

電力・ガス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

電力・ガスの小売全面自由化の実施に当たっては、消費者が小売電気事業者やガス小売事業者及びその料金メニューを安心して自由に選択できる環境を整備することが重要である。

このため、消費者がそうした選択を行うに当たり、小売電気事業者やガス小売事業者等との間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消費者トラブルを防止し、必要な情報提供を含む施策を、これまで以上に強化していく必要がある。

こうした必要性を踏まえ、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）と経済産業省電力・ガス取引監視等委員会（以下「電力・ガス取引監視等委員会」という。）は、相互に連携・協力し、当面、以下の対策を実施することとする。

1. 国民生活センターは、消費者から寄せられる契約のトラブル等に関する情報（全国の消費生活センターに寄せられるものも含む。）を随時、電力・ガス取引監視等委員会に提供すること。
2. 電力・ガス取引監視等委員会は、1. に基づき提供された契約トラブル等についてアドバイスすべき事項を国民生活センター及び全国の消費生活センターに提供すること。
3. 電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターは、消費者から寄せられる契約トラブル等に関する情報について、それに対するアドバイスを含め、原則、両者が共同で公表するとともに、全国の消費生活センターを含めた関係機関への情報提供及び要請を行うこと。
4. 電力・ガス取引監視等委員会は、国民生活センターと連携し、今後とも、随時、研修会や勉強会を実施すること。
5. 電力・ガス取引監視等委員会は、国民生活センターから提供される情報や提案に基づき、小売電気事業及びガス小売事業に関するルールのあり方について必要な検討を行うこと。
6. 1. から5. までに限らず、電力・ガスの小売全面自由化の実施に関し、さらなる消費者トラブル防止施策を講ずる必要があるときは、両者が連携し、適切かつ迅速に必要な施策を講ずること。
7. この協定に定める事項について疑義が生じた場合、または本協定に定めのない事項について必要がある場合は、両者が協議して定めること。

平成28年12月15日

独立行政法人国民生活センター理事長

経済産業省電力・ガス取引監視等委員会委員長