



電気・ガスの契約内容を確認しましょう！

～電力・ガス自由化をめぐるトラブル～



平成28年に電力の小売全面自由化、平成29年には、ガスの小売全面自由化が始まり、電気とガス、電気と携帯電話などの組み合わせによるセット割引やポイントサービスなど、様々な料金メニューやサービスが登場しました。消費者にとっては、自分のライフスタイルに合わせたプランを選ぶことができるようになりましたが、反面、消費生活センターには、電力・ガス会社の電話勧誘や訪問販売に関する相談も多く寄せられています。



相談事例 1

昨夜、突然自宅に訪問があり、「電気の契約についてアパートの管理会社から依頼があり、全戸を順次回っている。電気料金がわかる検針票を見せてほしい。」と言われた。検針票を見せ、言われるままに書面にサインをした。渡された契約書には、全く知らない事業者の名前が書いてあった。今日、管理会社に問い合わせたらそのような依頼はしていないとのことだった。

相談事例 2

離れて暮らす高齢の父が、電話で「電気とガスをセットで契約すると安くなる。」としつこく勧められて契約してしまった。後日、請求金額を確認すると、以前より高額になっているようだ。父は騙されて契約してしまったのではないかと心配している。

消費生活センターから

● 勧誘してきた事業者と新たに契約する事業者の社名や連絡先を必ず確認しましょう！

知らない人の夜間の訪問や勧誘はきっぱりと断りましょう。また、電話や訪問販売で勧誘を受けた場合は、どこの会社と契約したのかわからない、というようなことがないように、社名や問い合わせ先をしっかりと確認しましょう。急がされても決してすぐに応じることなく、契約は慎重に行いましょう。

● 検針票の記載情報は慎重に取り扱きましょう！

氏名、住所だけでなく顧客番号、供給地点特定番号などの検針票の記載情報は重要な個人情報です。これらの情報によって電力・ガス会社は契約を行っていますので、電話勧誘や訪問販売で情報を聞かれてもすぐに教えてしまわないように気を付けてください。

● 契約を変更してしまってもクーリング・オフできる場合があります。

電話や訪問販売で勧誘を受け、契約の切り替えについて承諾した場合は、法定の契約書面（クーリング・オフに関する事項など、法律に定められた事項を記載した書面）を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。事業者に言われるがまま契約してしまったとしても、慌てずに対処しましょう。法定の契約書面を受け取っていない場合でもクーリング・オフは可能です。

● 電気・ガス料金のプランや算定方法をよく説明してもらいましょう！

電気・ガス会社は、勧誘の際にプランや算定方法について説明を行う義務があります。契約内容や料金の割引期間などの契約条件をよく説明してもらい、メリット・デメリットを把握したうえで契約しましょう。

● 電気・ガスの契約トラブルや制度の仕組みで不明なことや不審なことがあったら相談しましょう！

経済産業省電力・ガス取引監視等委員会相談窓口 ☎ 03-3501-5725