

かながわ くらしテキスト

皆さんが安心して、よりよい生活を送っていただくための「応援テキスト」です。
「ニャン吉とマキマキちゃん」と一緒にさまざまな事例を知り、かشこい消費者をめざしましょう!



電気料金がお得になる
プランがあるから
検針票の情報を教えて!

お得になるなら
教えるニャ〜!

すぐに検針票の情報を
教えちゃだめだよ〜!!



ニャン吉

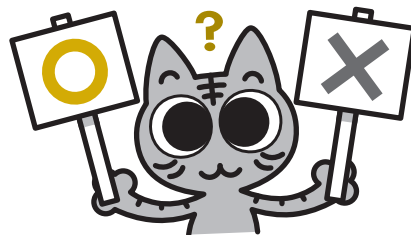
マキマキちゃん

業者から、「電気契約の見直しを行うと料金がお得になるので、契約状況の確認のため検針票に記載されている情報を教えて欲しい。」と電話があった。教えたところ、いつの間にか電気契約が切り替わっていた!こうなる前にどうすればよかったかな?



業者から、「電気契約の見直しを行うために、検針票の情報を教えて欲しい。」と電話があった。消費者の対応として正しいと思うものはどれでしょう。

- A** 業者に聞かれたから、聞かれた情報を教える。
- I** 先に料金プランの説明を聞き、お得であれば情報を教える。
- U** 個人の契約内容を、よくわからない相手には教えない。



答え・解説は P3

事例紹介 業者から「契約の見直しを行うと電気料金がお得になるので、検針票の情報を教えて欲しい。」と電話があり教えたところ、いつの間にか電気契約が切り替わっていた!



ここでは、ハルさん(70歳代 女性)のケースをもとに、見ていきましょう。

1 ある日、「契約の見直しを行うと電気料金がお得になるので、検針票の情報を教えて欲しい。」という電話があった。

業者 「今電気契約の見直しを行うと、月々の料金が10%お得になるので、契約状況の確認のため検針票の情報を教えて欲しい。」

ハルさん「今の電気料金よりお得になるなら嬉しいわ! お客様番号はXXXXで、住所は〇〇市〇〇で…。」



ハルさん



2 業者から電気契約申込完了通知ハガキが届いたが、契約した覚えがない…。

ハルさん「契約の見直しではなく、契約先が切り替わっているわ! しかも料金が以前より少し高くなっているみたい。元の契約に戻したいわ…。」

3 すぐに解約を試みたけど…。

業者 「この契約は、2年間解約することができません。解約する場合は違約金がかかります。」

ハルさん「以前契約していた電力会社に戻したいのに…。」



こうなる前に
どうすればよかったの?
対処法は?

こんな手口にご注意!

- ◆電気料金がお得になると謳い、検針票に記載された情報を聞き出そうとする業者がいます。
業者は電気契約の切替えに必要な情報を聞き出し、消費者の意に反して契約の切替えを行う恐れがあります。



どうすれば!?

- ✓ **検針票に記載された情報を安易に教えない!**
検針票には、電気契約の切替えに必要な情報(①契約名義人、②住所、③顧客番号、④供給地点特定番号等)が記載されています。業者から検針票の記載事項を聞かれても、切替えをするつもりがない場合には、教えないようにしましょう。
- ✓ **事業者名や連絡先を確認しましょう!**
事業者名を明確に名乗らず、大手電力会社やその関係者を名乗り、電話で勧誘をする事例があります。電力会社から勧誘を受けた場合は、事業者名や連絡先を確認しましょう。
- ✓ **契約先を変更する際は、条件等をよく確認しましょう!**
契約先の変更を検討する際は、現在の契約内容を確認し、切替えによってどの程度割引になるかや、割引の条件等をよく確認しましょう。
- ✓ **電話勧誘や訪問販売での契約は、クーリング・オフができます!**
電話勧誘や訪問販売の場合、契約書面を受け取った日から8日間は契約を無条件で解約できる「クーリング・オフ」が可能です。意図せず電気契約の切替えが行われた場合や、よく考えた結果、やはり切替えをやめたいという場合には、速やかにクーリング・オフを申し出るようにしましょう。契約書面を受け取っていない等、お困りの際は、消費生活センターへご相談を!



消費者トラブルで困ったとき、迷ったときは、身近な消費生活センターへご相談を

消費者ホットライン (局番なし) **188** 番へ!



- ◆平成28年4月から「電力小売全面自由化」が始まったことにより、多様な業者が参入し、**電話**や**訪問**で電気契約の切替えの勧誘を行っています!



悪質な訪問販売 撲滅! かながわ宣言

訪問販売かながわ宣言

検索



P1の答え・解説 ▶▶▶

- 正しいもの……… **ウ** 検針票には、契約の切替えに必要な情報が記載されています。電話をかけてきた相手に教えるのは危険です!教えない **ウ** が正解です。
- × 間違っているもの… **ア** **イ** 検針票の情報を教えると、その情報だけで契約切替えの手続きができてしまいます。契約切替えをする意思が無い場合は、業者に聞かれても安易に教えないよう注意しましょう。

※くわしい内容は、県消費生活課ホームページに掲載しています。

神奈川県消費生活相談概要

検索

平成30年度の状況はどうなっているの?

- 平成30年度に県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は**77,698件**で、前年度(63,173件)と比べ**23.0%増加**しています。
- 「商品一般」の相談件数は**23,187件**で、「訴訟」や「差押え」をほのめかし不安をあおる架空請求ハガキ等の相談が急増したため、前年度(6,770件)と比べ**約3.4倍に増加**しています。

急増!!

苦情相談の多い上位品目

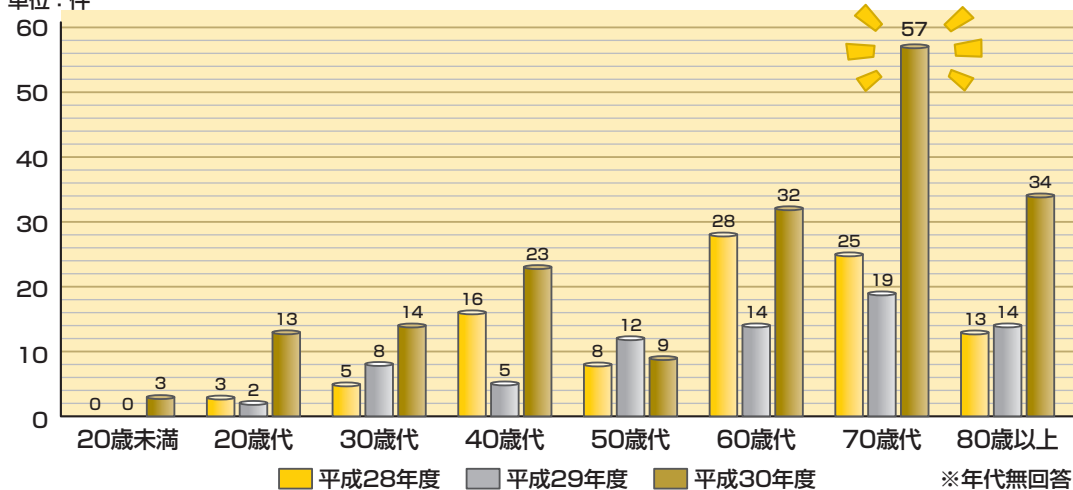
	品目名	件数	前年度件数	主な相談内容
1	商品一般	23,187	↑ (6,770)	「法務省管轄支局」等の名称で公共機関を装い、「訴訟」や「差押え」といった言葉で不安をあおる架空請求ハガキ等に関する相談
2	デジタルコンテンツ	8,125	↓ (9,381)	ショートメッセージサービスを悪用した「架空請求」や、アダルトサイトのワンクリック請求等の相談
3	不動産貸借	2,725	↓ (2,919)	賃貸アパートの原状回復や敷金の清算トラブル等の相談
4	工事・建築	2,553	↑ (2,523)	訪問販売による屋根工事やリフォーム工事トラブル等の相談
5	健康食品	1,998	↑ (1,953)	「インターネット通販で『初回980円』との広告を見て、1回だけのつもりで注文したら、定期購入が条件だった」などの相談

高齢者(契約当事者が65歳以上)の相談について

- 高齢者の苦情相談件数は30,543件で、前年度(18,907件)と比べ**61.5%増加**しました。苦情相談の**約4割(39.3%)**を高齢者の相談が占めています。
- 電力小売全面自由化となった平成28年4月以降、電気の契約先の切替えに関する相談が多く寄せられています。平成30年度の相談件数は214件と、前年度(92件)と比べ**2倍以上に増加**しています。
- 電気の契約先の切替えに関する相談については、平成30年度は70歳代の相談が最も多く、高齢者を中心に相談が寄せられている状況です。

「電力小売自由化」に関する相談件数の年代別状況(平成28年度以降)

単位:件



年代別で見ると70歳代が最も多いのね!



「かながわくらしテキスト」は、県機関・公民館・図書館・金融機関・一部スーパーマーケット等においてあります。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

消費者被害未然防止に役立つ情報はこちら!

つながる・かながわ

検索

