

## ADRの現場から

60 話し合いでトラブルを解決

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度であるといえる。今回は、法務大臣認証機関である(一社)日本不動産仲裁機構が取り扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「小売電気アドバイザー」が相談を受けたトラブル事例から、事業者がトラブルを避けるためのポイントを特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から紹介してもらおう。



大谷昭二理事長

国民生活センターでは小売 案する不動産事業者もあるが電気自由化をめぐるトラブル と思いますが、ここで注意しに警鐘を鳴らすべく注意喚起 たいのは「トラブルを起こすを行っており、トラブルのパ 事業者と思われぬこと」でターンとトラブルを未然に防 はないでしょうか。なお、国

民生生活センターがトラブル例として挙げている内容は、小売電気の専門家「小売電気アドバイザー」が受ける相談内容と一致します。ここでは、小売電気アドバイザーが関わってきたトラブル事例を紹介しながら、「疑われない事業者」となるポイントを紹介

## 小売電気アドバイザー

します。

まずは、消費者が小売電気を選ぶ最大の理由である「割引」についてです。よくあるトラブル相談としては、「電気料金が安くなる」と聞いていたのに、契約に付随するオプション等知らぬ間に加入させられてしまい、結果的に割高になってしまっ

た」というものです。事業者に話を聞いてみると「話をしただけ」というケースも多く、つまりは消費者に伝わっていなかった、ということが原因として存在しています。したがって、契約内容はきちんと説明し、特に費用のかかるオプションに関しては念を押して理解を得ておく必要があります。

次に「自身自身で使用電力を選びたかったのに、よく分からずに強引に契約を進められた」というものがあります。こちらも事業者に話を聞いてみると、「とにかく電気料金が安くなるのだから拒まれることはない」と思い、契約を進めた」ということで、確かに小売電気の利用で電気料金自体を下げ、これについては消費者がデメリットはないようですが、小売電気は様々なジャンルの事業者が「自社のサービスをお得に使えるセットプラン」を提供しており、消費者のライフスタイルによって「どの小売電気を使用するのが最もメリットがあるか」は変わってきます。したがって、様々な小売電気サービスを比較検討し、提案することが必要です。そのために必要なのは、「今、どのような小売電気サービスが提供されているのか」という商品知識です。

小売電気自由化から約3年。消費者トラブルが多く発生していることを考え、事業者はあらためてトラブルを起さないための取り組みを実施していくことが重要であるといえます。

## 消費者トラブルパターンを知る

5

●「小売電気アドバイザー」資格実施団体 特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会  
電話03(5847)823