

# 一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成28年4月号（No. 334）＞

**正確な情報を収集し、便乗商法に注意しましょう！**  
～電力小売自由化に関する相談が増加～

「『電力小売自由化で電気代が安くなる。』と勧誘され、太陽光発電システムの契約をしたが、実際には安くないのでやめたい。」「スマートメーターの設置に費用はかかるのか」などの電力小売自由化に関する相談が増加しています。

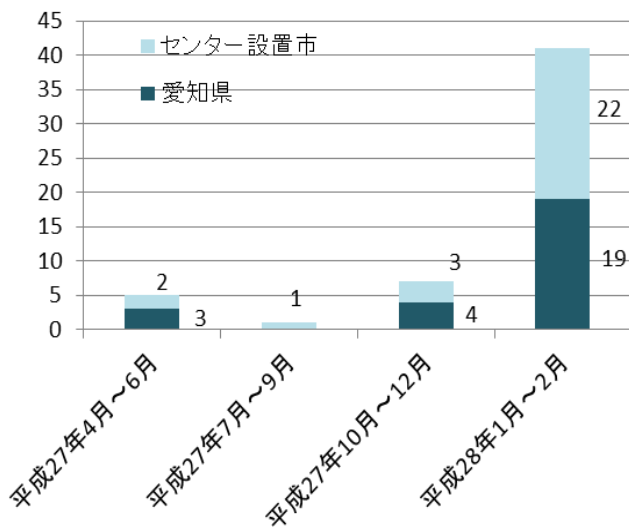
相談では、消費者が内容を十分理解しないまま勧誘され、よく分からないまま契約してしまう事例が多く見られますが、あわてて契約する必要はありません。消費者自身が電力自由化についての正確な情報を収集し、セールストークを鵜呑みにすることのないようにしましょう。

訪問販売や電話勧誘販売により契約した場合、法定書面（法的に有効な契約書等）を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。

トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

## ○相談件数の推移

（単位：件）



平成27年4月から平成28年2月までに寄せられた電力小売自由化に関する相談件数は、愛知県が26件、県内の消費生活センター設置市（※1）が28件（※2）の合計54件で、平成28年1月～2月だけで76%を占め、各事業者の営業活動が本格化した1月以降、相談が急激に増加しました。

※1 平成27年度におけるセンター設置市  
（名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市、小牧市の全9市）

※2 平成28年3月30日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）登録件数

## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、4月15日（金）午前10時30分から愛知県のWebページで御覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひ御活用ください。

## 電力小売自由化に関する相談（愛知県）の概要

＜最近の相談事例から（平成27年4月～平成28年2月）＞

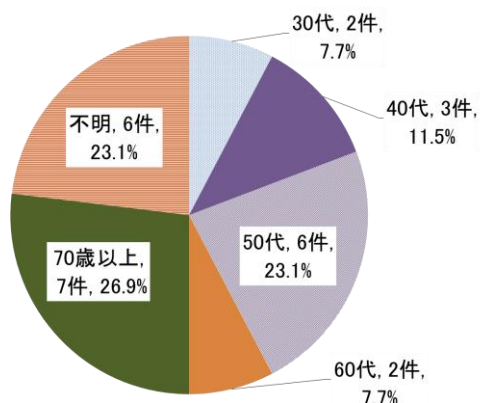
☆ 愛知県に寄せられた相談（26件）を契約当事者の年代別にみると、「70歳以上」が7件（26.9%）と最も多く、次いで「50代」が6件（23.1%）、「40代」が3件（11.5%）となりました。

☆ 販売購入形態別に見ると、「訪問販売」が7件（26.9%）と最も多く、次いで「電話勧誘販売」が6件（23.1%）、「通信販売」が2件（7.7%）となりました。

☆ 相談内容別にみると、勧誘方法が不審などの「販売方法」が17件と最も多く、次いで、契約時の説明と事実が異なるので解約したいなどの「契約・解約」が15件、スマートメーターの設置に料金はかかるかななどの「価格・料金」が5件となりました。

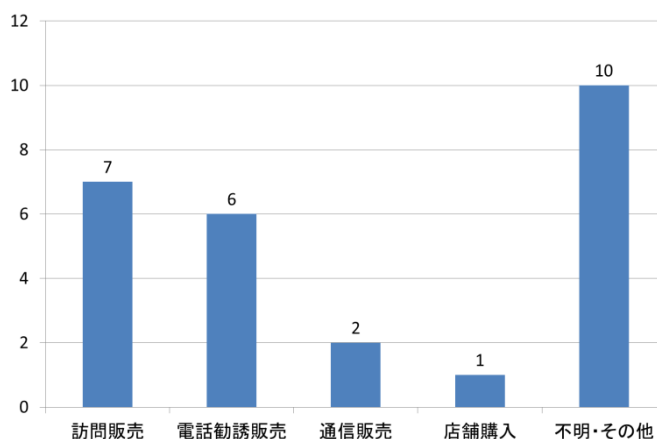
### 【愛知県（平成27年4月～平成28年2月）の相談状況】

#### ◆契約当事者の年代別



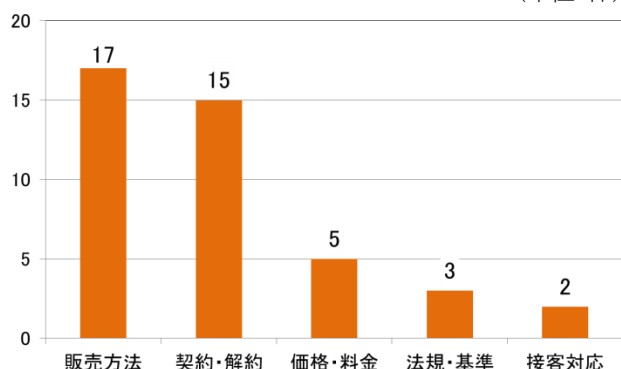
#### ◆販売購入形態別

（単位：件）



#### ◆相談内容別（上位5件・重複計上）

（単位：件）



販売方法：契約時の説明不足・誤り等に関する相談  
 契約・解約：クーリング・オフの方法等についての相談  
 価格・料金：電気料金やスマートメーター設置にかかる費用に関する相談  
 法規・基準：クーリング・オフができるかどうか等についての相談  
 接客対応：事業者の接客対応に問題がある等の相談

#### ◆契約当事者の性別

①男性：15件（57.7%） ②女性：10件 ③不明：1件

#### ◆契約購入金額

平均額：250万円



## 相談事例

電力自由化で、いつまでにどこと契約したらいいかわからない。(70代 女性)

電力小売自由化で、電力会社からパンフレットが届いた。電力自由化についてはニュースでよく見るが、いつまでにどこと契約したらいいのかわからない、どんなことに気を付けたらいいのかわからない。

(助言) 新しく契約する場合には、経済産業省の登録業者かどうかを確認し、電気料金や解約条件など契約内容を詳しく確認した上で契約するように助言した。

検針メーターを確認したいと電話があったが、どうしたらいいか。(30代 女性)

電力自由化に伴い検針メーターを確認する必要があるとの電話があった。後から電力会社に問い合わせたところ、電話での勧誘行為はしていないとのことだった。詐欺が多いと聞くので不安になった。

(助言) 小売電気事業者を切り替える場合には、優先的にスマートメーターが設置されるが、いずれ全ての世帯でスマートメーターに切り替えていくものであるし、原則費用負担はない。電力小売自由化に便乗した悪質商法も懸念されるので、今後不審なことがあれば速やかに消費生活相談窓口にご相談するよう助言した。

\*スマートメーター：通信機能を有し、30分単位での検針や遠隔での検針等が可能になる新しい電力量計。

訪問販売で太陽光発電システムの契約をしたが、解約したい。(20代 女性)

訪問販売で、「電力小売自由化で電気代を安くしたいですね。」と話し始めたが、いつの間にか、ソーラーパネル設置の勧誘に話が変わり、ローンを組んでも売電で返せると言われ、売買契約書やクレジットの申込書にサインをした。しかし、ローンの手数料について説明を受けていないし、自分で計算したところ、ローンを払っている間はいつもの電気代より費用負担が増えることがわかり、契約をとりやめたい。

(助言) 訪問販売の場合は、勧誘に先立って、契約締結について勧誘する目的である旨や、商品等の種類を明らかにしなければならぬため、業者の勧誘に問題がある。また、分割払いの手数料がかかることも書面で明示する必要がある。契約書を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能であることから、クーリング・オフの方法を助言した。

## アドバイス

### ● 正確な情報を収集し、便乗商法に注意しましょう

電力小売自由化に便乗して、「電気料金が安くなる。」などと勧誘し、太陽光発電システム等の契約を勧めるケースも見られますが、消費者自身が電力自由化についての正確な情報を収集し、セールストークを鵜呑みにすることのないようにしましょう。

また、小売電気事業者は登録制となっているため、勧誘を受けた事業者が経済産業省の登録を受けているかどうか確認するようにしましょう。(※)

※資源エネルギー庁ホームページ 登録小売電気事業者一覧

([http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity\\_and\\_gas/electric/summary/retailers\\_list](http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list))

専用ナビダイヤル：0570-028-555 (受付時間 平日 9:00~18:00)

### ● 契約内容を十分確認しましょう

「電気料金が安くなる」という勧誘を受けた場合にも、料金が安くなるための条件や契約期間、解約条件(解約料の発生の有無)等を十分に確認するようにしましょう。

### ● クーリング・オフできます

訪問販売や電話勧誘販売により契約した場合、法定書面(法的に有効な契約書等)を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。

### ● 早めに相談しましょう

電力小売供給契約をするに当たり、不審な点がある場合は、経済産業省電力取引監視等委員会の相談窓口(03-3501-5725)又は最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

## 注意 消費生活センターを名乗る不審な電話等に御注意ください！

県の消費生活センターや国民生活センター等の公的機関を名乗り、「△社の取引登録にあなたの個人情報が登録されているので取り消した方がいい」、「変な勧誘電話はかかっていないか。投資詐欺にあっていないか」等の不審な電話に関する相談が寄せられています。消費生活センターがこのような電話をかけることは絶対にありませんので、相手にせずすぐに電話を切ってください。不審に思ったときは、消費生活相談窓口へ御相談ください。

## 消費生活相談窓口の御案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00

※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。

市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			
		*平成28年4月現在	
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679		

消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)  
188 いやや(嫌や!)