

ADRの現場から

92

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。今回は、法務大臣認証機関である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を、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。

小売電気アドバイザー⑥

「教えてほしい」と請求した資料だと思い、内容を詳しく確認せずにそのままにしていた。その後、電気料金の明細書が届き、いつの間にか資料を送ってきた電力会社との契約になっていると分かった。電力会社に「電話で契約するとは言っていない。契約は成立していない」と言われたため怪しいと思い、その大手電力会社に問い合わせたところ、電力会社は、「そのような電話はしていない。その事業者と契約を締結したことになる可

能性がある。こちらでは切り替えを止めることはできない」と言われた。更に、「電気料金が安くならない」と言われ資料を請求したつもりが、いつの間にか契約が切り替わっており、解約料を請求された事例」もありました。こちらも事例の内容を紹介します。

電力会社からB氏に「電気料金が安くなる」という電話があったが、契約するつもりはなかった。資料を請求するつもりで返事をした。後日、書面が送られてきたが、請求した資料だと思い、内容を詳しく確認せずにそのままにしていた。その後、電気料金の明細書が届き、いつの間にか資料を送ってきた電力会社との契約になっていると分かった。電力会社に「電話で契約するとは言っていない。契約は成立していない」と言われたため怪しいと思い、その大手電力会社に問い合わせたところ、電力会社は、「そのような電話はしていない。その事業者と契約を締結したことになる可

国民生活センターには、18年12月時点で小売電気自由化が始まった16年以降、これに関して6836件の相談が寄せられています。このうち、電話勧誘に関する相談の件数は増加しており、18年7月、9月には電力の小売全面自由化に関する相談のうち63.5%を占めています。この電話



大谷昭二理事長

地元の大手電力会社の関連会社と称する事業者からA氏に電話があり、スマートメーターを設置すれば検針員が来なくなる。検針員が廃止されるので、電気代が安くなる。設置の確認にあたり、お客様番号や供給地点特定番号等を

電力会社からB氏に「電気料金が安くなる」という電話があったが、契約するつもりはなかった。資料を請求するつもりで返事をした。後日、書面が送られてきたが、請求した資料だと思い、内容を詳しく確認せずにそのままにしていた。その後、電気料金の明細書が届き、いつの間にか資料を送ってきた電力会社との契約になっていると分かった。電力会社に「電話で契約するとは言っていない。契約は成立していない」と言われたため怪しいと思い、その大手電力会社に問い合わせたところ、電力会社は、「そのような電話はしていない。その事業者と契約を締結したことになる可

その他、電話勧誘に関するトラブルとしては「大手電力会社を名乗る電話があり顧客番号等を伝えたところ、見知らぬ小売電気事業者との契約に切り替わっていた事例」もありません。確かに、小売電気事業者の多くは電話営業をしていると思えます。だからこの、電話営業に関するトラブル事例を知り、同様のトラブルを起こさない、そして疑われない営業活動をしていくべきであるといえるでしょう。

電話営業に関するトラブル

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(3524)8013