

# 正しい知識で未然に消費トラブルを防ぎましょう!



## 電力の契約先変更は慎重に!

電力の小売自由化でさまざまな料金メニューが登場する一方で、契約先の変更に関するトラブルの相談や苦情が増えています。  
割引やキャッシュバック(現金還元)などのお得感を強調して十分な説明がない勧誘もあるので、契約先の変更は慎重に行いましょう!

### 電話勧誘や訪問販売でのトラブルが増えています

#### 相談事例

- ⓧ 大手電力会社からの委託を受けていると名乗る事業者から「料金が安くなる」と電話があった。検針票の記載情報を伝えると、後日、電気料金の請求書が届き契約先が変わっていた。元の契約に戻したい。
- ⓧ 自宅に来た事業者から「電気メーターが古いので交換する」と言われ、書面にサインした。その後、控えとして交付された書面を見ると、メーター交換ではなく電気供給契約書だった。

#### 相談の共通点

- 有名な会社名をかたる勧誘を信用して契約したが、実は聞いたこともない会社との契約だった。
- 安くなるからと勧誘され契約したが、実際には安くならなかった。



### トラブルを防ぐために… 必要が無ければきっぱりと断りましょう!

- ☑ **小売電気事業者名をしっかりと確認**  
契約を一度解除すると、再び戻したいときに現在の料金や割引特典などが適用されない場合があるので、解除する前によく確認しましょう。
- ☑ **検針票の情報は慎重に扱う**  
契約名義や住所、顧客番号や供給地点特定番号など、重要な個人情報が含まれます。これらがあれば小売事業者は契約を切り替えることができるので、注意しましょう。
- ☑ **書類の内容をしっかりと理解**  
スマートメーターへの交換作業には原則費用負担はありません。サインを求められたら、書類の内容を確認して分からなかったら説明を求めましょう。
- ☑ **期間や違約金まで比較**  
契約先を切り替える際、毎月の料金のほか、契約期間・解除時の違約金などを今と比較し納得してから契約しましょう。
- ☑ **クーリング・オフは8日以内**  
電話や訪問で勧誘を受け契約切り替えを承諾したが辞めたいときは、契約書面の受け取り日から8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。

停電など困ったときの  
連絡先も確認しましょう!



## フリマサービスでのトラブルに注意!

#### 問題点

- 購入者と出品者間で「商品が届かない」「送った」「偽物だ」「偽物ではない」など、意見が食い違いトラブルに。消費者はプロではないため、当事者間で解決できない。
- サービス運営事業者は利用者間トラブルに原則として介入しないと利用規約で定めていることが多く、解決が困難。
- 利用者登録時に年齢確認が無い場合もあり、未成年者が酒類、加熱式たばこ機器などを購入できてしまう。
- 「出品者に言われて商品を受け取る前に評価をし、商品が届かず連絡不能になる」「サービスを介さない決済方法を持ち掛けられ、支払い後に商品が届かない」などサービスで禁止されている行為を相手に持ち掛けられ、意識せずにトラブルに巻き込まれる。



届かない…



家にいる時間が長くなり、フリマサービスを利用する人が増えています。会員登録するだけで気軽に売買できますが、個人間の取引のためトラブルも多くなっています。

### トラブルを防ぐために… 取引は慎重に行いましょう!

- ☑ **トラブルは当事者間で解決が基本**  
フリマサービスは個人同士の取引で、トラブル解決は当事者間で行う点を理解して利用しましょう。
- ☑ **禁止行為はしない**  
利用規約などで定められた禁止行為や出品禁止商品を確認し、絶対に行わないようにしましょう。
- ☑ **未成年者は家族に相談**  
利用する場合は、家族で利用方法を十分に話し合いましょう。

困ったときは  
お気軽にご相談ください!

消費生活センター(市役所2階) ☎0276-30-2220 緊急の相談は消費者ホットライン「188」へ!  
相談時間 午前9時～午後4時(土・日・祝日、年末年始を除く) 開所している相談窓口をご案内します。