

令和 8 年 9 月 2 9 日
経済産業省電力・ガス取引監視等委員会
消費者庁
独立行政法人国民生活センター

電気・ガスの契約トラブルなどに気をつけましょう (令和 8 年 9 月版)

電気・ガスをインターネットで申し込む際に注意すべき点やトラブルを未然に防ぐポイントをお知らせします。

<今回のポイント>

電気・ガスをインターネットで申し込む場合は、

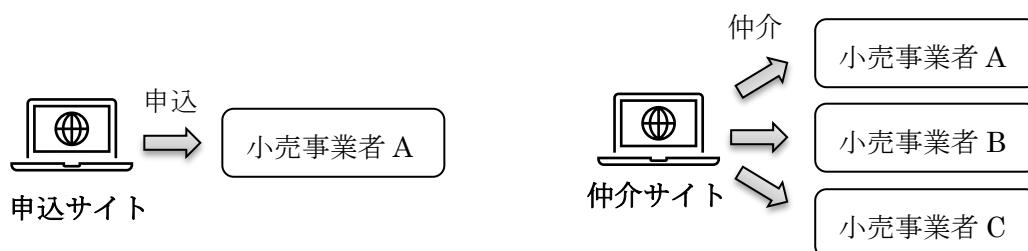
✓ どの企業の Web サイトにアクセスしているか、よく確認する！

契約の検討時に気を付けるポイント

「インターネットで大手の電気・ガス会社に申し込んだはずが、別の会社と契約していた」といった需要家からの相談が多数寄せられています。例えば、過去には次のような事例がありました。

- ・引っ越しの際に、インターネットで大手電気会社と契約したつもりが、知らない会社と契約していた。
- ・インターネット検索結果の一番上に表示されたサイトを通じて、大手ガス会社を希望して手続きを進めていたが、契約の際になって知らない会社が契約先として表示された。

こうしたケースでは、利用者が意図せず『仲介サイト』を利用していた可能性があります。『仲介サイト』は、小売事業者が直接運営している『申込サイト』と異なり、第三者が複数の小売事業者の電気・ガスのサービスを仲介しており、効率よく情報収集したい方に有用です。他方で、契約したい小売事業者が決まっている場合は、その事業者の『申込サイト』にアクセスしているかをしっかり確認することが重要です。



『申込サイト』と『仲介サイト』の違いのイメージ図

本件に関連するQ & A

Q：仲介サイトについてもっと教えてください。

A：仲介サイトでは、多種多様な電気・ガスのサービスの中から自身の生活スタイルなどに合うものを選択したい方が、効率よく複数のサービスの情報を収集することができます。ただし、一部の仲介サイトには、仲介サイトである旨の説明や、どの小売事業者のサービスを仲介しているかの説明が不十分なものもあります。仲介サイトの説明内容が誤解を招くものや情報が不十分なものであると思われる場合には、下の「お問合せ先」又は小売事業者に情報提供してください（※）。

（※）「[電力の小売営業に関する指針](#)」及び「[ガスの小売営業に関する指針](#)」の5ページ目のiii）に、小売事業者は仲介サイトに訂正を働きかける必要がある旨が記載されています。

消費者向けQ & A

その他にも、電気・ガスの契約等に関連したQ & Aを電力・ガス取引監視等委員会のHP上に公開しております。併せて、下記も御参照ください。

<https://www.egc.meti.go.jp/info/faq/index.html>

お問合せ先

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」（局番なし188（いやや！））にご相談ください。地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

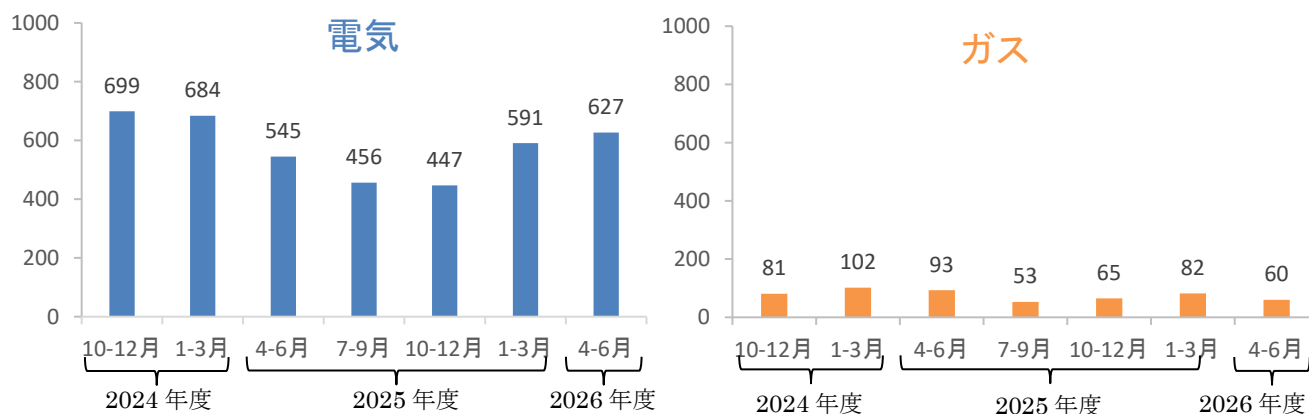
電気・ガスの契約に関する制度などについては、電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口（03-3501-5725）にお問い合わせください。また、電力・ガス取引監視等委員会のホームページでは、お気軽にお問い合わせいただけるよう、チャットボットを設置しております。

<https://www.egc.meti.go.jp/general/consult.html>（左記ページ右下）

なお、ホームページでは、消費者の皆様に対してトラブル防止のための情報発信をしております。詳細は下記をご覧ください。

<https://www.egc.meti.go.jp/info/liberalization/index.html>

【参考】電気・ガスの契約トラブルなどに関する相談件数の推移（四半期別）



（出典）経済産業省電力・ガス取引監視等委員会