し縛りをつけるようなことをすると、消費者にとっても業者を選択したり、いろいろな判断をする際の助けになるかと考えるのですが、国民生活センターさんのほうではどうお考えでしょうか。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 先ほど申し上げましたように、相談をいただく消費者からは、どういう立場の事業者が自分に勧誘しているのかというのは区別をせず、あくまでも契約先の事業者からの勧誘であると思っているケースが多いと思います。ですので、相談の中から明確に代理店が勧誘をしているのか、取次業者がどうかかわっているのかというようなことを、明確に整理ができる事案ばかりではないというのが実態です。今後、今回頂きました視点も含めて、できる限りそういったものも注視しながら、必要に応じてまた情報提供や、消費者へのアドバイスとしてこういうことに気をつけていただきたいということは発信してまいりたいと考えております。

古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

消費者委員会蟹瀬委員 これは今、3つの電力、ガス、プロパンガスということで問題点を抽出しそれぞれに書いてありますけれども、例えばこの自由化によっての共通の問題点と、それぞれに特化した問題点は整理されていらっしゃるのですか。今、細かく見ると上下していたりとか、電話勧誘がどうかといったことで、上下の1、2、3位は違っているかもしれないのですけれども、例えば1から3までまとめて見ると、共通して、今、電話勧誘が問題なのだとか、価格が問題なのだとか、ある程度図が描けると自由化に伴う問題点は結構クローズアップできるような気がするのです。LPガスも価格と来ていますから、やはり普通のガスより高いわけです。なので、それは特徴なのだとすごくよく分かるのです。もしそのようにまとめてあるものがあれば、お話をいただければと思います。

(独) 国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 具体的に、今回は全国に寄せられる相談の現状についての報告を依頼として受けておりましたので、全体を通してどういう状況なのかということについてまとめた資料に基づき御報告をさせていただきました。

今、御質問にありましたようなトラブルのポイント、特徴というものをどう捉えているかというところなのですけれども、こちらについて、電力とガスと、細かいところでは違う点がございしますが、トラブルを見ていて共通の特徴としてあると思っているのは、消費者にとってガスや電気の自由化後の契約は初めての経験だということでございます。電力会社とかガス会社を、料金であったり条件であったり、いろいろなセットのプランでどうお得かということも含めた条件を検討して選択をし初めての経験だと思っています。

そういう意味では、契約という認識をどこまで持てるのかということと、選択の自由がある以上は、選択の間違いというのでしょうか、選択を間違ってしまうとトラブルになるということも発生いたしますので、現在、そういったところが相まったトラブルが寄せられているのだろうということを感じております。

先ほど御指摘がありましたように、他の消費者トラブルとはまたちょっと異なり、消費者側の認識不足・勘違い等が原因となるものも一定数あるのが特徴の一つかもしれません。そういった意味では、今後引き続き、消費者側の状況がどんどん変わってまいりますし、販売のされ方もどんどん変わってくることが予想されますので、そういった状況を踏まえながら、消費者に対する注意喚起ですとか、事業者等の情報収集に努めてまいりたいと考えております。

古城座長 陶山委員、どうぞ。

陶山委員 ただいまのお話に関連して、国民生活センターのほうで感じていらっしゃることをお伺いしたいのですけれども、消費者が選択をする、できるということは、まずこれは大きく進んだということだと思っております。一方でその選択肢が非常に複雑化していて、選べないという状況は、またこれはこれで大きく問題になってくることだろうと思っておりますけれども、現状を見られて、様々なセット販売とか、商品の数とか、全般的に見て簡単に選べる状況にあるだろうか、消費者が自分の生活をベースにしながら選択がしやすい状況にあるだろうかというところで、難しいかもしれませんけれども、どのように見ていらっしゃいますでしょうか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 もちろん、自由化以前は選択するということがありませんでしたので、以前と比べると複雑化しているともいえると思います。電力であればこの事業者、ガスであればこの事業者というような状況からは全く違う状況が生じていますので、そういう意味では環境としては大きく変わっていると思います。

選択しやすいかどうかというのは、本当に消費者のそれぞれの状況に応じて変わってくるかと思っておりますけれども、選択肢が多いことをどう捉えるのかということになると思います。選択肢が多ければ、自分の生活にフィットするものが複数ある可能性はありますので、それをよしと捉えるのか、選択しにくいのではないかとということでトラブルが多く寄せられるようになるのか、どちらに転んでいくのかは、私どもも予測できておりません。

そういう意味では、これから寄せられるトラブルについて、頂いた視点からも見ていく必要性があることを、お話をお聞きして感じましたので、引き続き情報収集してまいりたいと思います。ありがとうございます。

古城座長 いろいろな相談事例があるのですけれども、相談をしたら、紛争処理がうまくいって、後始末には困らなかったケースがほとんどなのではないでしょうか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 はい。

古城座長 困るケースもあるのですか。事業者がとても悪質で対応しないとか、対応するのが消費生活センターだけで監視等委員会とかがきちんとやってくれないとか、そういうのはあるのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 基本的には交渉が難航してずっと解決しない事例が多数寄せられているかということ、そのような状況ではないと考えています。

古城座長 そうすると、消費者トラブルとって、消費者トラブルの中にとっても悪質なものがあって、これはやめさせなければいけないとか、後始末がうまくいかないのの後始末をもうちょっと工夫しなければいけないというような問題は特にはまだないか見ていいのですか。

(独)国民生活センター相談情報部小林相談第2課長 個別の解決が難しいというものは多くないと思っています。ただ、トラブルを見ていますと、同種トラブルが複数寄せられることや時期によって特徴的なトラブルが寄せられることがありますので、そういう意味では、随時必要なところに情報提供や、情報交換の中で活用していただくような努力はしていきたいと考えております。

古城座長 分かりました。

ほか、いかがでしょうか。

ほかにご不便なようなので、議論は以上といたします。国民生活センターの皆様におかれましては、お忙しいところ審議に御協力いただきまして、ありがとうございました。

(独立行政法人国民生活センター退席)

---

### 3. 閉会

古城座長 最後に今後の予定について、事務局からお願いいたします。

丸山参事官 お手元に資料3と右肩のほうに示しております資料を配付しております。そちらを御覧いただければと思います。

こちらにつきましては、今回の電力、それから、都市ガスの小売自由化のフォローアップについての考え方、進め方等について、事務局としての案ということでお示したものです。

検討項目ということで、下部に記載しておりますけれども、昨年5月に当公共料金等専門調査会の「電力・ガス小売自由化に関する課題について」に盛り込んだ注視すべき論点、こちらにつきまして、その状況について検証していくということで考えております。

また、検討スケジュールにつきましては、5月を目途ということで取りまとめを考えております。

事務局の説明は以上です。

古城座長 今の点につきまして、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

これを取り上げたらどうかとか、ここを重視したらよいのではないかという御意見がございましたらお出しください。

よろしいでしょうか。

それでは、そのほか、何か連絡事項はございますか。

丸山参事官 本日も熱心な御議論、どうもありがとうございました。

次回会合についてですけれども、今週金曜日、3月2日、15時からを予定しております。

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。

お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。