

国内電気通信やLPガス等の相談実態

NACS 消費生活相談員 佐竹愛子

Q1. LPガスに関する相談件数と概要

■ 消費生活相談データベース(PIO-NETより)による相談件数の推移

2014年度相談件数(3,186件)の内

● 主な相談内容(ダブルカウント有)

契約・解約の相談(1,977件)

価格・料金の相談(1,831件)

販売方法の相談(972件)

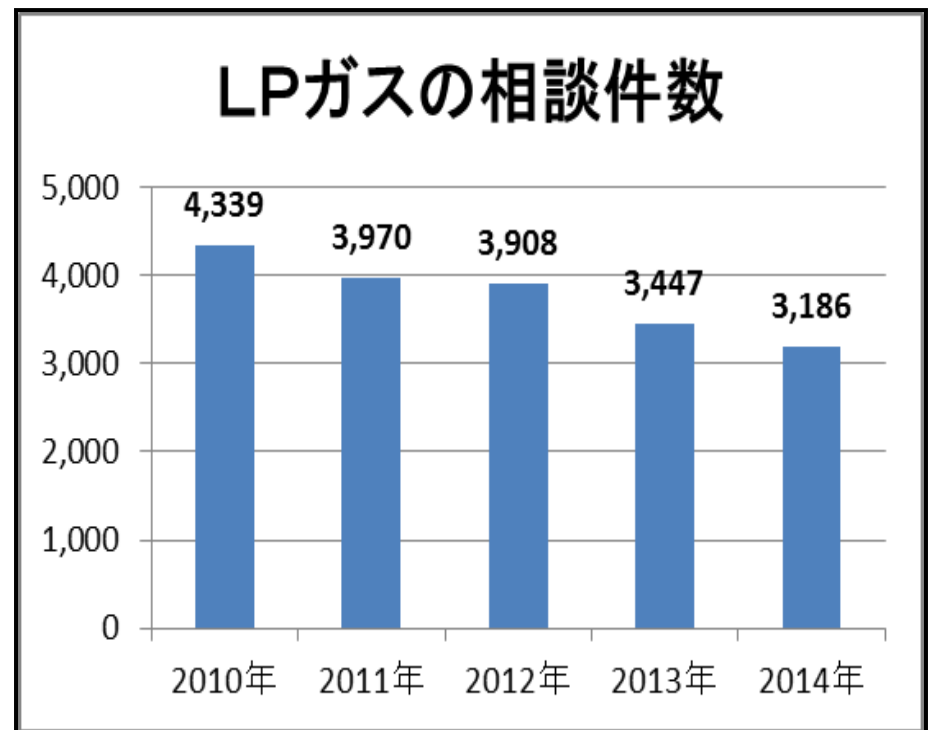
● 販売購入形態

店舗販売(1,166件)

訪問販売(957件)

不明(975件)

電話勧誘販売(42件)



Q2. LPガスに関する相談件数推移の背景について

- 消費生活相談件数は、2010年度から少しずつ減少傾向にある。中でも「訪問販売」による相談件数は減少している。

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
訪問販売	1. 522件	1. 387件	1. 160件	1. 044件	957件

- 訪問販売の相談件数が減少した背景には、「特定商取引法」が改正され、（2009年12月1日施行）LPガスの訪問販売、電話勧誘販売も規制の対象と

なった。（契約書面受領日から8日間のクーリング・オフその他民事ルール）

- （一社）全国LPガス協会が悪質・不適正勧誘一掃に向け、「倫理要綱」「自主行動基準」を設定し、会員事業者に徹底要請をしている。
- しかし、まだ関東地方において、複数のLPガス事業者が、特定商取引法違反の恐れのある、不適正な切替勧誘を行っているとして、2014年8月、消費者庁より、全国LPガス協会に対し、法遵守の依頼通知



Q3. LPガスに関するトラブル事例

(国民生活センターHPより)

■「ガス料金が安くなる」と言われて契約したが、すぐに値上げされた。

1か月ほど前、自宅に突然訪れた営業員から、「プロパンガスの領収書」を見せて」と言われた。領収書を見せたところ、「価格が高い」「安くする」と言われ、ガス業者を変更した。先月分の料金は安くなったが、今月値上げの通知がありたった2ヶ月で前の業者と同じ料金になった。契約の時「値上げする」と言う話は聞いていない。(70歳代:女性)


■「解約料の負担はない」と説明されたが、解約料を支払うように請求された。

「ガス料金が安くなる」と訪販業者に勧誘され、契約した。そのとき「いま契約しているガス業者との解約手続きは、当方がやるので何もしなくてもいい」「費用についても精算は任せてほしい」と説明されたので、提示された委任状に記入して渡した。しかし、解約をしたガス業者から「配管設備の撤去費用を支払って欲しい」と言われた。契約時の約束が守られていない。(40歳代:女性)



Q4. LPガスの勧誘に関する問題点と注意点

【問題点・注意点】

- ①社名・名前・勧誘目的等をきちんと告げないことがある。
- ②現在の販売店を誹謗中傷して、契約変更を勧誘することがある。
- ③破格に安い料金を示して勧誘するが、契約後一方的に値上げすることがある
- ④LPガス契約を解約すると、設備撤去費用等の費用(解約料)がかかることがあるが、勧誘するガス業者が「支払わなくて良い」などと説明して、解約した業者から請求されることがある。
- ⑤書面の内容を十分に確認させないで、契約を急がせたりすることがある。
- ⑥現在の販売店に連絡させないようにすることがある。
- ⑦悪質なブローカーが、新たな契約や解約を代行すると言って「委任状」を求めることがある。(解約代行業者が、営利を目的として、消費者に既存のLPガス供給契約を解消する代行を行うことは、非弁行為として禁止されている。解約代行業者に「委任状」を渡すことは要注意！)
現在契約している販売店の解約手続きは自分で行う。

Q5. LPガスの新規契約時の注意点

■ LPガス料金体系について理解する。

● **基本料金**: ガスの使用量に多少に関係なく生じる固定的な費用。

1. 容器やメーターなどガスを供給するための設備費用
2. 保安や検針にかかる費用など

● **従量料金**: ガスの使用量に応じてかかる費用。

1. ガスの原料費
2. ガスの配送費など



【**二部料金制**: 基本料金 + 従量料金の2つを組み合わせたもの】←最も多い

$$\text{請求額} = \text{基本料金} + \begin{array}{|l} \text{従量料金} \\ \hline \text{使用料(m}^3\text{)} \times \text{従量単価} \end{array}$$

【**三部料金制**: 基本料金 + 従量料金に設備使用料が加算されたもの】

$$\text{請求額} = \text{基本料金} + \begin{array}{|l} \text{従量料金} \\ \hline \text{使用料(m}^3\text{)} \times \text{従量単価} \end{array} + \text{設備使用料}$$

Q6. LPガスの契約に関する法律(液石法と特定商取引法)

■ 契約時に「契約書面」を交付することが義務付けられている。(液石法14条)

①LPガスの種類

②LPガスの引渡しの方法(LPガス料金は、自由料金！)



料金 ● 料金制度の内容(基本料金、従量料金など)

● 料金制度の考え方(基本料金や従量料金には何が含まれるかなど)

③設備の所有関係(どれが販売店所有で、どれが消費者所有か)

④設置、変更、修繕および撤去に要する費用の負担方法

⑤消費設備(ガス配管、給湯器、コンロなど)を販売店が所有している場合は、

● 利用料や支払方法 ● 契約解除時に消費者が消費設備に係る配管
を買い取る場合の金額や算定方法

⑥消費者、販売店、保安機関の保安上の責任

■ 訪問販売や電話勧誘販売で契約する時は、特定商取引法の規制も受ける。

契約書面受領日から8日間はクーリング・オフの適用がある。その他、不実告知や再勧誘等は禁止されている。

Q7. 電気通信（インターネット接続回線）に関する相談件数と概要

■消費生活相談データベース（PIO-NETより）による相談件数の推移

2014年度相談件数（34,502件）の内

●主な相談内容（ダブルカウント有）

契約・解約の相談（28,697件）

販売方法の相談（25,672件）

接客対応の相談（5,655件）

価格・料金の相談（5,750件）

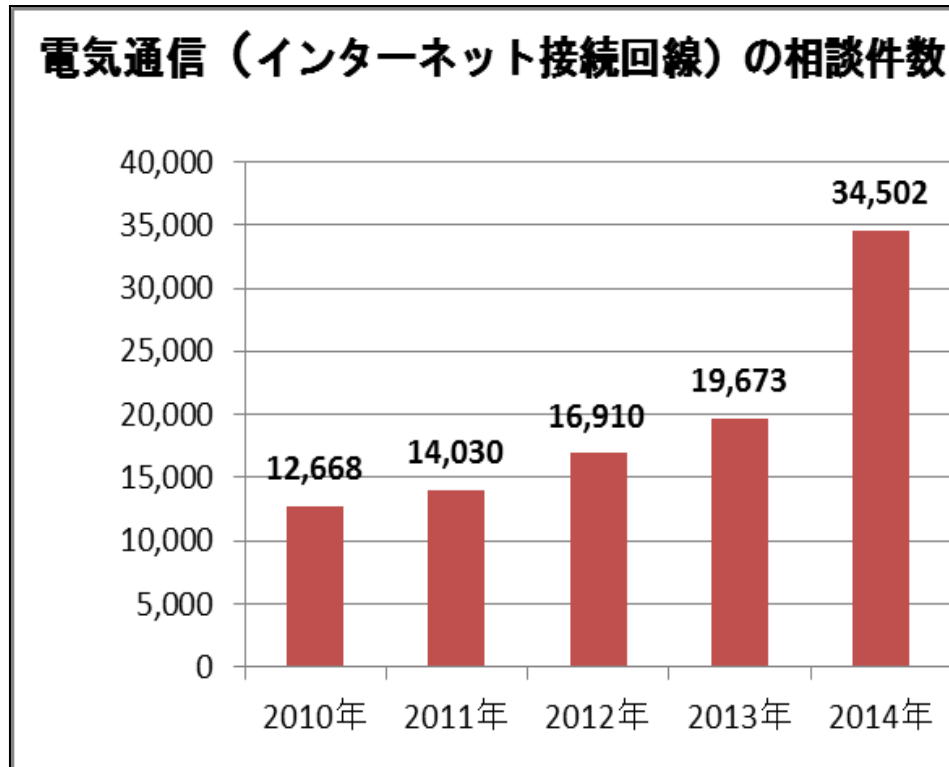
●販売購入形態

電話勧誘販売（20,705件）

訪問販売（4,990件）

通信販売（2,994件）

店舗販売（2,593件）



Q8. 電気通信(インターネット接続回線)に関する 相談件数推移の背景について

- 消費生活相談件数は、2010年度から大幅に増加傾向にある。
中でも「電話勧誘販売」による相談件数が急激に増加している。



	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
電話勧誘	5. 664件	5. 735件	7. 103件	9. 311件	20. 705件

- 電気通信事業法には、クーリング・オフ、迷惑勧誘禁止等、特定商取引法と同様の消費者保護規定がない。また、契約時に重要事項を記した書面交付義務はあるが、消費者が了解した場合は書面以外の説明等も可能となっている。
- 電話では複雑で分かり難いサービスだが、料金の割引やキャッシュバック等目先の特典にとらわれて、継続的に支払う料金について検討が出来ない。
- 事業者と消費者が離れていても、電話勧誘と遠隔操作によってプロバイダの変更をしてしまう。
- 2015年2月1日から、大手通信事業者は光回線の「卸売」を開始した。これにより、多くの通信事業者が光回線の乗り換え勧誘をしている



Q.9電気通信サービスに関するトラブル事例 (NACS110番・相談室の事例から)

■ 光回線を乗り換えれば、料金が安くなると誘われた。

来訪した事業者が「大手通信業者とコラボして、光回線を転用してサービス提供することになった。光回線を乗り換えたら今利用中の料金より安くなり、速度も変わらない。ただし、2年間は解約すると解約料が必要」と誘われた。料金が安くなるのであればと思いを承したが、後日、光回線とプロバイダのセット契約であり、プロバイダも変わることに気が付いた。プロバイダが変更になることは説明されなかった。解約料の負担なく解約して元に戻したい。

■ 特典のキャッシュバックがされない。

ネット広告で、WiMAXの速度が速く、2年間の縛りはあるが、約3万円のキャッシュバック特典があるWiMAXを申し込んだ。キャッシュバックは通知と言われていたが、1年以上経っても通知がないので、問い合わせたところ、「契約から11か月目にキャッシュバックを受け取るためのメールを送ったが期日までに回答がないので、既に無効になっている。」と言われた。しかし、自分が日常使っているメールアドレスには、事業者からのメールは届いていない。納得できない。約束通り、キャッシュバックしてほしい。



Q10. 電気通信サービスの勧誘に関する問題点と注意点

【問題点・注意点】

- ①光回線、プロバイダ、モバイルデータ通信等の契約を電話勧誘や訪問販売で契約しても、説明義務はあるが、書面交付は義務ではなく、料金体系も複雑な通信契約を理解することが困難な場合がある。結果、「安い」と思ったがトータルすると高くなってしまふことが後で分かることがある。
- ②代理店等の勧誘で、契約する通信事業者が分かり難い。
- ③迷惑勧誘の禁止、クーリング・オフ等の消費者保護規定がなく、「説明した」「聞いていない」等のトラブルになっても解決が困難となる。
- ④契約期間に縛りがある(2年間等)場合、中途解約には解約料が発生する。
- ⑤キャッシュバック等特典を受けるには、それぞれ条件があるが、契約時の説明不足や、消費者の確認不足等で、特典を受けられなくなることがある。
- ⑥ベストエフォート(最大限の努力はするが、品質の保証はない)の契約であるため、品質を利用開始前に知ることが困難で「速度が遅い」「繋がりにくい」等のトラブルになることがある。



Q11. 電気通信サービスに関する法律(電気通信事業法)

■ 電気通信事業法・放送法の一部改正(平成27年5月15日成立)

① 書面の交付・初期契約解除制度の導入

- ・電気通信事業者・有料放送事業者に、契約締結書面の交付義務)
- ・(契約締結書面受領日から8日間は、契約解除できる。)



② 不実告知の禁止

- ・料金などの利用者・受信者の判断に影響を及ぼす重要な事項の不実告知や事実不告知(故意に事実を告げないこと)を禁止。





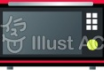

③ 勧誘継続行為の禁止(再勧誘行為の禁止)

- ・勧誘を受けた者が契約を締結しない旨を表示した場合、勧誘を継続する行為を禁止。

④ 代理店に対する指導等の措置

- ・代理店による契約締結に関する業務が適切に行われるようにするために代理店への指導等の措置を義務付ける。

Q12. 電気・ガス小売自由化で想定される新サービス

業種	サービスの内容
通信 	携帯電話やインターネット、ケーブルテレビとセットで契約する料金割引
自動車 	ハイブリッド車や電気自動車を買えば、電気料金を一定期間無料(割引)
ネット通販 	電力会社と組み、節電に協力すると店舗で使えるポイントやクーポンを提供
住宅 	住宅を買うと一定期間、電気代を割引
家電量販店 	家電製品を買うと電気料金を割引
情報サービス 	料金やサービスの比較サイト開設

Q13. 電気・ガスの小売り自由化で、消費者が賢い選択をするために

■小売り電気・ガス事業者から勧誘を受けた時

- ①電気事業法、ガス事業法に基づき、登録を受けた事業者であることを確認する。**(勧誘は代理店、媒介・取次ぎ業者の場合もあるので、実際の小売り事業者の確認が必要！)**
- ②契約前に、契約条件の説明を受け、契約書面の内容を必ず確認する。

(料金プラン・割引期間がある場合は、その期間や内容
契約期間や解約の諸条件・電気の場合は電源構成の内訳
アフターサービス等サービス内容・苦情や問い合わせ先)



■セット販売の契約を検討する時

- ①ガスと電気、通信サービスとのセット販売等、多数のセット販売の中で、先ず自分の家庭のそれぞれの支出状況(通信料、ガス料金 電気料金等)を把握して、セット販売価格だけでなく、それぞれの料金を必ず確認して、自分の利用目的に照らして最適なセット販売を選択する。

Q14. 電気・ガスの小売り自由化で、消費者が賢い選択をするために

② セット販売の内容を説明、書面で確認する。

(契約期間の拘束、契約期間内の解除に際し発生する違約金・解約金・セット販売の条件となっているオプション料金や事務手数料等発生する料金・それぞれのサービスについての苦情や問い合わせ先)



■ キャッシュバックや、ポイントサービスの還元のある契約

① キャッシュバックされる時期や手続きについて確認する。

② 事業者独自のポイントサービス、提携ポイントサービスなど、ポイントサービスの付与条件やポイント利用条件、利用期間等について確認する。

■ 料金、サービスの比較サイト等で、事前に自分の利用状況に合った事業者を選択する。

■ 目先の料金の安さやサービス内容だけに捉われず、持続するエネルギーの将来も考えた賢い選択をしよう。

