

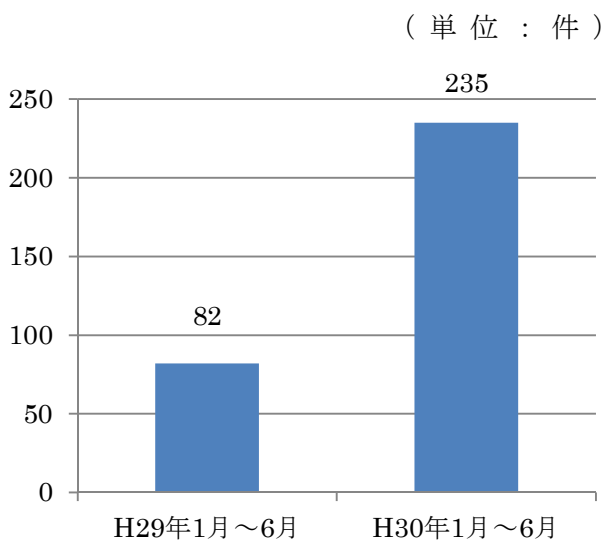
— 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 平成30年7月号 (No. 360) >

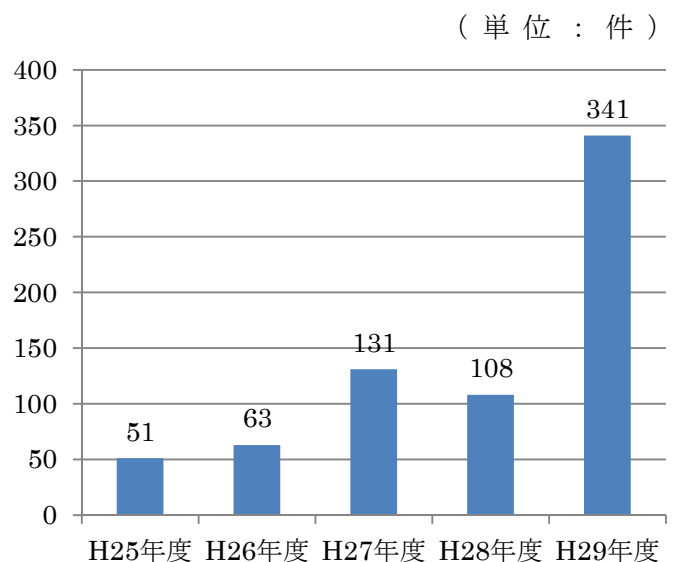
電気の契約に関する相談が増加！

- 愛知県及び市町村の消費生活センター等に、平成30年上半期(1月から6月まで)に寄せられた相談のうち、**電気の契約に関する相談は235件**で、前年同期(82件)と比べて**2.9倍と大幅に増加**しています(下図参照)。
- 「業者が来訪し、電気メーターを交換する契約をしたが、電気供給契約も変更になっていた。解約したい。」や「大手電力会社を名乗る自動音声による勧誘電話が頻繁にかかってくる。」等の相談が多数寄せられています。
- 消費者が内容を十分に理解しないまま契約してしまう事例が見受けられます。セールストークを鵜呑みにせず、正確な情報を収集し、契約は慎重にしましょう。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思った場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口早めに相談しましょう。

○ 2か年の相談件数の同期比較



○ 過去5年間の相談件数の推移



愛知県及び市町村の消費生活相談窓口が、平成30年7月24日時点のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談のうち、電気の契約に関する相談のデータを集計しています。

【あいち暮らしWEBキャラクター ピッピー】



電気の契約に関する相談概要とアドバイス

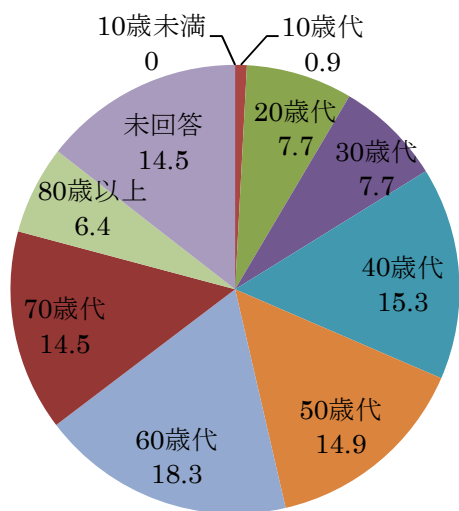
< データ及び最近の事例から >

- ☆ 平成30年上半期（1月から6月まで）に寄せられた電気の契約に関する相談（235件）について、相談内容別では、「電話勧誘」が118件（50.2%）で最も多く、次いで「契約書・書面」が51件（21.7%）、「解約」が48件（20.4%）となっています。
- ☆ 契約当事者の年代別では、60歳代が43件（18.3%）で最も多く、次いで40歳代が36件（15.3%）、50歳代が35件（14.9%）となっています。
- ☆ 販売購入形態別では、電話勧誘販売が101件（43.0%）で最も多く、次いで店舗購入が26件（11.1%）、訪問販売が22件（9.4%）となっています。

◆相談内容（上位5種 重複計上）

項目	主な内容	相談件数（件）	割合（%）
電話勧誘	不審な電話勧誘があった	118	50.2
契約書・書面	契約書に問題がある等	51	21.7
解約	解約したい	48	20.4
説明不足	説明が不足していた	45	19.1
連絡不能	業者と連絡がとれなくなった	40	17.0

◆契約当事者年代別割合（単位：%）



◆販売購入形態別

項目	相談件数(件)	割合(%)
電話勧誘販売	101	43.0
店舗購入	26	11.1
訪問販売	22	9.4
通信販売	12	5.1
その他・不明	74	31.5

◆契約購入金額

平均額 61,000円
最高額 900,000円

◆契約当事者の性別

男性：117名（49.8%）
女性：100名（42.6%）

◆愛知県内の相談件数内訳

相談窓口	件数（件）
愛知県消費生活相談窓口	49
市町村消費生活相談窓口	186
計	235



愛知県に寄せられた相談事例

◎業者が電気メーター取替えのため来訪。契約したが、電気供給契約も変更になっていた。解約したい。〈契約者：70代男性〉

業者が来訪し、「電気メーターを取り替えれば、今後、検針の必要はなくなり、電気料金も100円くらい安くなる。費用は無償で一切かからない。」と言われ、契約している電力会社から来ていると思ったため、言われるがまま契約書にサインをした。

後日、契約している電力会社に確認したところ、「当社とは一切関係ない」と言われたため、解約をしたい。

(助言) センターで契約書面を確認したところ、メーターを取り替えるだけの契約ではなく、電力会社を変更する契約になっていた。その旨相談者に説明したところ、業者からそのような説明はなかったとのことであったため、ひとまず、電話で契約解除する旨業者に伝えるよう助言した。業者が契約解除を電話で了解したとのことであったため、契約解除通知書の書き方を指導し、書面で通知するよう助言した。

◎現在利用している都市ガス事業者で電気の契約をしようと考えているが、気をつけるべきことはあるか。〈契約者：女性（年齢不詳）〉

地域のガス会社で電気の契約をすると電気料金が安くなるとのテレビCMを見て、ガス会社に電話し、シミュレーションをしてもらったところ、月1,700円程度安くなると言われた。

このまま契約しても大丈夫だろうか。

(助言) 電力卸売に関するトラブル事例について情報提供するとともに、契約期間に縛りはないか、解約時に違約金がとられないかなど、契約内容をしっかり確認の上、契約するよう助言した。

トラブルを防ぐアドバイス

[契約する前に契約内容等を確認しましょう]

平成28年4月から、電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者も参加できるようになったことから、各事業者から様々な料金プランが提示されています。消費者は、契約先を自由に選択できるようになった反面、契約トラブルも発生しています。

契約をする前に、以下の項目を確認しましょう。

- ① 小売電気事業者は登録制となっているため、事業者が経済産業省の登録を受けているか確認しましょう。また、その代理店の可能性もありますので事業者を確認しましょう。
- ② 毎月の支払額、料金が安くなる条件（料金が安くなるプランの場合）、契約期間や解約条件（解約料の発生の有無）等を確認しましょう。
- ③ 停電など、困った事態が発生した場合の連絡先を確認しましょう。

[クーリング・オフを活用しましょう]

- 訪問販売や電話勧誘販売により契約した場合は、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフをすることができます。

※ 電力小売供給契約に関し、不安や疑問に思った場合は、経済産業省電力・ガス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。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン(身近な消費生活相談窓口につながります。)			
☎188 (いやや!)			
市町村の消費生活センター <small>(原則、それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。)</small>		<small>※H30.7.2現在</small>	
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
○知多半田消費生活センター <small>(半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)</small>	(0569)32-2444	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
		○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○春日井市消費生活センター <small>(市民活動推進課)</small>	(0568)85-6616	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
○海部地域消費生活センター <small>(津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)</small>	(0567)23-0150	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
		○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
○安城市消費生活センター	(0566)76-7749	○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
○常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
○江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818
○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260
○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594		

愛知県消費生活総合センター		
<small>※平成30年4月から、西三河消費生活相談室は「愛知県消費生活総合センター」に集約しました。</small>		
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)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00