

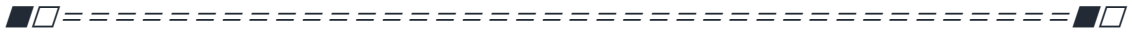


消費生活ほっとニュース 第77号 令和4年8月10日発行



◆ INDEX ◆

1. 電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！
—契約内容や契約先の事業撤退に伴う対応についての相談が寄せられています—
2. インターネットでの宿泊予約でトラブルに!!
～これから旅行を考える方へ予約サイトでの宿泊予約は慎重に!!
3. 〈お知らせ〉区民ひろば開催
 - ①出前寄席『悪い輩に気を付けて!』
 - ②出前講座『省エネ・節電!～上手な電気の使い方』



電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！

—契約内容や契約先の事業撤退に伴う対応についての相談が寄せられています—



平成 28 年に電力の小売全面自由化が、平成 29 年にはガスの小売全面自由化が行われ、その後、電気は 6 年、ガスは 5 年が経過しました。

国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられています。

特に、令和 4 年 4 月 1 日からは、成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられ、18 歳、19 歳の若者は、親の同意なく一人で契約をすることができるようになる一方で、未成年者取消権を行使することができなくなりました（※1）。

若者も含めた消費者の皆様への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、相談事例などを紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供いたします。

また、消費者庁においては、この分野で消費者を欺罔（ぎもう）する勧誘については特定商取引法に基づき厳正に処分等を行ってまいります。

（※1）

[若者向け注意喚起シリーズ<No. 11>]電気代が安くなる！？電力契約の訪問販売トラブル

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220411_1.html

[公表資料]電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms101_220713_01.pdf



○相談事例

3カ月前に契約中の電力会社を名乗る男性が来訪した。「アパート全体で電力のプランが変わる」と言われ、指示された通りにスマートフォンから申し込んだ。「後で本社から確認の電話があるので、変更を了承していると伝えるように」と言われ、男性は帰った。

その後冷静になり、契約切り替えの勧誘だったと気づいて、確認の電話できっぱりと断った。しかし先日、電気料金の通知と、ガス料金のマイページができたとのメールが届いた。勧誘された電力会社に問い合わせると、昨年11月に契約していると言われたが、契約書面等も受け取っていない。電気とガスの契約を戻したい。(令和4年2月受付)

○その他

- ・ 検針票を見せ、電気料金が安くなると言われて契約を切り替えたが、実際は従前の2倍の金額になった
- ・ 市場連動型プランとの説明を受けておらず、電気料金が高額になった
- ・ 電気の勧誘を断っているのにガスの契約先からの電話勧誘が続いた
- ・ 代理店から勧誘を受け個人情報を伝えてしまったが、どこの電力会社からの勧誘かわからなくなってしまった
- ・ 以前契約していた事業者から高額な請求がきた



などの相談も寄せられています。

○消費者へのアドバイス

- ・ 契約の意思がない場合ははっきりと断りましょう
- ・ 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
- ・ 検針票や契約情報は慎重に取り扱しましょう
- ・ 契約を変更してしまってもクーリング・オフ等ができる場合があります
- ・ 市場連動型の料金メニューについてのお問合せが増えています
- ・ 契約している電力会社から契約内容の変更の案内を受け取った場合には、変更内容をよく確認しましょう
- ・ 契約している会社が事業撤退する場合でもすぐには電気・ガスは止まりませんが、お早めに電力会社・ガス会社の切替手続きを行ってください
- ・ 電力会社・ガス会社の切り替えは、新たに契約する電力会社・ガス会社に電話等で申込みをすることで手続きが完了します
- ・ 電力・ガス会社へ電話が繋がらない場合でも、慌てず対応しましょう
- ・ 困った場合にはすぐに相談しましょう

*消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市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

[報告書本文] 契約内容や契約先の事業撤退に伴う対応についての相談が寄せられています

[PDF形式] https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220713_1.pdf



<出典> 独立行政法人 国民生活センターHP 発表情報



インターネットでの宿泊予約でトラブルに!!

~これから旅行を考える方へ予約サイトでの宿泊予約は慎重に!!~



◆消費者注意情報◆

◎相談事例

オンライン旅行予約サイト（OTA：オンライントラベルエージェント）で、宿泊予約を入れた。必要事項を入力し、クレジットカードで決済をした後、宿泊する日にちを間違えて入力したことに気が付いた。

急いでキャンセル手続きをしたが、キャンセル料として宿泊費の100%がかかることがわかり、納得いかない。どうしたらよいか。（50歳代、男性）



〇ココに注意!

①OTAを利用した宿泊予約は、予約確定ボタンを押す前に条件を確認!

オンライン旅行予約サイトでは、予約確認画面の**確定ボタンを押すことで契約が成立**します。キャンセル料の発生は施設や宿泊プランによって異なります。キャンペーンなどで**通常より安い価格の場合は変更不可、取消料100%が多い**ようです。

予約を確定する前に、契約先や利用規約、解約条件などをよく確認しましょう。

特に、**海外OTA**を利用した場合、**トラブル発生時に日本の法律をもとに交渉することは困難**です。日本語での対応が十分でない場合もあります。

②入力した内容で契約が決定! 入力ミスにご注意を。

消費者が入力した内容で契約が決定するので、以下の点を特によく確認しましょう。

- ・ 宿泊する日時や場所
- ・ 宿泊人数（大人と子供の人数）
- ・ 宿泊プラン等

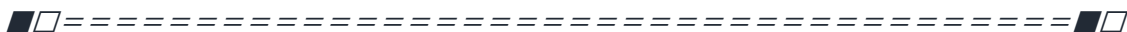
予約内容の確認のため、**スクリーンショットなどで契約確認画面を保存印刷**などしておく良いでしょう。

③宿泊予約に関してトラブルになってしまったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談を！

・お近くの消費生活センター **局番なし 188**（消費者ホットライン）



<出典>くらしに関わる東京都の情報サイト「東京くらし Web」



〈お知らせ〉区民ひろば開催 ①出前寄席『**悪い輩に気を付けて!**』

②出前講座『**省エネ・節電!～上手な電気の使い方**』



① 出前寄席『**悪い輩に気を付けて!**』

◎真打ち落語家をお招きして、悪質な消費者トラブルの手口と対策を新作落語で、楽しくお伝えします！

○8月25日（木）午後1時30分～2時10分 区民ひろば高南第一
（定員30人。区民は8月4日、区外は8月5日から募集開始）



② 出前講座『**省エネ・節電!～上手な電気の使い方**』



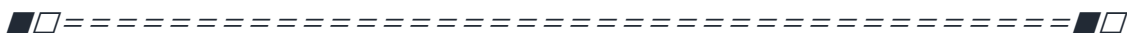
◎家電製品の省エネ方法や購入時の情報をわかりやすくお伝えします！

○9月14日（水）午前10時30分～12時00分 区民ひろば南池袋
（定員25人。8月30日から募集開始）

※何れも無料ですが、開催される区民ひろばへの申込みが必要です。

詳しい内容はこちらから↓

<http://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>



★困ったときは、すぐに相談！ 局番なし 188 （消費者ホットライン）

☆豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】03-3984-5515 ☆詳しい内容はこちらから↓

<http://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

★発行・問い合わせ先：豊島区生活産業課消費生活グループ TEL：03-4566-2416

