

## いまどき相談事例 —川崎市消費者行政センターからの注意喚起情報—

# 電気や都市ガスの 契約切替トラブルに注意

### 【相談事例】

事業者が来訪し、**現在契約している電気会社の下請けだと名乗った**。「**電気のプランを変更すると料金が安くなる**。説明に来たのでサインをもらいたい」と言われたので、**検針票を見せ、サインした**。「後日、詳しい案内書を送る」と言われたが、届いたのは**見知らぬ事業者の契約書**だった。書面を見て、**電気の契約先を切り替えたこと**になっていると気づいた。契約先を変えたつもりはないので解約したい。

\* 都市ガスについても同様の相談事例あり



### アドバイス



- 切替えは必要ないと思っているのであれば、きっぱりと断りましょう。
- 契約していない事業者を検針票等の情報を聞かれても、切替えの予定がなければ伝える必要はありません。
- 契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**

### 相談時間

月～金曜日 9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付）

土曜日 10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）

\* 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

\* 来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください。

## 事例の解説

- **電気は 2016 年から、都市ガスは 2017 年から供給サービスの小売事業が全面自由化され、消費者は電気や都市ガスの契約先を選ぶことができるようになりました。**一方で、自由化された市場には多くの小売事業者が新規参入し、勧誘をめぐるトラブルも発生しています。
- 特定商取引法の電話勧誘販売や訪問販売では、勧誘に先立って事業者名や来訪の目的等を告げ、**契約締結時には契約書面を交付することが義務付けられています。**
- 電気や都市ガスを電話勧誘販売や訪問販売で契約した場合、**契約書面を交付された日を含め 8 日以内**であれば、クーリング・オフが可能です。切替後であっても、クーリング・オフ期間内であれば、無条件で解約が可能です。
- 電気や都市ガスの小売全面自由化により、さまざまな料金プランだけでなく、多種多様なサービスとのセット販売も始まり、選択肢が広がっています。反面、勧誘を受けたときは、以下の注意が必要です。
  - (1)切替は必要ないと思っているのであれば、**きっぱりと断る**ことが肝心です。契約していない事業者に検針票等の情報を聞かれても、切替えの予定がなければ伝える必要はありません。
  - (2)契約前に、料金を含む供給条件の説明を受け、**契約時には契約書面で、料金体系、契約期間、解約条件等を必ず確認してください。**
  - (3)目先の料金の安さや、目を引くサービスだけに捉われず、自分のライフスタイルに合った選択を心がけましょう。
- 電気や都市ガスの契約切替トラブルで困ったときは、川崎市消費者行政センターにご相談ください。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**