

平成 28 年 2 月 12 日



## 国民生活センターと消費者保護のための協定を締結しました

本年 4 月の電力小売の全面自由化の実施に向け、消費者がトラブルに巻き込まれない環境をつくるため、本日、電力取引監視等委員会（以下「委員会」という。）が、独立行政法人国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を締結しました。

また、自由化の実施に向けた消費者保護のための、同委員会としての更なる取組について、あわせて公表します。

### 1. 国民生活センターとの連携協定の締結について（参考 1）

自由化の実施に伴い、消費者が事業者との間での契約トラブルや悪質な事業者による詐欺行為などによるトラブルに巻き込まれるのを防止するための施策をこれまで以上に強化するため、委員会が国民生活センターと相互に連携・協力した対策を実施することを旨とする「電力小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」を締結しました。

今後、本協定に基づき、国民生活センター等に寄せられたトラブル情報について、それに対するアドバイスも含め、原則連名で公表するなど、必要な対策を実施してまいります。

### 2. 自由化に関する消費者からの相談事例について（参考 2）

自由化の実施に向け、各事業者の営業活動が本格化する中、国民生活センター等には自由化に関する消費者からの相談が寄せられているところ、そうした相談事例を紹介すると共に、消費者へのアドバイスを提供します。

### 3. 電力自由化に向けた消費者保護戦略パッケージ（参考 3）

自由化の実施に向けた消費者トラブル防止のための注意喚起や必要な手続き等の知識の普及のための取組に関する戦略パッケージを電力取引監視等委員会が公表します。

今後、本パッケージに基づき、「1.」の国民生活センターとの連携協定による消費者保護対策を実施するほか、

- ・ 消費者をターゲットにした全国各地の集客施設での電力自由化に関する広報イベント「電力自由化キャラバン」を実施するほか、
  - ・ 自由化開始前後の3月下旬から4月の中旬にかけて、電力自由化に関するコールセンターとは別に、平日夜間及び休日の電話相談窓口「駆け込み寺」を設置する、
- など、必要な取組を実施してまいります。

(本発表資料のお問い合わせ先)

電力取引監視等委員会 事務局 総務課長 岸

担当者: 神崎(こうざき)、岩男(いわお)

電話: 03-3501-1511(内線 4361~4)

03-3501-1529(直通)

03-3501-1540(FAX)