



くらしの情報 No. 342

くらしの相談室

電力・ガスの契約トラブル

平成28年(2016年)4月1日より電力、平成29年(2017年)4月1日からはガスの小売全面自由化も始まりました。しかし、様々な業者が様々なプランを提示し、消費者が意図しない契約や契約の切替えに関するトラブル相談が消費生活センター等に寄せられるようになりました。

相談件数は減少傾向にありますが、電気・ガス料金の高騰もあり、今後もトラブルが発生すると思われる。また、大手電力・ガス会社を騙った「未払い料金がある」という不審な電話・メールも確認されていますのでご注意ください。

事例①

ガス業者を名乗る人が突然家に来て、「弊社と電気・ガスセットで契約すると、現在契約している電気会社の電気代の半額になる」とドア越しに説明された。電気の検針票を確認したいと言われたが、あやしいと思ったので断った。契約先を変えると電気代が半額になることはあるのか。

事例②

電気料金が安くなると業者が来訪した。話を聞くと、電気料金に関することより、4つのサービスとテレビ番組が2か月無料になると詳細に説明され、勧められるがまま契約し、クレジットカード決済した。契約した4つのサービスを解約したい。

アドバイス

- 検針票に書かれている個人情報(氏名(契約名義)、住所、電話番号、供給地点特定番号等)は慎重に取扱い、業者に情報を聞かれてもすぐ教えないようにしましょう。
- 大手電力・ガス会社やその関係者と名乗って勧誘するケースも見られます。勧誘してきた業者と新たに契約する電力・ガス業者の社名や連絡先を明確に確認しましょう。
- 電気・ガスの料金プラン等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をしましょう。また、契約後は検針票等の料金の明細書は必ず確認しましょう。
- 契約を変更してもクーリング・オフ等が適用できる場合があります。
- 契約をするにあたり不明な点や不審なことがあったときは、経済産業省電力・ガス取引等監視委員会の相談窓口(TEL:03-3501-5725 9:30~18:15 土日祝日、年末年始を除く)または、消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談される場合は原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。
なお、次の用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

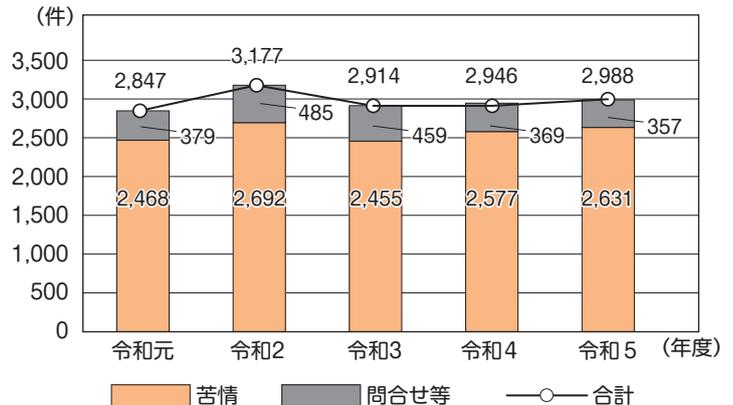
- ① 事前に相談内容を簡潔にまとめておく
- ② 契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります。

1. 相談件数

令和5年度(2023年度)の消費生活相談件数は2,988件で、前年度の2,946件に比べ1.4%増加しました。(42件増)相談件数の内訳は「苦情」が2,631件、「問合せ等」が357件となっています。(図1)

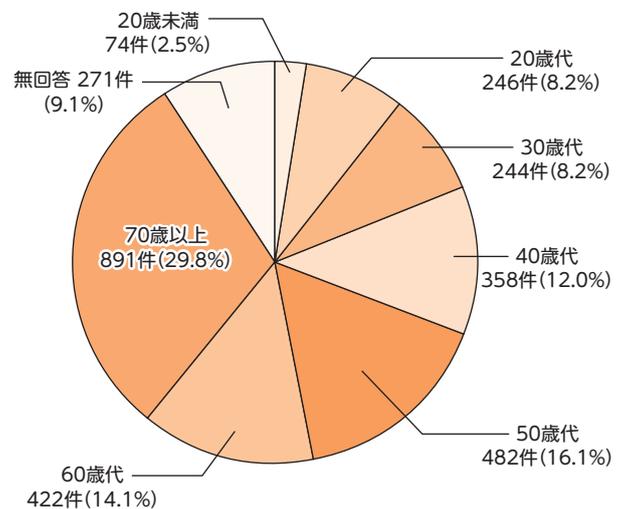
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約者の年代

相談にかかる契約者の年代を見ると、70歳以上が最も多く(891件)、次に50歳代(482件)、60歳代(422件)、40歳代(358件)の順となっています。年代別の傾向は前年度と同様で、70歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の29.8%を占めています。(図2)

図2 契約当事者の年代



3. 商品・役務(サービス)別の相談

商品・役務(サービス)別の内容について見ると、表1のとおり、「商品一般」に関する相談が275件で最も多く、昨年度と比較して約1.3倍、令和元年度(2019年度)と比較すると約1.7倍の相談件数となっています。次に「化粧品」に関する相談が183件で2番目に多くなっています。これは、定期購入に関する相談が多くなっています。次に「賃貸アパート」に関する相談が135件で3番目に多くなっています。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
1	商品一般 ^{*1}	159	200	208	206	275
2	化粧品	94	126	187	248	183
3	賃貸アパート	102	91	117	126	135
4	移動通信サービス ^{*2}	67	83	71	73	107
5	工事・建築	113	74	86	89	78
6	健康食品 ^{*3}	151	161	77	73	78
7	医療	65	60	52	58	77
8	他の教養・娯楽 ^{*4}	18	33	69	49	71
9	役務その他サービス ^{*5}	73	100	92	88	68
10	紳士・婦人洋服	42	75	91	83	67

※1 注文した覚えのないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品特定できないもの

※2 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービスに関する相談

※3 酵素食品やダイエットサプリメント等の健康食品に関する相談

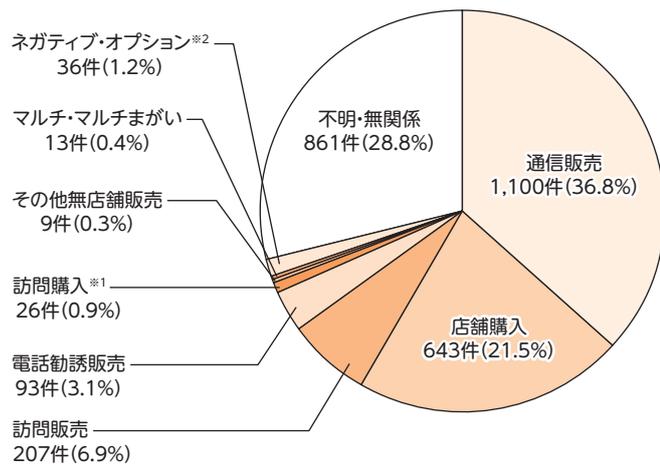
※4 入場料(使用料)が必要なスポーツジムやマッチングアプリなどに関する相談(オンラインゲーム含む)

※5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウイルス除去サービスを含む)

4. 販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談件数では、インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」に関する相談(1,100件)が最も多く、次に通常の商取引である「店舗購入」に関する相談(643件)で、これらで全体の約6割となっています。次いで「訪問販売」(207件)、「電話勧誘販売」(93件)の順となっています。(図3)

図3 販売購入形態別の相談件数



※1 「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法

※2 「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」:注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

5. 高齢者の相談状況

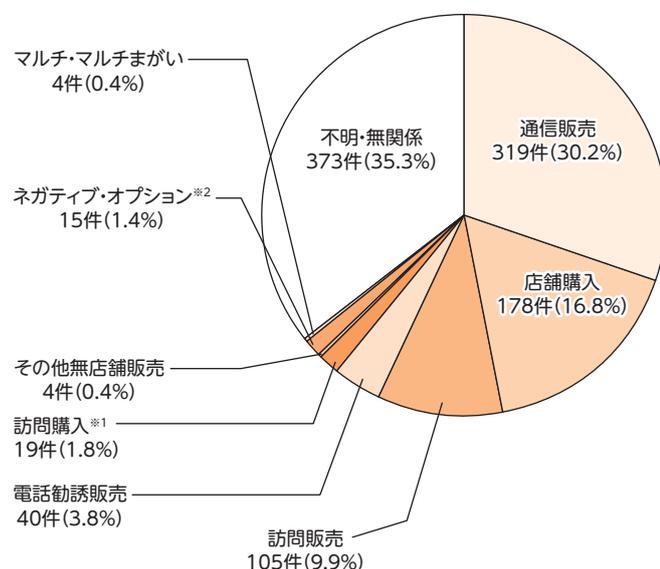
65歳以上の相談件数は1,057件で前年度に比べ61件増加しました。また、相談件数全体に対する割合は、35.4%となっています。(表2)

表2 65歳以上の高齢者の相談件数の推移

内 訳	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談件数(件)		777	943	920	996	1,057
構成比(%)		27.3	29.7	31.6	33.8	35.4
年齢無回答者を除く構成比(%)		40.4	39.2	37.5	37.8	40.5

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」(319件)、「店舗購入」(178件)、「訪問販売」(105件)、「電話勧誘販売」(40件)の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっています。(図4)

図4 65歳以上の販売購入形態別の相談件数



Sマーク（標準営業約款制度）は消費者が安心してお店を選ぶ目印です。

Sマークは、厚生労働省が、「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」に基づき、消費者の利益の擁護の観点から、消費者の店舗選択の利便を図ることを目的として創設した制度です。

Sマーク（標準営業約款）で安心・安全なお店選びを！！



- ・ Sマークは、厚生労働大臣認可の標準営業約款に従って営業している、理容・美容・クリーニング・めん類飲食・一般飲食のお店で掲げられています。
- ・ Sマーク登録店は Standard (安心)、Safety (安全)、Sanitation (清潔) を消費者のみなさまにお届けします。

大阪府生活衛生営業指導センター

検索 

2024 くらしかん祭り

10月26日(土) 10時～15時

【ふれあいステージ】 12時～

漫才、JAZZやラテン音楽の演奏会、フラダンスショー

【あそぼう・つくろうコーナー】 10時～ ※一部有料

バルーンアート、わなげ、自然工作、手芸 ほか

【販売コーナー】 10時～(売り切れ次第終了) ※要実費

地産地消イベント(野菜、卵、うどん、竹炭 ほか)、
フェアトレード販売、喫茶(軽食)

【その他の催し】 10時～ ※一部有料

ハロウィンタトゥーシール、カプセルトイ、計量重さ当てクイズ、
スタンプラリー(景品あり) ほか



豊中市立生活情報センター

くらしかん

電話

06-6858-5073

FAX

06-6858-5095

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号 (毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

