

令和2年6月17日

小売電気事業者に対する特定商取引に関する法律及び関係法令に係る重点的な点検の要請について

消費者庁は、小売電気事業者に対して、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請を行いました。

ここ数年来、小売電気事業者が、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」といいます。）に違反する行為を行う事例が度々発生しており、法令違反により行政処分を受ける事例も発生しています。

電気は、消費者の日常生活に欠くことのできないものであり、特定商取引法に違反する行為が行われることは、言うまでもなく、電力自由化の趣旨に反して消費者利益を著しく害するものであるとともに、小売電気事業者全体に対する不信感を消費者全般に広く植え付け、その結果、電力自由化の趣旨に沿った健全な小売事業を行う電気事業者の事業活動にも悪影響を及ぼすものです。

このため、消費者庁は、小売電気事業者に対して、特定商取引法で義務付けられている事項の遵守を、改めてより強く徹底するとともに、自社だけでなく、委託先の事業者や関係会社等も含め、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう消費者庁長官名にて要請を行いました。

小売電気事業者に対する要請の詳細は、別紙のとおりです。

消費者庁は、今後も特定商取引法等に違反する行為に対しては迅速かつ厳正に対処するとともに、小売電気分野における取引の公正化・消費者被害の未然防止に取り組んでまいります。

【本件に対する問合せ先】
消費者庁取引対策課
TEL：03-3507-9213（直通）
FAX：03-3507-9291

消取引第539号
令和2年6月17日

小売電気事業者 各位

消費者庁長官 伊藤 明子
(公印省略)

特定商取引に関する法律及び関係法令に係る重点的な点検について（要請）

ここ数年来、小売電気事業者が、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」といいます。）に違反する行為を行う事例が度々発生しており、法令違反により行政処分を受ける事例も発生しています。

電気は、消費者の日常生活に欠くことのできないものであり、特定商取引法に違反する行為が行われることは、言うまでもなく、電力自由化の趣旨に反して消費者利益を著しく害するものであるとともに、小売電気事業者全体に対する不信感を消費者全般に広く植え付け、その結果、電力自由化の趣旨に沿った健全な小売事業を行う電気事業者の事業活動にも悪影響を及ぼすものです。

このため、当庁は、貴社に対し、特定商取引法で義務付けられている下記の事項の遵守を、改めてより強く徹底するとともに、自社だけでなく、委託先の事業者や関係会社等（*）も含め、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請します。

（*）消費者への勧誘行為を他の事業者に委託する場合に、委託先の事業者が特定商取引法に違反する勧誘行為をすれば、委託元である小売電気事業者が行政処分の対象となります。

記

特定商取引法上の主な訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に係る取引についての遵守すべき事項

1. 氏名等の明示義務（第3条、第16条）
2. 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止（第3条の2、第17条）
3. 書面の交付義務（第4条、第5条、第18条、第19条）

4. 広告の表示義務（第11条）
5. 誇大広告等の禁止（第12条）
6. 承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等（第12条の3等）
7. 承諾等の通知義務（第13条、第20条）
8. 禁止行為（不実告知、重要事項不告知等）（第6条、第21条）に該当しないこと
9. 指示処分の対象となる行為（重要事項不告知（禁止行為に該当しないもの）、迷惑勧誘及び迷惑解除妨害等）（第7条第1項、第14条第1項及び第2項、第22条第1項）に該当しないこと

なお、最近の行政処分の事例を【参考1】として下記に示したので、これらも留意して対応してください。

（問合せ先）消費者庁取引対策課
03-3507-9213（直通）

【参考1】国による小売電気事業者に対する特定商取引法違反に係る行政処分

(1) あくびコミュニケーションズ株式会社（平成31年4月25日処分）

業務停止命令及び指示並びに当該業者の代表取締役等に対する業務禁止命令（違反行為：電話勧誘販売に係る氏名等の明示義務違反及び役務の対価についての不実告知）

(2) ファミリーエナジー合同会社（令和元年12月6日処分）

業務停止命令及び指示並びに当該業者の代表社員の職務執行者に対する業務禁止命令（違反行為：訪問販売及び電話勧誘販売に係る氏名等の明示義務違反、書面の交付義務違反（記載不備）、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての事実不告知）

(3) 株式会社イーエムアイ（令和2年4月27日処分）

業務停止命令及び指示並びに当該業者の代表取締役等に対する業務禁止命令（違反行為：電話勧誘販売に係る氏名等の明示義務違反、書面の交付義務違反（記載不備）、役務の対価及び契約の解除に関する事項についての事実不告知）

【参考2】独立行政法人国民生活センター及び全国の消費生活センター等に寄せられた電力の小売に関する相談件数の推移

2014年度	27件
2015年度	981件
2016年度	1,307件
2017年度	1,952件
2018年度	4,991件
2019年度	5,996件
2020年度（6月15日時点）	779件