

相談室から(74)

亡くなった夫の名義変更で知らぬ間に小売り電力の年間契約をさせられていたトラブル
～不意打ちの勧誘にもかかわらず、法的にクーリング・オフの適用がない！？～

相談事例

ケーブルテレビ業者に名義変更の電話連絡をしたら、知らないうちに小売り電力の年間契約をさせられていた。

電力の小売り勧誘電話のトラブルが急増！ 特定商取引法の隙間から漏れる事案も？

2016年4月から電力の小売全面自由化がスタートし、小売電気事業に新規参入した事業者からの電気の供給が行われるようになりました。国民生活センターによると、2018年度の統計では、全国の消費生活センターに寄せられた電力の自由化の相談件数は約5000件、そのうち6割が電話勧誘によるものとなっています。

「消費者庁においては、この分野で消費者を欺罔（ぎもう）する勧誘については、特定商取引法に基づき厳正に処分を行っています」と国民生活センターのホームページには記載されていますが、今回の相談事例は特定商取引法の隙間から漏れてしまうトラブルの状況でした。

相談内容（相談者 70代女性）

亡くなった夫の名義で契約していたケーブルテレビの契約者の変更をするために業者に電話をした。一通りこちらの用件を伝え終わると、急に電力の契約の話になった。よくわからないまま別の担当者に電話が転送され、そのまま話を聞かされた。その後、「電気代が安くなる」と言われ、検針票に記載されている個別番号を求められたので伝えた。電気料金がどのくらい安くなるのか調べてくれるのかと思ったが、なんだか不安になり「電気の契約は今のままで良いです」と伝えたところ、担当者からはっきりした返事はなかった。ひとまず書類を送ってもらえることは確認できたので、届いたらよく確認するつもりでその日は終わった。

2週間ほどして契約者変更に関する書類が届いたが、合わせてケーブルテレビ業者のサービスについて書かれている重要事項説明書というパンフレットが届いた。ちょうど別住まいの息子が来ており、パンフレットと書面を見て電力の契約がケーブルテレビ業者に変更されていることに気づいた。電力契約は了承していない。もとの大手電力業者との契約に戻してほしい。

相談対応

この相談の一番の問題は「相談者は勧誘を断っている」という事実です。したがって、契約は成立していません。相談者の手元に届いたものは、重要事項説明書と書かれたリーフレットと名義変更等の書類しか届いていませんでした。リーフレットにはクーリング・オフについて記載もありました。しかも、リーフレットは数十ページもあり、ケーブルテレビ業者の扱うガスや電力のサービスが記載され1年ごとの自動更新で更新月以外は解除料も必要と記載されていました。しかし相談者とケーブルテレビ業者との電力契約書面がありませんでした。

相談者と息子から連絡を受けたケーブルテレビ業者は勧誘の際の録音を確認し、契約は不成立であると認めました。大手電力会社の契約には継続は可能だが、解約をすると新規加入できないサービスもあります。幸い電力会社との今までの契約は、再度同じ契約が可能なものでした。ケーブルテレビ業者は相談者の契約を電力会社に戻す処理をすぐに行い相談者の契約は元に戻りました。当然ですが解除料も請求されませんでした。

不意打ちの勧誘にもかかわらず法的にクーリング・オフの適用がない！

トラブルは一応解決したものの、もう一つ問題が見つかりました。それは、ケーブルテレビ業者から相談者が電話で不意打ちに電力契約を勧誘されているにもかかわらず、法的にクーリング・オフの適用がないことです。

特定商取引法の訪問販売と電話勧誘販売等にはクーリング・オフ制度が設けられています。しかし、法的解釈では今回相談者は電話で勧誘を受けてはいますが、最初に消費者が自ら電話をかけているため、電話勧誘販売にあらず通信販売であり、クーリング・オフの適用はないと解されてしまうのです。チラシやダイレクトメールなど契約を誘引するものを見て消費者が電話をすれば、クーリング・オフ適用の可能性がでてくることとなりますが今回はそうした状況にもあてはまりません。

訪問販売の可能性はどうでしょうか。訪問販売の条件は、家庭を訪問することやキャッチセールス、ダイレクトメールで消費者を営業所等に呼び出すことが前提となりのため、ここでも訪問販売の前提条件から外れてしまうこととなります。今回の場合は特定商取引法では通信販売にしか該当しないことになるのです。

夫が亡くなったため、契約者の変更を申し出ようと相談者はケーブルテレビ業者に電話で連絡をしています。そこで相談者は思ってもいなかった電力契約の変更を勧誘されます。ケーブルテレビの名義と口座変更のことしか想定していない相談者にとっては、完全に不意打ちの勧誘です。対応に出たコールセンターの担当者に相談者は何もわからない状況で電力契約に誘導され、電力契約の勧誘担当に電話を繋がれてしまいます。ケーブルテレビの契約の変更のことしか想定していない相談者に、いきなり電力契約のことを勧誘しても、勧誘を受けた相談者は困惑するだけでしょう。

クーリング・オフ制度は「契約に不慣れな消費者を救う為の制度」として設けられたことが始まりです。一方でクーリング・オフ制度は「事業者が強引な販売や紛らわしい説明をして契約を取ったとしても、消費者がクーリング・オフをすると契約を解除されてしまうため、事業者にとっても、勧誘のやり方を考え直し、改善する動機を与える制度でもある」のです。
(2013年11月国民生活園山 茂夫 わが国のクーリング・オフ40年史)

クーリング・オフに関する新しい法整備の必要性

クーリング・オフ制度が設けられた時点では、事業者の提供するサービスはもっと単純でした。現在は自由化という名のもとに事業者間の壁が取り除かれています。競争による価格の値下げやサービスの向上など良いことばかりが強調されています。しかし、消費者にとってはサービスの選択が複雑でわかりにくいものになっていると言えます。その一つが電力の小売りでしょう。

今回のケーブルテレビ業者は契約の不成立という視点で、勧誘の録音を確認し、強引な勧誘と相談者が契約を了承していない状況をすぐに認めました。しかし業者によっては同じような対応をとるかはわかりません。通信販売であり、クーリング・オフの適用はない、と主張する業者がないとは限りません。どのような勧誘方法であってもクーリング・オフ制度の適用と期間があれば、消費者は不当な契約に気づいて契約を解除することが可能です。契約勧誘時の「不意打ち性」を重視して、電話勧誘販売、訪問販売の解釈の範囲を広げるなど、新しい法整備が必要です。