

電力供給事業者の変更トラブル

平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、新たな事業者から電気の供給が行われるようになりました。電話勧誘販売でも契約ができるため、北海道内だけでなく本州の電気事業者からの勧誘でトラブルになる相談も急増しています。

【事例1】80歳代 女性 士別市

現在契約している電力会社から、「電気使用量のお知らせ」についての圧着ハガキが届いた後、他の電力会社から電話があり口座振替について確認されたが、無言でいると自分の契約内容について色々話し始めた。理解できない状況で返事だけして切電した。その2日後に書類が届き、口座振替依頼書も入っていた。不安になり、引落している信販会社へ相談に行くと「この業者とは提携していないため引落しはできない。消費者センターに相談した方がよい」と助言された。

【事例2】80歳代 男性 士別市

現在契約している電力会社から、「電気使用量のお知らせ」についての圧着ハガキが届いた後電話があり、同会社と勘違いして妻が対応した。口座振替について確認されたがよく分からないと伝えたと、自分の契約内容について色々話し始めたようだ。その後書類が届き、現在の電力会社とは異なる事業者名が書かれていた。

【ひとこと助言】

- ◎北海道内の大手電力会社が、原則全ての顧客を対象にスマートメーターの設置を進めており、遠隔での自動検針の準備が整うこと、また環境負荷の低減に向けたペーパーレス化推進の観点から、令和6年2月分以降、無償での書面等のお知らせを終了するとホームページで公表するとともに、顧客に案内ハガキを発送しました。そのことにより、使用量の確認方法の問合せや事例のような相談が急増しています。
- ◎【事例1・2】ともに案内ハガキの数日後に、他社から電話勧誘を受けた際、大手電力会社からの確認電話であると勘違いをしていました。契約書面の裏面にクーリング・オフについての記載があったため、両方無条件解約ができ解決しました。検針票に記載されている顧客番号や供給地点特定番号を聞かれ、回答することにより契約切り替えが可能になるため、担当者に検針票を見せたり、電話で確認されても安易に教えないようにしましょう。
- ◎今回、消費者だけではなく、訪問販売により農家や酪農家などの事業者への契約切り替え勧誘に関する相談もあります。やはり、書面の廃止による勘違いが口火となっているようです。他業者への切り替えの際は、どのような販売業者か事前に情報収集すること。契約書に署名・押印する前に、契約条項をよく確認しましょう。少しでも「おかしいな？」と思ったときは下記相談窓口にご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

