

電力自由化に向けた消費者保護戦略パッケージ

<目的>

4月に迫る電力小売の全面自由化の実施に向け、消費者トラブルを防止するための消費者に対する注意喚起及びスイッチングに必要な手続き等の知識の普及

これまでの取組

●各種説明会の開催

ブロック別説明会(全国10エリア実施済)、都道府県別説明会(消費者庁と協力、50回程度)、消費者団体・企業での説明会(30回程度)



●ポスター・パンフレットの配布・掲示

ポスター2.5万部、パンフレット15万部作成、各都道府県等に配送済

- ・全国の百貨店・スーパーで配布・掲示
- ・東京メトロ駅構内にも掲示(2/10~16)



●専用コールセンターの開設

平均30件/日の入電。消費者からの自由化に関する相談や問い合わせ等に対応。



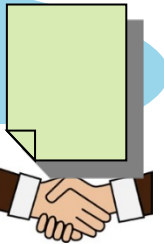
このほか

- ・関連WEBページの開設(Q&A、相談窓口、60秒解説、バナー、自由化早わかり等のコンテンツを用意)
- ・経済産業省外壁への懸垂幕の掲示(1/19~6/30)
- ・1,700市町村への情報提供

「消費者保護戦略パッケージ」(今後の取組)

●電力取引監視等委員会と独立行政法人国民生活センターとの連携協定の締結

- ・消費者から寄せられる契約トラブル等の情報を随時共有。それに対するアドバイスを含め情報を共同で公表するとともに、全国津々浦々の消費生活センターへ情報を発信
- ・国民生活センターと連携した研修会・勉強会を随時実施
- ・トラブル情報を踏まえた小売事業に係るルールのあり方の検討



●電力自由化キャラバン

- ・消費者をターゲットに、イベントホール、商店街、ショッピングセンターなどの集客施設で広報イベントを開催(30箇所以上)。
- ・第1回は、2月29日(月)に中延商店街(東京都品川区)で開催。



●集中相談期間の設定(「駆け込み寺」の設置)

自由化開始前後の3月下旬~4月中旬にかけて、コールセンターとは別に、平日夜間及び休日も電話相談を実施。



●法的トラブル解決のための情報提供(3月から実施予定)

日本司法支援センター(法テラス)のコールセンター、全国の事務所(61箇所)での情報提供

●県民・市民向け広報紙等を通じた情報発信(各都道府県・市区町村)

●ブロック紙への広報記事の掲載

●広報動画等を使った情報発信

内閣広報室、政府広報室と連携し、LINE・TwitterといったSNSなど、様々な媒体を通して情報を発信

●関連WEBページの拡充

切り替えを検討する際の留意ポイントの紹介などコンテンツを拡充