

## 相談事例(59)

# 電力・ガスの小売全面自由化その後 ——便乗商法などに注意を

2016年4月1日より電力の小売全面自由化、2017年4月1日よりガスの小売全面自由化が始まりました。

これまで、電力・ガスの契約は地域ごとの事業者との契約でしたが、自由化により複数のさまざまな業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となりました。電力・ガスについて、よく理解して契約するために、また便乗したトラブルに遭わないために、これまでに寄せられた、電力・ガスの小売自由化に関連する相談事例を紹介し、アドバイスを提供します。

### 電力の相談事例

#### 《事例1》電話勧誘で気づかぬうちに契約をしたことになっていた

大手電力会社の名前を出した電話勧誘を受け、よくわからないまま了承した。電気の契約をしたつもりはなかったが、翌月、大手電力会社とは別の会社が電気の契約書をもって自宅に来た。解約できないか。

#### 《事例2》電話勧誘を受け、契約するつもりはなかったが契約手続きが進んでしまった

電話があり「現在契約している電力会社の子会社である。基本料金が今より20%安くなるので検針票に記載されている情報を教えてほしい」と言われ、「はいはい」と返事をしてお客様番号、供給地点特定番号などを教えた。契約したつもりはなかったが、送られてきた書面を見ると、契約したことになっていた。

#### 《事例3》電気とセットの契約でガスの契約を切り替えたが一部契約が割高になることが判明した

契約している通信業者から電話で「電気とガスをセットで契約するとトータルの料金が安くなる」と勧誘され、利用している電力会社で電気とガスの契約を一本化することにした。ところが、昨日契約に関する書面が届き確認したところ、一部の料金は安くなるがもう一部は割高になるので、この契約をなかったことにしたい。

#### 《事例4》電力会社の撤退に伴い、電気の供給が止まるのではないかと不安に感じた

現在契約している電力会社が業務を終了するようだ。その電力会社が示した契約切替期限までに新たな電力会社との契約手続きを取らなければ電気が止まってしまわないか。非常に不安だ。

#### 《事例5》契約していた電力会社が撤退することとなり、新たな電力会社への切替手続きがわからず困惑した

現在契約している電力会社が電力事業から撤退するとの情報が入った。新しい電力会社と契約する必要があると思うが、手続きや電力会社の選択方法について知りたい。

## ガスの相談事例

### 《事例1》ガスの契約を切り替えたが思ったほど安くならないため解約を希望した

ガスの小売全面自由化に伴い電気とガスをセットにすると安くなると言われ、よくわからないまま、書面に署名をした。業者が帰った後に書面を見たら、今までのガス会社に変更になっていた。説明を受けた時、ガス料金のシミュレーションをしてもらったが、今までの料金がすべて安くなっていたわけでもなく、逆に高額になることもあった。金額がそれほど変わらないのであれば、わざわざガス会社を変更するまでもないので元に戻したい。

### 《事例2》電気とセットの契約でガスの契約を切り替えたが一部契約が割高になることが判明した

契約している通信業者から電話で「電気とガスをセットで契約するとトータルの料金が安くなる」と勧誘され、利用している電力会社で電気とガスの契約を一本化することにした。ところが、昨日契約に関する書面が届き確認したところ、一部の料金は安くなるがもう一部は割高になるので、この契約をなかったことにしたい。

## 消費者へのアドバイス

- 契約は口頭でも成立しますので、勧誘を受けた際には、契約相手や供給条件等について慎重に検討の上、回答することが重要です。仮によくわからないまま契約してしまった場合でも、訪問販売や電話で勧誘を受けて申込みをしたときは、法定事項が記載された契約書面を受領した日から起算して8日以内であればクーリング・オフができます。
- 大手電力会社や大手ガス会社のその関係会社であると装って個人情報を取得しようとする手口が引き続き全国で発生しています。不審に思われた際には、直接大手電力会社・ガス会社に問合せをして確認するようにしましょう。
- （スマートメーターではない）従来型のメーターであっても小売電気事業者への切り替えは可能です。現在、各電力会社においてスマートメーターに取り替える作業が進められています。また、電力会社の切替えの場合でも、メーター等の機器の代金の負担はありません。
- 現在契約している電力会社が電力事業から撤退するため、消費者が別の電力会社に契約を切り替える場合、新たに契約する電力会社に対して申込手続をすることで原則として手続が完了します。現在契約している電力会社との解約手続は、新たに契約する電力会社が消費者に代わって行います。そのため、原則として、現在契約している電力会社と解約手続を行うために消費者が直接契約中の電力会社に連絡等を行う必要はありません。
- 契約切換え手続きに当たっては、現在契約している電力会社との契約における、① 契約名義②住所③顧客番号（顧客を特定するために電力会社が設けている番号）④供給地点特定番号が必要となります。これらの情報は、現在の電力会社と契約した際に交付された書面や、検針票、請求書等の電力会社から交付された書面に記載されている例が多いため、確認することをお勧めいたします。もしこれらの情報がわからない場合は、現在契約している電力会社に問い合わせてください。（ガスの場合も同じです）
- 現在契約している電力会社が電力事業から撤退する場合でも、急に停電になることはありません。

●現在契約している電力会社が電力事業から撤退するにあたり、提携している別の電力会社との契約を推奨する場合があります。しかし、推奨された電力会社と必ず契約する必要はありません。

●都市ガスの保安面について、消費者の敷地内に設置されるガス管（内管）やガス栓等（ガス工作物）の保安や、ガスの事故等緊急時対応は、ガス小売全面自由化前と同じく、従来からのガス会社（一般ガス導管事業者）が担うこととなります。また、ガスコンロ、ガス給湯器等（消費機器）の調査や危険発生防止の周知等は、ガス小売事業者が担うこととなります。その上で、ガス事業者間において保安に関し連携・協力する義務が法律上定められており、具体的な連携ルール等が整備されています。

●ある都市ガス会社から別の都市ガス会社に契約を切り替える場合に、ガスメーターやガス器具（ガスコンロ、ガス給湯器等の消費機器）の変更が必要となることはなく、切替えのための工事ありません。

●その他、電力・ガスの小売供給契約を締結するに当たり、不審なことなどがあれば、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口（TEL03-3501-5725）または最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

（出展・参照：国民生活センター、報道発表資料より一部抜粋）