関西電力で電気を止められた経験に関するアンケート（2026年11月）

過去3年以内に関西電力の電気を料金の未払いなどで止められた、または契約を解除された46人に、気づいた時間帯・払い方・再開の手続き・戻るまでの時間を聞きました。

主な結果

60.9%
払ってから**当日中**に電気が使えた
46人中28人（1時間以内5人を含む）。翌日までなら93.5%

73.9%
止まっていることに**平日の夜**に気づいた
46人中34人。電話の受付時間（平日9〜18時）の外

34.8%
振込用紙がない・期限切れで困った
46人中16人。「電話の受付時間外」で困った人は43.5%

23.9%
24時間受付の**Web**で再開を申し込んだ
46人中11人。電話で申し込んだ人は58.7%（27人）

調査概要

調査名	関西電力で電気を止められた経験に関するアンケート
調査主体	株式会社ALL CONNECT（スミカノモリ https://lifeline.all-connect.co.jp/）
調査方法	インターネット調査
調査対象	過去3年以内に、関西電力との契約で、料金の未払いなどにより電気を止められた、または契約を解除された人
調査期間	2026年11月12日〜11月13日
有効回答数	46人
引用について	出典として「スミカノモリ調べ」と明記し、記事へのリンクを添えて引用いただけます。 記事：https://lifeline.all-connect.co.jp/kepco-stopped/

Q1. 関西電力との契約で経験したこと

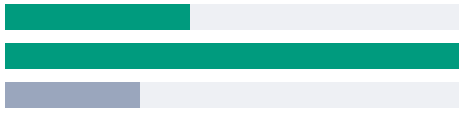


電気を止められたが、契約は続いた（送電停止）	**76.1%**	（35人）
契約を解除された（解約）	**19.6%**	（9人）
止められたが、どちらか分からない	**4.3%**	（2人）

n=46

送電停止が76.1%（35人）、解約が19.6%（9人）でした。

Q2. その経験をした時期

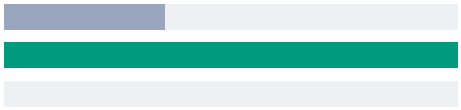


1年以内	**23.9%**	（11人）
1〜2年前	**58.7%**	（27人）
2〜3年前	**17.4%**	（8人）

n=46

2年以内の経験が82.6%（38人）でした。

Q3. 電気が止まっていることに気づいた時間帯

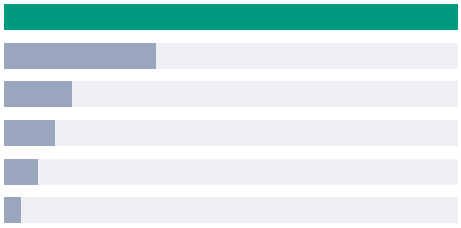


平日の日中（9〜18時）	26.1%	（12人）
平日の夜（18時〜翌朝）	73.9%	（34人）
土曜・日曜・祝日	0.0%	（0人）

n=46

平日の夜に気づいた人が73.9%（34人）で、関西電力の電話の受付時間（平日9〜18時）の外でした。

Q4. 未払いの料金を払った方法

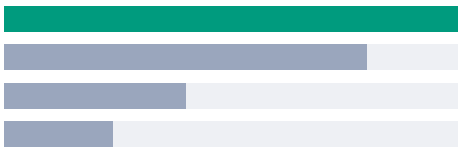


コンビニ	58.7%	（27人）
スマホ決済アプリ（PayPay・楽天ペイなど）	19.6%	（9人）
クレジットカード一時払い（Web）	8.7%	（4人）
銀行・郵便局	6.5%	（3人）
口座振替・その他	4.3%	（2人）
払っていない（別の電力会社に移った）	2.2%	（1人）

n=46

コンビニが58.7%（27人）でいちばん多く、スマホ決済アプリは19.6%（9人）、カードの一時払いは8.7%（4人）でした。

Q5. 電気が止まる前に届いていた通知（複数回答）

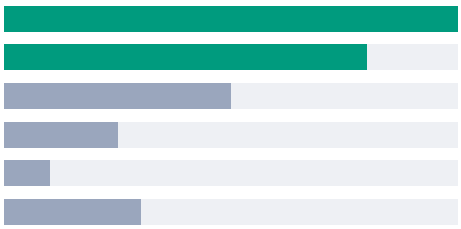


黄色いハガキ（期限切れの振込用紙）	54.3%	（25人）
送電停止・解約の予定を知らせる通知	43.5%	（20人）
メール・SMS	21.7%	（10人）
何も届いていなかった・覚えていない	13.0%	（6人）

n=46

黄色いハガキが届いていた人は54.3%（25人）、「何も届いていなかった・覚えていない」人は13.0%（6人）でした。

Q7. 手続きで困ったこと（複数回答）

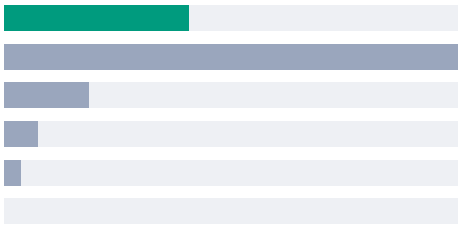


電話の受付時間外だった	43.5%	（20人）
振込用紙がなかった・期限が切れていた	34.8%	（16人）
お客さま番号が分からなかった	21.7%	（10人）
電話がつながらなかった	10.9%	（5人）
払ったのに電気が戻らなかった	4.3%	（2人）
特になし	13.0%	（6人）

n=46

「電話の受付時間外だった」が43.5%（20人）、「振込用紙がなかった・期限が切れていた」が34.8%（16人）でした。

Q8. 電気を再び使えるようにするために取った行動

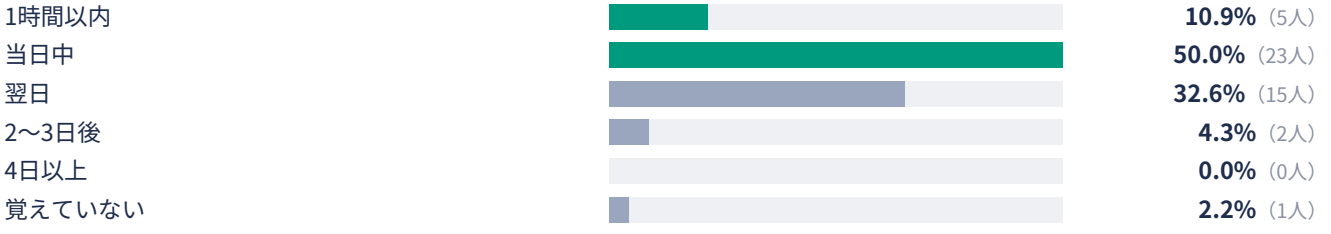


払ってからWebで送電再開（再契約）を申し込んだ	23.9%	（11人）
払ってから電話で申し込んだ	58.7%	（27人）
払ってからチャットで申し込んだ	10.9%	（5人）
払っただけで、申し込まずに戻った	4.3%	（2人）
別の電力会社に新しく申し込んだ	2.2%	（1人）
その他	0.0%	（0人）

n=46

電話で申し込んだ人が58.7%（27人）でいちばん多く、24時間受付のWebで申し込んだ人は23.9%（11人）でした。

Q9. 払ってから（別の電力会社なら申し込んでから）電気が使えるようになるまでの時間



n=46

当日中（1時間以内を含む）に使えた人は60.9%（28人）、翌日までなら93.5%（43人）でした。

気づいた時間帯別の、電気が使えるようになるまでの時間

気づいた時間帯	当日中まで	翌日	2日以上・覚えていない
平日の日中（12人）	6人（50.0%）（参考）	5人（41.7%）（参考）	1人（8.3%）（参考）
平日の夜（34人）	22人（64.7%）	10人（29.4%）	2人（5.9%）

・土曜・日曜・祝日に気づいた人の回答はありませんでした。

再開の申込み方法別の、電気が使えるようになるまでの時間

申込み方法	当日中まで	翌日	2日以上・覚えていない
Web（11人）	10人（90.9%）（参考）	1人（9.1%）（参考）	0人（0.0%）（参考）
電話（27人）	17人（63.0%）（参考）	8人（29.6%）（参考）	2人（7.4%）（参考）

利用者の声

困ったこと（4件）

「冷蔵庫に食材が沢山入っていたため、電気が止まって、困りました。」
送電停止・2〜3年前

「平日の夜間に電気が止まってしまい、電話窓口がすでに営業時間外だったため非常に焦りました。事前のハガキとかでの注意喚起をもっと分かりやすくしてほしかったと感じます。」
送電停止・2〜3年前

「平日の夜に帰宅して電気が止まっていることに気づきました。手元の振込用紙は期限が切れていて、電話の受付時間も終わっていたため、その場ですぐに手続きができず困りました。コンビニで支払い、翌朝の受付時間に電話で送電再開を申し込み、当日中に復旧しました。事前に知っておきたかったのは、支払い期限を過ぎると予告なく止まる場合があることと、受付時間外は手続きが翌日になることです。」
送電停止・1〜2年前

「電気が止まって冷蔵庫のものが傷んでしまったり、冷凍庫のものが溶けてしまった。1番困ったことは携帯の充電が出来なかった事です。知っておきたかったことは、クレカには有効期間があるという事です。新しいクレカが届いたのを忘れてカード情報を更新し忘れて払い忘れてしまいました。」
送電停止・2〜3年前

事前に知っておきたかったこと（4件）

「帰宅して照明やエアコンが使えないことで初めて電気が止まっていると気づき、かなり慌てました。通知は届いていたものの、忙しくて後回しにしてしまっていました。期限切れの振込用紙ではどうすればよいのか分かりにくく、夜だったため電話もすぐにはつながりませんでした。事前に、支払い後の再開方法や電気が戻るまでのおおよその時間をもっと分かりやすく知っておきたかったです。」
送電停止・1〜2年前

「夜に電気が止まったためすぐ連絡できず困りました。支払い後に送電が再開されるまでの目安や、時間外の手続き方法を事前に分かりやすく知りたかったです。」
送電停止・1〜2年前

「ハガキなどではなく、メールなど、SNSでの通知が欲しかった。何日にとまるなど、ひつこいくらいに手紙など電話など連絡してほしかった。」
送電停止・1年以内

「懐中電灯やロウソクはやはり持っておくべき」
送電停止・1〜2年前

回答者について

・土曜・日曜・祝日に電気が止まっていることに気づいた人の回答はなく、休日の傾向は反映していません。