

報道発表資料

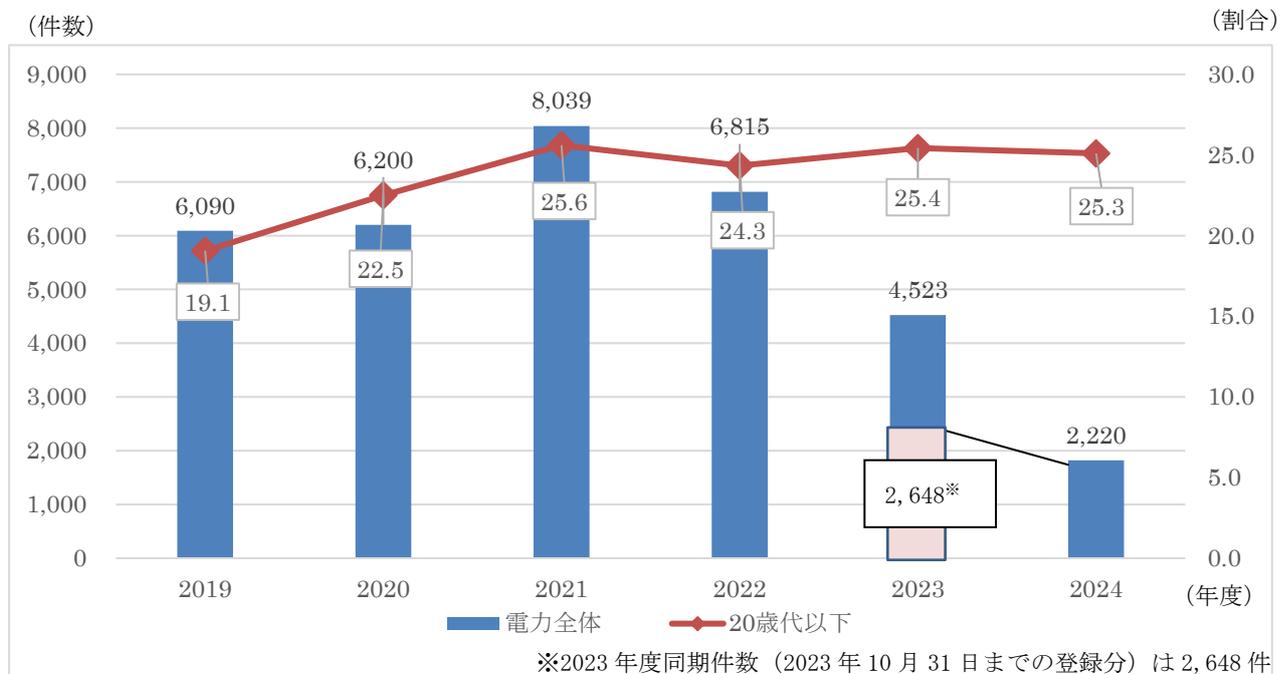
令和6年12月6日  
独立行政法人国民生活センター

## 電気・ガスの契約トラブルにご注意！ —若年層は訪問販売、それ以外の年代は電話勧誘販売の相談が見られます—

2016年4月1日より電力、2017年4月1日よりガスの小売全面自由化がなされてから、契約トラブルについて注意喚起を複数回にわたり実施してまいりました。こうした中で、10歳代、20歳代の若年層の相談の占める割合が増加しています（図1、2）。契約当事者の年代別に販売購入形態をみると、若年層では訪問販売が8割近くを占めますが、それ以外の年代では訪問販売だけでなく、電話勧誘販売も一定の割合を占めており（図3、4）、年代による違いがみられます。

また、電気・ガス共に寄せられた相談件数を契約月別にみると年明けから春先にかけて増加する傾向があります（参考1、参考2）ので、これから引っ越しなどで新生活を始める時期に向け、改めて消費者に対する注意喚起を行います。

図1 PIO-NET<sup>1</sup>における電力の小売に関する相談件数と、そのうち契約当事者が「20歳代以下の割合」の推移<sup>2</sup>



<sup>1</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本稿における割合は不明・無回答等を除く。また、小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、数値の合計が100%にならない場合がある。

<sup>2</sup> 2019年度から2024年10月31日までのPIO-NET登録分（n=33,887）。

図2 PIO-NETにおけるガスの小売に関する相談件数と、そのうち契約当事者が「20歳代以下の割合」の推移<sup>3</sup>

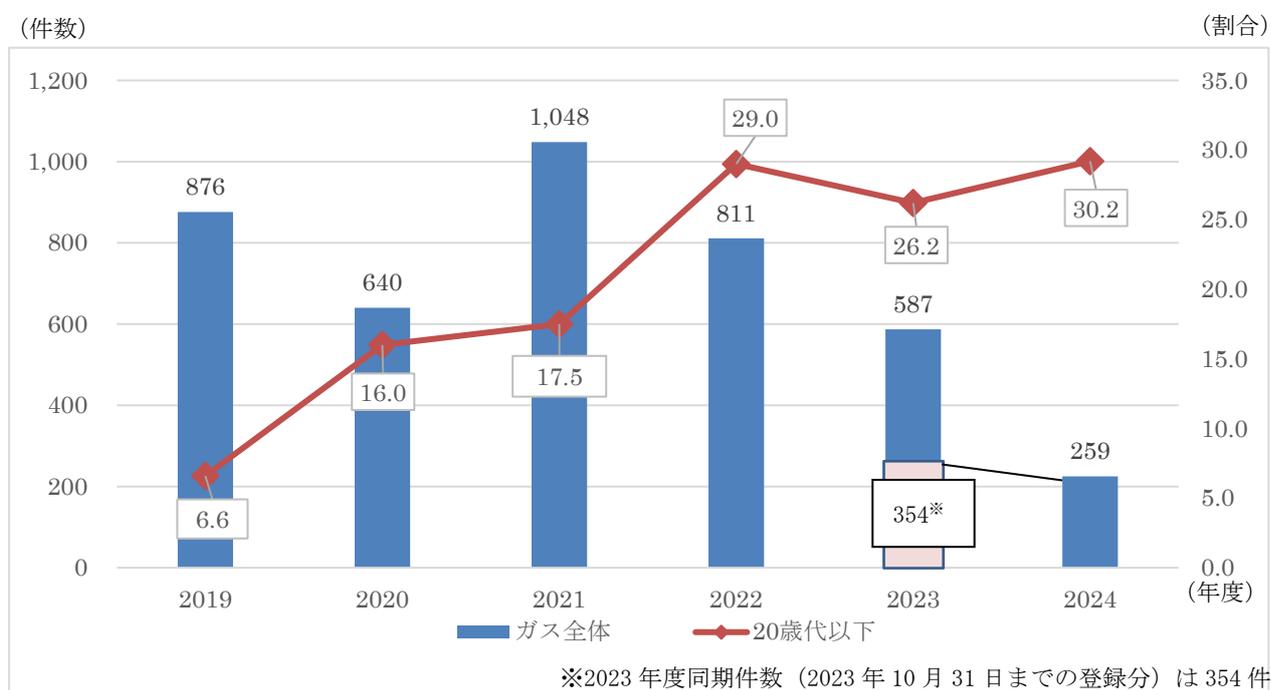
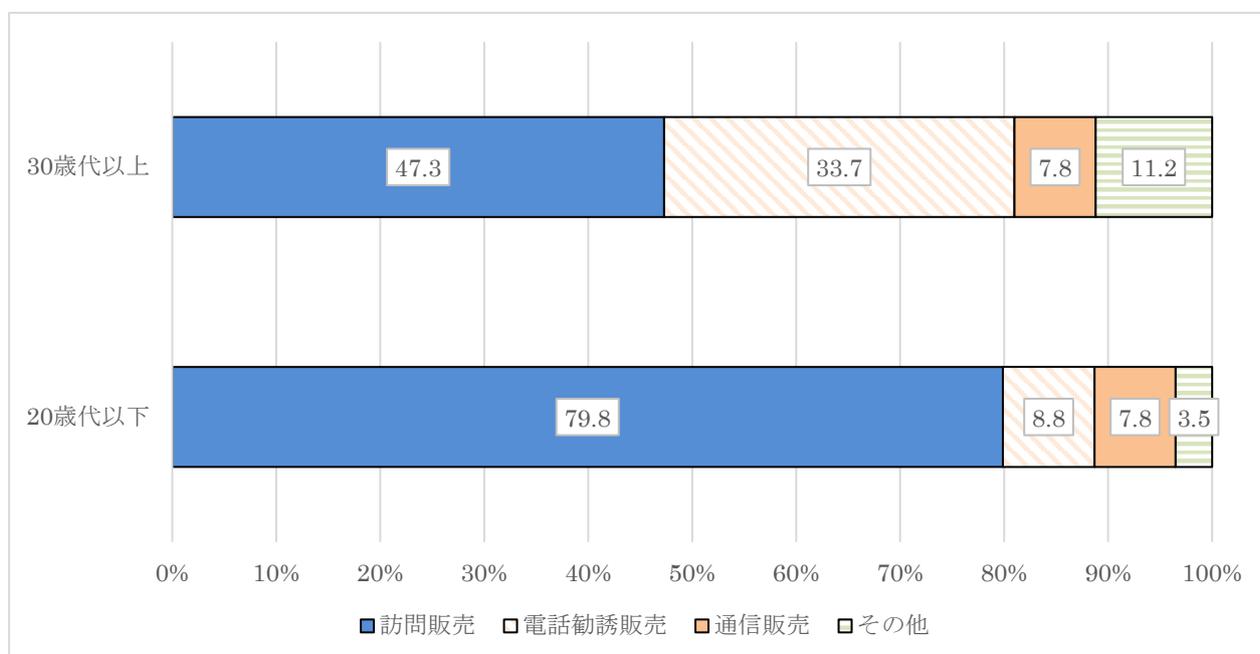


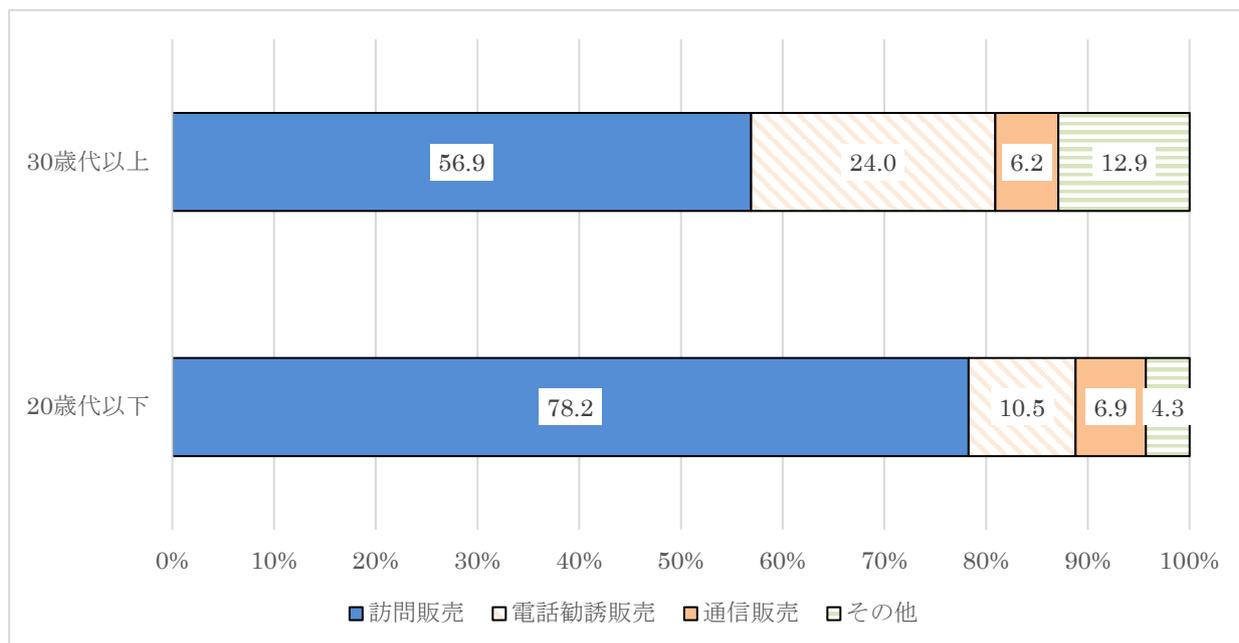
図3 電力の小売に関する相談のうち、契約当事者が「20歳代以下」と「30歳代以上」における販売購入形態別割合<sup>4</sup>



<sup>3</sup> 2019年度から2024年10月31日までのPIO-NET登録分 (n=4,221)。

<sup>4</sup> 2019年度から2024年10月31日までのPIO-NET登録分 (n=23,718) から算出 (20歳代以下: n=5,995、30歳代以上: n=17,723)。

図4 ガスの小売に関する相談のうち、契約当事者が「20歳代以下」と「30歳代以上」における販売購入形態別割合<sup>5</sup>



### 1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】「管理会社から委託を受けた」と言われて電力の切替契約をしたが、管理会社は委託していなかった

事業者がアパートに訪問してきて、「管理会社から委託を受けた」と電力の切替を勧められた。管理会社の委託だと思って切替を了承し、供給地点番号等の必要な情報を伝えた。

その後、契約内容がよくわからないままだったので、重要事項説明書を確認して、管理会社に問い合わせたところ、「委託したことはない」と返答され、事業者の説明が事実ではないことがわかった。クーリング・オフしたい。重要事項説明書は受け取っているが、プラン、金額等はわからない。契約書は後日送付すると言われた。

(2024年9月受付 20歳代 男性)

【事例2】電話勧誘で「電気代が安くなる」と言われて契約したが、その後、調べたところ、評判が良くないので解約したい

突然知らない事業者から電話があり「電気は自由化され色々な会社がある。電力会社を変えるだけで料金が安くなる」と言われた。あまり乗り気ではなかったが、しつこい勧誘だったのと「ご近所の皆さんも変更していますよ」との話を受け、それならいいかと思い、電気の検針票の情報や個人情報などを伝え、承諾してしまった。切電後、不安に思ってネットで調べてみると、「電気代が安くない」など、評判が良くないので、やはり解約したい。契約書の控えは郵送すると言われているが、まだ届いていない。クーリング・オフの書き方・出し方を知りたい。

(2024年9月受付 50歳代 女性)

<sup>5</sup> 2019年度から2024年10月31日までのPIO-NET登録分(n=3,062)から算出(20歳代以下:n=648、30歳代以上:n=2,414)。

### 【事例3】「ガス代が安くなる」と言われて契約したが、ごくわずかな金額しか安くならないことがわかった

賃貸マンションで一人暮らしをしている。数日前、知らない事業者が「ガス料金が今より安くなる」と訪問してきた。安くなるなら良いと思って申し込み、契約書を受け取ったが、後で計算したらごくわずかな金額しか安くならないことがわかったので、その日のうちに電話でキャンセルしたいと連絡した。解約は電話で受け付けられたが、お客様番号を伝えてしまったので、勝手に契約されることはないか心配だ。

(2024年8月受付 20歳代 女性)

## 2. 消費者へのアドバイス

### (1) 料金プラン等の説明を受けたうえで検討し、契約の意思がない場合は、はっきりと断りましょう

電気・ガスの料金プランや算定方法の説明を受け、メリット・デメリットを把握したうえで契約の要否を検討しましょう。また、勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名や連絡先、契約条件をよく確認しましょう。事業者は、検針票の記載情報（氏名、住所、顧客番号、供給地点特定番号等）により契約を行っています。契約の意思がなければ、はっきりと断り、検針票の記載情報は慎重に取り扱しましょう。

### (2) 切替契約後でもクーリング・オフ等ができる場合があります

事業者から訪問販売や電話等で勧誘を受け、電気やガスの契約切替について承諾した際、特定商取引法における訪問販売や電話勧誘販売に該当する場合において、法定の契約書面（クーリング・オフに関する事項など、法律で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<sup>6</sup>ができます。慌てずに対処しましょう。

### (3) 困った場合にはすぐに相談しましょう

電気・ガスの切替やクーリング・オフなどで不明な点や不審なことがあれば、最寄りの消費生活センター等に、電気・ガスの契約に関する制度などは経済産業省電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口にご相談ください。

\*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

\*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

<sup>6</sup> クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら  
[https://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/coolingoff.html](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html)

### 3. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・経済産業省電力・ガス取引監視等委員会（法人番号 4000012090001）



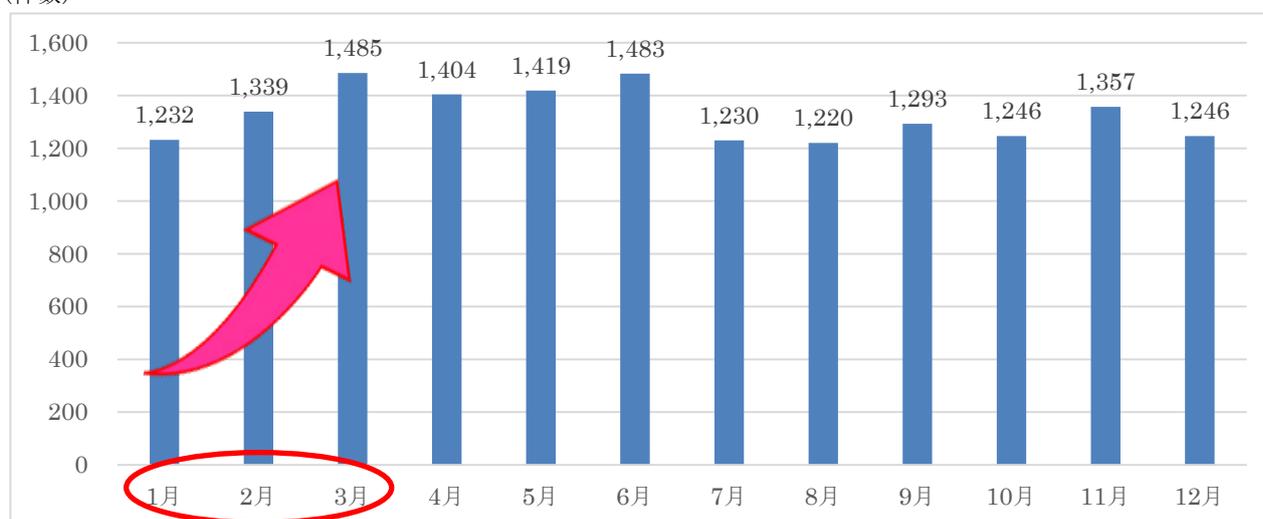
自己解決をサポートする  
**消費者トラブル  
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、  
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。  
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>



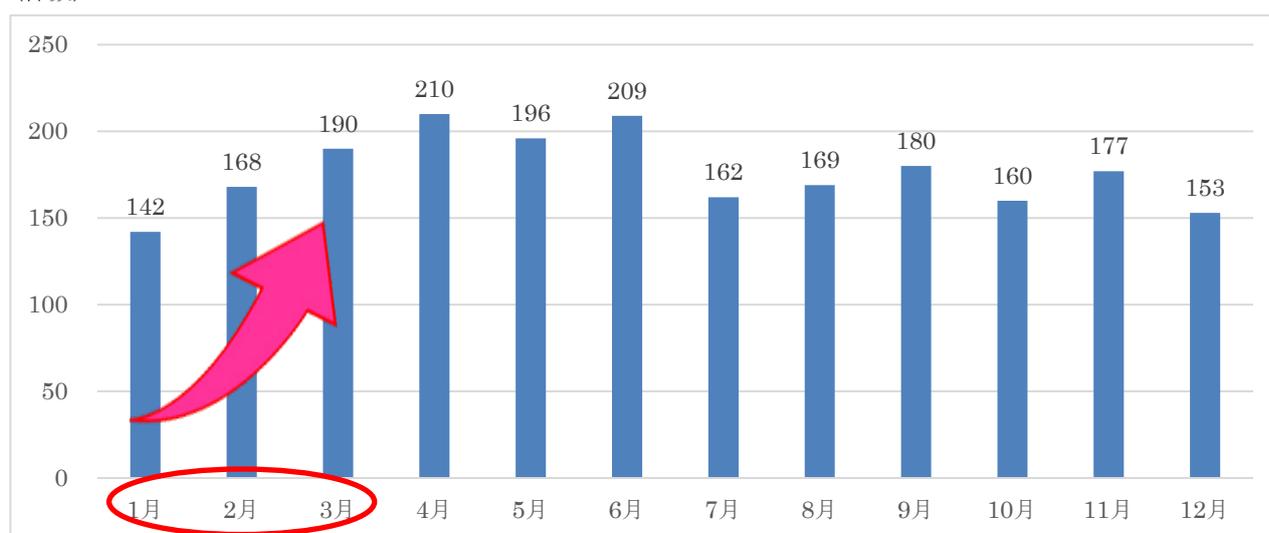
#### （参考1）電力の小売に関する相談件数のうち、契約月別の集計<sup>7</sup>

（件数）



#### （参考2）ガスの小売に関する相談件数のうち、契約月別の集計<sup>8</sup>

（件数）



<sup>7</sup> 2019年度～2024年度に寄せられた電力の小売に関する相談のうち、契約月の判明しているもの（2019年4月から2024年3月までに契約したもの）を月別に集計（n=15,954）。

<sup>8</sup> 2019年度～2024年度に寄せられたガスの小売に関する相談のうち、契約月の判明しているもの（2019年4月から2024年3月までに契約したもの）を月別に集計（n=2,116）。