

公共料金の決定の在り方について

(中間取りまとめ)

平成 24 年 4 月 16 日

消費者庁 公共料金に関する研究会

東日本大震災と原子力発電所事故が電気料金へ与える影響をめぐる議論を契機に、国民生活における公共料金^(注1)の重要性が、あらためて認識されるに至っている。また、長期にわたる消費者物価の下落や所得の伸び悩みが続く中、他の財・サービスと比較して、個々の公共料金に割高感を感じている消費者も多い。全国の消費生活センターにも、公共料金に関する相談が数多く寄せられている。

また、そもそも公共料金を取り巻く環境は大きく変化している。物価水準の低下が続いていることに加え、規制改革・技術革新等により、公的機関の公共料金に対する関与のあり方が変化した。さらに、消費者基本法(平成 16 年制定)は、消費者の権利として、自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること、必要な情報の提供を受けること、意見が消費者政策へ反映されること等を位置づけている。また、公共料金の決定・認可について国は、「消費者に与える影響を十分考慮するよう努めるものとする」と規定している^(注2)。

本研究会では、これらを踏まえ、公共料金の水準や内容、提供されるサービスについて消費者の理解がより得られること、提供されるサービスが短期的にも中長期的にも上記の消費者の権利に即し、消費者の利益により適ったものになることを目指して議論を行ってきた。この度、公共料金に共通する課題として、改定の手続や情報公開等料金の決定の在り方について検討を行い、「中間取りまとめ」という形で提言を行うものである。

今後、この「中間取りまとめ」で示した見直しの方向をさらにどのように具体化すべきか等について検討を深めることとする。

(注1) 国民生活にとって重要なサービスの料金や商品の価格の中には、国会、政府、地方自治体などの公的機関が、その水準の決定や改定に直接関与しているものがあり、これらは総称して公共料金と呼ばれている。また、公的機関が関与する理由として、自然独占にともなう資源配分や事業効率化、情報の不完全性・非対称性、ユニバーサル・サービス等の課題への対応が挙げられてきた。

(注2) 消費者基本法（抜粋）

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

（事業者の責務等）

第5条2 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること

（公正自由な競争の促進等）

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であつてその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

1. 料金改定の手続と継続的な検証

(1) 料金改定の手続

(審議会や公聴会を通じた消費者の参画)

現行の公聴会について、資料閲覧の期間が短い、閲覧できる対象が限定されている、公述人等の指定が公聴会の間際である、さらに、質疑応答が行われない等の制約があり、それゆえ、公聴会での意見表明の準備が難しくなっている等の課題がある。また、審議会については、審議会自体に消費者団体等が入っていても、分科会で詳細な議論がなされる場合、審議会では実質的な議論をしにくい等の課題がある。

(消費者団体等の役割)

消費者団体等には、消費者を代表して料金改定プロセスに参画し、行政・事業者と消費者をつなぐ役割が期待されているところである。しかしながら、これら団体等が詳細な情報を規制当局^(注)や事業者に要求し、そしゃく・分析し、一般消費者に分かりやすい形で提供し、その反応を規制当局や事業者にフィードバックする機能を発揮できる手続が十分に整備されていない。

(注) 例えば、電気通信料金、郵便料金は総務省、鉄道料金、国内航空運賃、高速道路料金、タクシー運賃は国土交通省、電気料金、都市ガス料金は経済産業省が規制当局に該当する。

対応の方向

(公共料金の決定過程における消費者の意見・要望の反映)

公共料金の決定過程で開催される公聴会や審議会において、消費者の参画が実質的に確保される必要がある。

このため、規制当局は、

(ア) 手続の一環として、原則として公聴会を開催すること、あるいは、

一定の場合には、消費者の求めに応じ公聴会を開催すること、

(イ) 消費者の利益を代表する者が料金改定案に対し事前に十分な検討

ができるよう、関連資料の提供を時間的余裕をもって行うこと、
参加者への通知を時間的余裕をもって行うこと、
(ウ) 単なる意見陳述ではなく、質疑応答の機会を設けること、
(エ) 消費者団体の代表者の参加を確保すること、
を検討すべきである。

なお、上記(ウ)に関し、質疑応答の時間に限界があったために、回答を得られなかった意見表明者が残る場合でも、書面で回答するなど双方向のやりとりを確保するべきである。また、議論の内容の消費者委員会への提供が検討されるべきである。

規制当局は、審議会及びその下部組織のメンバーに、例えば、消費者団体の代表者など消費者を代表するとみなし得る委員を含めるべきである。また、審議は基本的に公開される必要がある。

(規制当局、消費者庁、消費者委員会の役割)

規制当局は、事業者による料金改定の認可申請に対して、経営効率化・コスト削減の観点も踏まえ、厳正に審査を行う。協議を受ける消費者庁は、消費者利益が適切に反映されるよう、規制当局の審査内容を厳正に審査するべきである。さらに、規制当局・消費者庁は、料金改定案について、消費者委員会に意見を求めるべきである。

(提供されるべき情報)

料金の改定手続に当たって、事業者から提供されるべき情報には、規制当局や実際に手続に参画する消費者が適切に内容を評価できるよう、事業者の部門別・サービス種類別のセグメント情報、子会社・関連会社との取引、連結会計情報が含まれるべきである。

(2) 継続的な検証

(料金据え置きの妥当性に関する検証)

現在、多くの公共料金分野で上限料金内の改定や引下げ改定は届出制となっていること等により、届出時と実績の料金原価に乖離が生じる可

能性がある。料金が据え置かれた場合を始め料金水準の妥当性をいかに継続的に確保していくかが課題である。

(継続的検証に資する会計・財務情報)

事業者は、料金の妥当性の事後的評価を行う上で必要な数値（個別原価プロセス等を通じ、各需要種別の料金を算出するために必要な詳細な数値）情報を必ずしも十分に公開していない。このため、第三者が料金の妥当性を事後的にチェックすることが難しい場合がある。

対応の方向

(継続的検証の実施)

規制当局は、長期にわたって料金改定が行われていない分野においては、改定時に前提とされた数値と実際値の乖離の有無や料金の妥当性の点検をできるだけ早急に行うことを検討すべきである。

規制当局は、適切な評価や事業者の計画的・効率的な事業遂行を可能としながら、料金の妥当性を継続的に確保するため、据え置きが続いている状態での料金の妥当性を検証する方法を早急に検討すべきである。

また、事業者は、営業年度毎に経営効率化計画において、経営効率化努力の内容及びその成果がどのように料金に反映されるかについて、明確な説明を行うべきである。なお、こうした説明に係るコスト面の負担に鑑み、本取組の対象とすべき事業者については、規制当局がガイドライン等において定めるべきである。

(情報提供や消費者の参画)

事業者及び規制当局は、事後的検証にも資するよう、料金改定時の認可申請書類等料金の算定のもとになったデータを原則としてすべて公開すべきである。また、事後的な検証の過程においても、消費者の参画を可能とする手続上の工夫がなされるべきである。

2. 公共料金水準・内容

(1) 経営効率化・コスト削減

(経営効率化の推進)

事業者は、公共料金事業の性格に鑑み、一般の財・サービスの事業と比べ、経営の効率化努力が一層求められる。

対応の方向

事業者は、人件費などの一般的な経営管理費から設備投資費、研究開発費、広告宣伝費などあらゆる支出項目について、効率化に取り組み、かつ、その取組みを分かりやすく消費者に説明すべきである。

(2) 経営効率化を促す規制のあり方

(料金査定方法の改善)

規制当局は、個々の事業の特性を踏まえつつ、コスト削減など経営効率化インセンティブが一層働くよう、料金査定の方法の改善に努めるべきである。

対応の方向

(原価の範囲・水準の適正性)

総括原価方式の本来の目的は、「事業に要する費用すべての回収を認めるのではなく、あるべき適正な費用のみの回収を認めること」である。原価として認めることが適正であるか、またコスト削減等の経営効率化に寄与しているか、ということが重要である。規制当局は、この基準にしたがって、構成原価の範囲、個々の原価毎に算入すべき範囲の双方を検証すべきである。この要請は、料金引き上げの際のみならず、据え置き時の検証の際にも該当する。

例えば、規制料金原価として認めるべき人件費についても、あるべき適正な範囲において、合理的で客観的な基準（類似の企業群の平均やトップランナーの情報等）に基づくべきであり、かつその基準は公開されるべきである。また、調達する財・サービスについて、入札による落札価格を適正な原価として算入することが考えられる。

(効率化を促す規制)

規制当局は、経費削減など事業効率化を促すインセンティブ規制の導入や、既に導入している場合はその効果を検証しつつ、更なる改善について検討すべきである。例えば、ヤードスティック査定^(注)における対象費目の範囲の拡大等が考えられる。

(注) ヤードスティック査定とは、類似の事業環境で独占的に事業を行っている複数の事業者間で相対評価を行い、効率化努力に応じて報酬率に格差を付ける査定方式。

(適正な料金体系)

事業者は、料金体系・メニューの多様化を進めるに際しては、利用者の中で公平感が損なわれないように適切な対応を取るべきである。

(修繕費、更新投資等の負担)

設備の経年劣化等に対応するための修繕費や更新投資等は、料金水準に大きく影響する。将来の世代に急速な料金負担の増加やサービスの劣化をもたらす結果を招くような料金設定は好ましくないが、規制当局及び事業者は、消費者に対して、こうした費用と料金の関係について、明確な説明を行うべきである。

(内部留保や株主配当の取り扱い)

規制当局は、内部留保の積み増しや株主配当については、事業者の経営効率化のインセンティブや株式市場の動向等も考慮しつつ、経営状況に照らして厳正に評価し、料金の査定に際して、必要に応じて適切な対応を取るべきである。また、こうした情報や評価について、規制当局及び事業者は対外的に明確な説明を行うべきである。

3. 消費者への分かりやすい情報の公開

(1) 情報公開の枠組み

(ガイドラインの見直し)

公共料金の分野では、一般の財・サービスと比べて高いレベルの情報公開が求められ、規制当局によって分野別のガイドラインも策定されている。しかし、提供されるべき情報が十分ではないという声もあり、見直しが必要である。

対応の方向

(分かりやすい・アクセスしやすい情報公開)

一般の利用者にとって分かりやすい情報や、より詳細な情報について、事業者による自発的な情報提供が重要である。規制当局は情報公開ガイドラインの中に、公開が必要な情報として、以下を含めることを検討すべきである。

- ・ 料金、加入金・負担金等の根拠
- ・ 主要な他事業者との料金格差の要因の説明
- ・ 設備投資の妥当性を検証できる情報
- ・ セグメント別収支（路線別ないし路線群別、部門別等）
- ・ 料金、サービスの質等に関する比較対照情報

(評価に資する情報)

同種ないしは類似のサービスに関する事業者間・地域間の比較対照情報について、規制当局や事業者は情報提供を進めるべきである。例えば、鉄道会社の定期券等の解約手続や地域の水道料金等の事業者間の比較対照情報についても適切に公開し、消費者の理解を得るように努めるべきである。

料金水準の妥当性や事業の効率性を常に検証するために、同様の財・サービスを提供している諸外国の活動状況や価格と比較すること（内外価格差調査）も有用な手段であり、規制当局ないし消費者庁は主要な公共料金について定期的な調査を実施すべきである。

(料金水準の理由・根拠の説明)

料金水準に関しては、改定時のみならず据え置きが続いている場合も、事業者は、営業年度毎に、経営効率化計画において経営効率化努力の内容及びその成果がどのように料金に反映されるかについて説明するとともに、据え置きをする理由・根拠を説明すべきである。なお、こうした説明に係るコスト面の負担に鑑み、本取組の対象とすべき事業者については、規制当局がガイドライン等において定めるべきである。(前掲 1.(2) 参照)

(今後の料金やサービスに影響する投資計画)

消費者が料金の将来展望(世代間負担を含め)を持てるよう、事業者は更新投資等の計画、環境事業、災害対策(耐震化等)が、将来の料金水準やサービスの質にどう影響するかについて、複数の選択肢を含む定量的な説明や情報提供を行う必要がある。必要に応じて、資産の処分という選択肢の提示もなされるべきである。

その上で規制当局及び事業者は特定の選択肢を選んだ理由を説明する必要がある。

(2) 情報提供の実効性確保

(利用者への到達の問題)

情報が提供されている場合であっても、消費者側に十分伝わっていないという問題がある。消費者の側にも努力が求められるが、消費者と事業者との間で知識・専門性のレベルに大きな格差があることを踏まえれば、情報提供のわかりやすさを確保する責任の大半は事業者の側にある。

また、こうした事業者の取組と合わせて、行政や消費者団体等は消費者への円滑な情報提供を促すことが期待される。

対応の方向

(情報アクセス能力の格差への対応)

事業者は、ホームページで情報提供を行っているケースが多いが、個々の消費者における情報アクセス能力の格差への対応も重要な課題である。アクセスが困難な消費者(例えば高齢者や障害者)に対する適切な取組みが求められる。さらに、規制当局、消費者庁等は公共料金に関する相

談窓口を設置することを検討すべきである。

(意見・苦情のフィードバック)

消費者庁ないし独立行政法人国民生活センターは、利用者の意見・苦情を受け付ける仕組み（専門的な窓口、専門家の配置等）の整備を検討すべきである。また受付件数や内容については積極的に公表することに加え、問題の改善・解決を目指しこれらを制度等の改善の材料とすべきである。

国民生活センターや全国の消費生活センター等で受け付けた相談を収集している全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）に蓄積された情報に関して、消費者庁は適切に解析を行い、その結果を規制当局と共有し、公共料金分野の改善のため積極的に活用すべきである。

(消費者団体の機能)

消費者団体には、行政・事業者と消費者をつなぐ存在として、一般の利用者に対して分かりやすい形で情報を提供するとともに、幅広い消費者の利益を代表した意見を述べていくことが期待されている。消費者庁は、こうした活動を後押しするため、公共料金に関して消費者団体との間で意見交換の機会（「情報・意見交換システム」（平成24年3月運用開始）を含む）を設けるなど、緊密に意思疎通を図るべきである。

(消費者への啓発活動等)

消費者庁は規制当局等と連携して、公共料金に関する消費者の知見や理解の向上を支援するため、消費者への啓発活動や消費者教育を積極的に行う必要がある。

消費生活センター等において公共料金関連の相談も多いことから、国民生活センターは、相談員研修において公共料金を課題として教材・講座等を充実させるべきである。

4. 制度改革と技術開発

(低廉化を促す環境整備)

中長期的な公共料金の低廉化と選択肢の拡大、サービスの質の向上には、制度改革とイノベーションが果たす役割が大きい。技術開発を積極的に推進するとともに、適切な場合には、参入障壁の低減、競争の強化を引き続き図るべきである。

対応の方向

(制度改革)

通信は、技術革新の進展や他業態の事業者との競合によって、従来自然独占と考えられてきた事業でも競争が可能になり、その結果、料金水準の低下やサービスの質の向上が見られる分野の例である。また、航空輸送は、新しいビジネスモデル(LCC)の企業が参入し、低廉な種別の料金が登場している例である。

こうした事業の効率化、料金の低廉化が実現し、消費者の利益につながるような、好ましい変化を促す制度改革が不断に追求されるべきである。

(技術開発等)

公共料金分野においても、革新的な技術開発や、新しいビジネスモデルの登場が、料金の低廉化や選択肢の拡大を導く可能性も期待される。こうした事業者の創意工夫の努力を促すインセンティブ・メカニズムの設計や、産学官の連携による技術開発の推進などは、重要な政策課題である。

[今後の検討]制度改革及び技術開発と公共料金の決定の在り方の関係等については、さらに検討を進めることとする。

5. さるなる制度改善のために

以前から、平成 21 年 8 月に廃止された物価安定政策会議をはじめとして、多様な場で公共料金の改善について提言がなされてきた。しかしながら、様々な制約から、上述した 1. から 3. に関する諸課題への対応は十分には実施されてこなかったという指摘がある。

こうした提言を実施するか否か、実施する場合でも、個々の分野の実情にどのように適合させるかは、最終的には事業者や規制当局の判断と責任に委ねられるべき部分が多い。この前提に立ちつつも、提言内容が公共料金制度の改善のため有効に活用される仕組みはどのようなものかが検討されるべきである。

対応の方向

(規制当局の役割)

規制当局は、料金規制が有効に機能し、所期の目的を達成しているかについて不断に検証し、制度の改善を図ることが求められる。また、物価安定政策会議等がこれまで行ってきた課題の指摘や各種提言に関しても、実施状況に関するフォローアップを行い、実施可能なものについては速やかに実施すべきである。

(消費者庁及び消費者委員会の役割)

消費者庁には、提言についてその実施状況をチェックして、必要な場合には各所管省庁にその実施を促すと同時に、提言毎の今日的妥当性について検証することが求められる。

消費者委員会は、物価に関する基本的な政策に関する重要事項について自ら調査審議し、内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官に建議することができる。同委員会は、この権能を活用して、公共料金制度に関する、これまでの指摘や提言の実効性を高めるために重要な役割を果たすべきである。

(消費者の役割)

消費者も、公共料金や公共料金に係る事業が、豊かな国民生活の維持・発展にとり、極めて重要なものであることを踏まえ、公共料金をめぐる議論に積極的に参画することを通じて、公共料金制度の改善に貢献するよう努めるべきである。

<図表 1 各分野における情報公開ガイドライン及び会計制度>

電気事業	<p>資源エネルギー庁が平成 11 年 12 月に「電気料金情報公開ガイドライン」を制定。その基本的な考え方は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行政は、料金算定のプロセスを透明化するために、料金算定のルールを予め明確化し、これを公開することが重要 ○事業者の自主的経営判断が重要になることに伴い、その説明責任が明確化されることが必要となるが、そのためには、事業者からも十分な情報が公開されることが必要、としている。 <p>電気事業者に対して会計整理を義務付け、毎事業年度終了後、電気事業者は財務諸表等を経済産業大臣に提出。(電気事業法第 34 条)</p>
鉄道事業	<p>国土交通省では、平成 13 年 11 月に「鉄軌道業の情報提供ガイドライン」を策定、公表し、各鉄軌道事業者にガイドラインの実施を通達している。主な内容については以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「事業者の財務等に関する情報提供」、「運賃に係る情報提供」、「安全・サービスに関する情報提供」、「情報提供の方法」の 4 章で構成 ○国交省と鉄軌道事業者で公表する情報の分担を明示。 ○ガイドラインで事業者に対し、情報提供イメージを提示するとともに、事業者の創意工夫を推進。 <p>鉄軌道事業者に対しては、会計整理を義務付けており(鉄道事業法第 20 条)、当局では毎年度事業者から財務諸表等の提出を受け、会計・財務状況のチェックを行っている。当該財務諸表については、兼業部門にかかる項目については鉄軌道事業と明確に分離することとしている。</p>
水道事業	<p>社団法人日本水道協会が「経営情報公開のガイドライン及び水道事業者間の適正な比較評価をなしえる経営効率化指標」を策定しているほか、「水道事業ガイドライン」(平成 17 年 1 月)において、適切な経営が行われているかどうかを判断するための各種指標が 137 項目にわたり定められている。</p> <p>水道事業ガイドラインは、国際規格として制定中の ISO/TC224 (水道サービスの評価に関するガイドライン) の考えに基づいて制定されたものでもあり、国際的にも認知されている。水道事業における施設の整備状況や経営状況等を総合的に評価するもので、全国の水道事業体共通の指標とされており、多くの自治体がこのガイドラインに示された指標を公開している。</p> <p>水道事業は、水道法により原則として市町村が経営。また、地方公営企業法において、その会計原則が定められており、当該地方公営企業による独立採算が原則。</p> <p>昨今では監理団体(準コア業務を担う財団法人等)への業務移管が行われており、これら監理団体を含めた事業運営の透明化が求められる。監理団体の株式会社化が行われている自治体もある。</p>

<図表2 公共料金支出が家計支出に占めるウェイト>

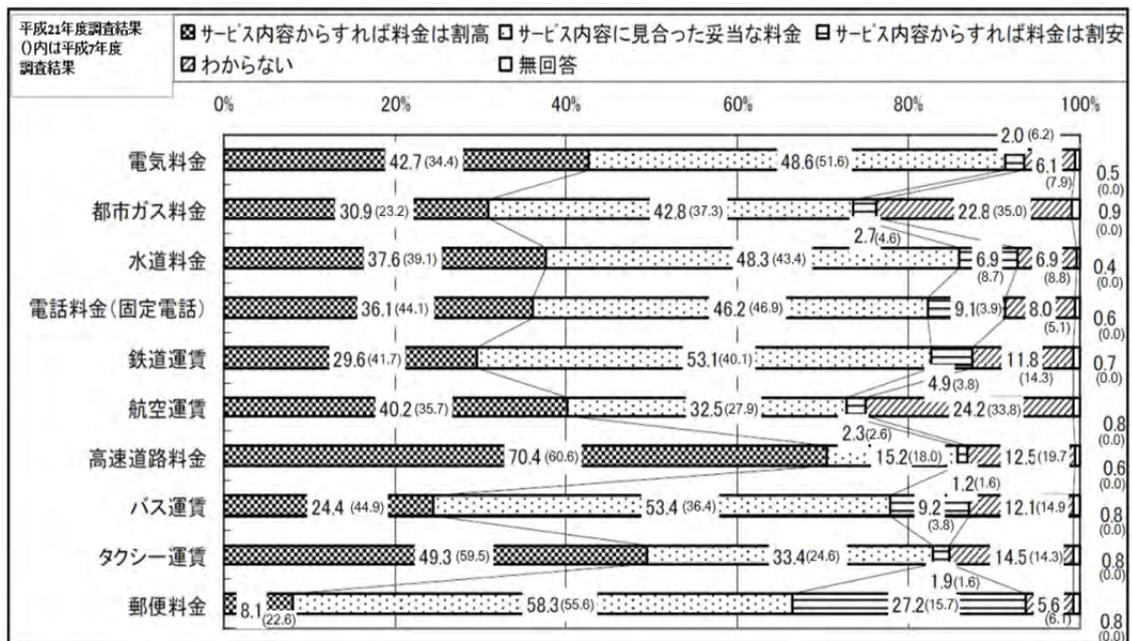
	昭和50年	昭和60年	平成7年	平成12年	平成17年	平成22年
公営家賃	19	49	52	27	37	22
火災保険料	44	63	48	46	37	49
電気代	191	269	267	294	292	317
都市ガス代	93	117	88	88	93	96
水道料	49	82	83	100	104	100
下水道料	—	19	36	45	56	62
鉄道運賃	137	233	220	154	138	120
バス代	45	41	29	29	27	24
タクシー代	44	36	25	24	21	18
航空運賃	11	24	38	26	23	22
高速道路料金	8	25	29	44	41	27
自動車保険料	34	82	144	180	169	202
固定電話通話料	182	187	175	180	119	93
公共料金	1,562	1,906	1,646	1,854	1,845	1,769
CPI総合	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000

(備考)総務省「消費者物価指数基準改定資料集」などを参考に作成。

各品目は、消費者物価指数における財・サービス分類区分の「公共料金」に該当する主なものを掲載。

<図表3 公共料金の家計費に対する負担感>

平成20年度内閣府委託調査「公共料金制度に対する利用者意識調査」より



(備考)各公共料金のサービスは、前回調査(平成7年度)同様、主なものを選定。

<最近の公共料金の動き>

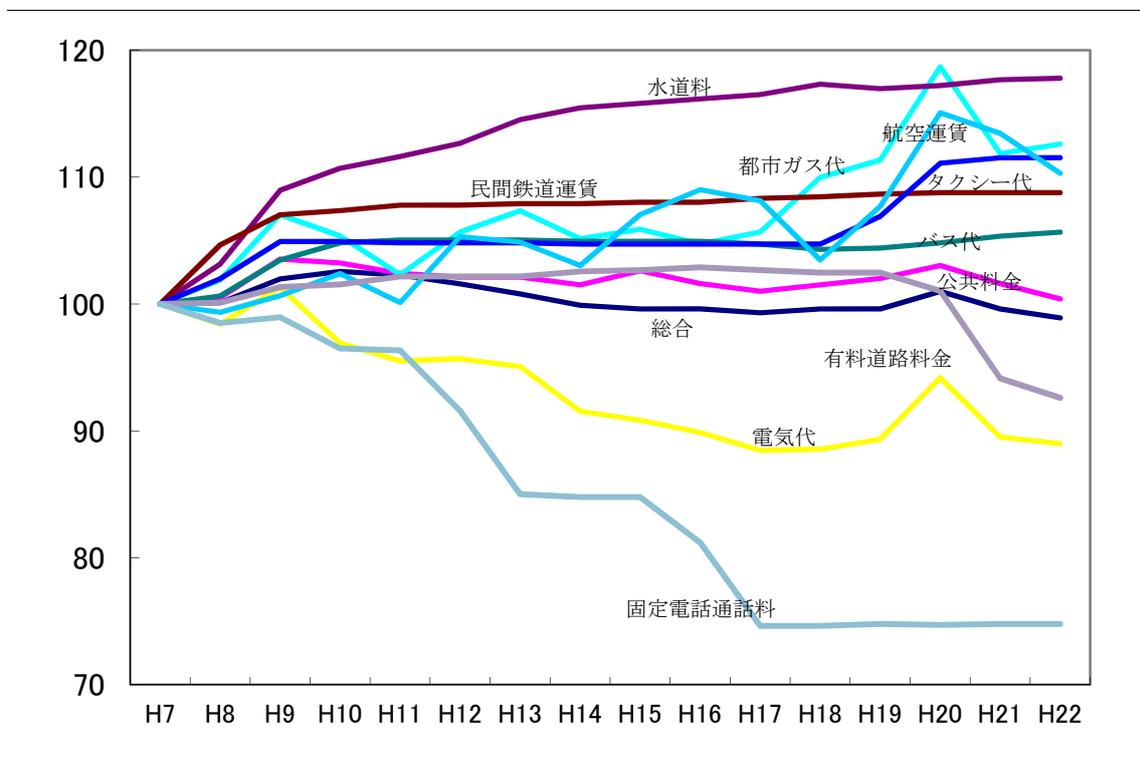
図表 4-1 消費者物価指数の増減（対前年度増減：％）（総務省「消費者物価指数」より作成）

区分	18	19	20	21	22
消費者物価指数(総合)	0.2	0.4	1.1	▲1.7	▲0.4
一般サービス	▲0.1	0.1	0.7	▲0.4	▲0.4
公共料金	0.5	0.5	1.0	▲1.4	▲1.2
国が関与	0.4	0.6	1.0	▲1.7	1.1
地方が関与	0.4	0.2	0.3	0.4	▲11.4

（備考）上記の「公共料金」は、消費者物価指数における財・サービス分類区分に基づくものである。

図表 4-2 主な公共料金（消費者物価指数）の推移（H7=100）

（総務省「消費者物価指数」より作成）



（備考）各品目は、消費者物価指数における財・サービス分類区分の「公共料金」に該当する主なものを記載。

＜最近の消費者の相談・意見の事例＞

(図表5-1 消費者への情報提供)

最近の消費者の相談・意見の事例 (注1)	
料金制度が分かりづらい	<ul style="list-style-type: none"> ○「事前連絡なしに電気料金が毎月値上がりしている。」 ○「電気使用量通知書を見ると、電気料金とともに太陽光促進付加金を支払う内容と気づいた。払わねばならないのか。」 ○「今までは燃料費調達価格はマイナス表示だったが、当月は数円プラス表示された。どういうことか。」 ○「同一管内の2箇所から遠距離鉄道乗車券を買ったが、料金が違う。鉄道会社等に聞いても明確な回答がない。」 ○「駅で6ヶ月の通勤定期を購入。乗車駅から降車駅までの通しより2つに分ける方が安くなるが説明がなかった。」 ○「駅の自動販売機で新幹線の往復乗車券を買ったが割引切符があると知らなかった。このような売り方は詐欺だ。」 ○「海に浮かぶパーキングエリアに行くため有料道路を利用。行きと帰りの割引適用が違った。説明の不備を認めず不満。」
料金の先行きが不透明	<ul style="list-style-type: none"> ○「電気料金が最近じわじわ上がっている。1年もすると千円単位で上がると思う。納得できない。」 ○「電気料金が値上がるといわれている。原発事故の賠償金に充てるために値上げすると思われる。不当な値上げではないか。」
勧誘に対する不信感	<ul style="list-style-type: none"> ○「電気料金が安くなる方法があると、業者が勧誘してきたが、強引で不安である。」 ○「電話会社の代理店を名乗る業者から、電話料金を安くできるプランを勧める電話が頻繁にかかってくるが本当の話か。」

(図表5-2 公共料金の水準)

最近の消費者の相談・意見の事例 等 (注1)	
料金メニューの妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ○「電力会社の複雑な料金体系に不満。もっと消費者目線で料金プランの説明をしてほしい。」 ○「契約を一本化すれば割安と言われて契約したが、少しも安くなっていない。(請求額の見方が分からない) 」
原価計算の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ○「原発事故を起こした電力会社の電気料金に、天下り法人への費用や原発費用が含まれていると知った。地元電力会社の料金を調べてほしい。」 ○「同じ距離だが、JRと第三セクターの路線の料金が違い過ぎる。納得いかない。」
原材料等の価格下落	<ul style="list-style-type: none"> ○「電気とガスが値上げすると聞いた。円高で差益があるはずなのにどうしてなのか。」 ○「円高なのに電気料、ガソリン価格が高騰している。消費者は高負担で、電力事業者が高収益を上げているというのは納得できない。」
経営効率化・コスト削減	<ul style="list-style-type: none"> ○「ニュースで電力料金が値上げになると聞いたが、一方で電力会社の社員にはボーナスが支給されているのは理解できない。」 ○「震災を理由に節電は、一方的に決められた。また、電力会社員の給料も下げないで基本料を値上げすると報道されているが、消費者は納得できない。」 ○「税金を財源として原発事故の補償をするというのが電力会社幹部が高額報酬なのはおかしい。報酬額も公開し国民の理解を得るべきだ。」

(注1) PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に寄せられた情報(2011年4月～2012年1月中旬)

<図表6 公共料金の内外価格差>

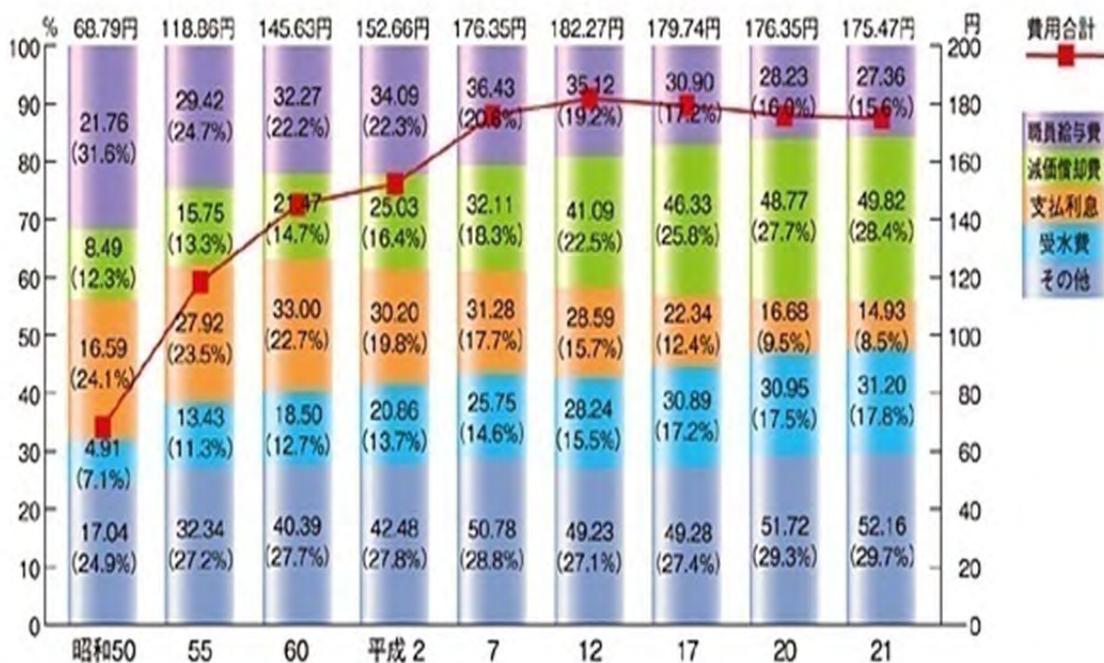
＜公共料金の内外価格差＞						＜公共料金の内外価格差＞										
（為替レート換算）						（購買力平価換算）										
（日本を100とした各国の水準）（平成22年度調査）						（日本を100とした各国の水準）（平成22年度調査）										
種 類	日本	アメリカ	イギリス	フランス	ドイツ	種 類	日本	アメリカ	イギリス	フランス	ドイツ					
エネルギー						エネルギー										
電気（290kwh 使用時）	100	64	75	66	117	電気（290kwh 使用時）	100	87	95	81	144					
都市ガス（55万 kcal 使用時）	100	56	57	72	78	都市ガス（55万 kcal 使用時）	100	76	72	89	96					
通信	電話	（立上時間3分間）	市内通話	100	89	478	189	156	電話	（立上時間3分間）	市内通話	100	122	611	233	189
			長距離通話（100km）	100	33	68	27	27			長距離通話（100km）	100	46	87	33	33
			公衆電話	100	277	267	200	260			公衆電話	100	370	337	247	320
		携帯電話（月額料金、300分相当）	100	93	40	110	196	携帯電話（月額料金、300分相当）		100	126	50	135	241		
	インターネット	ADSL（8M、無制限）	100	109	66	72	120	インターネット	ADSL（8M、無制限）	100	147	84	89	148		
運輸	国内航空	最頻運賃（400km 換算）	100	366	120	150	254	国内航空	最頻運賃（400km 換算）	100	494	152	185	312		
	鉄道	新幹線（300km 換算） ※表定速度 150km/時以上	100	—	179	56	95	鉄道	新幹線（300km 換算） ※表定速度 150km/時以上	100	—	226	69	117		
		特急（300km 換算） ※表定速度 150km/時未満	100	187	—	—	82		特急（300km 換算） ※表定速度 150km/時未満	100	252	—	—	101		
		普通（100km 換算）	100	63	316	108	128		普通（100km 換算）	100	85	401	133	157		
		地下鉄（初乗り）	100	116	333	120	99		地下鉄（初乗り）	100	157	422	148	122		
	バス（初乗り）	100	93	147	96	79	バス（初乗り）	100	126	186	119	98				
タクシー（昼間 5km 走行）	100	41	70	39	76	タクシー（昼間 5km 走行）	100	56	89	48	94					

備考）1. 平成22年度消費者庁委託調査
 2. 日本は東京、アメリカはニューヨーク、イギリスはロンドン、フランスはパリ、ドイツはベルリン（鉄道（新幹線）のみフランクフルト）を対象。
 3. 為替レートは“Main Economic Indicators(OECD)”の平成23年2月値を採用。
 アメリカ：1ドル=82.54円、イギリス：1ポンド=133.13円、フランス・ドイツ：1ユーロ=113.07円を上記の全ての料金に適用

備考）1. 平成22年度消費者庁委託調査
 2. 日本は東京、アメリカはニューヨーク、イギリスはロンドン、フランスはパリ、ドイツはベルリン（鉄道（新幹線）のみフランクフルト）を対象。
 3. 購買力平価は“Main Economic Indicators(OECD)”の2010年推定値を採用。
 アメリカ：1ドル=111.45円、イギリス：1ポンド=168.86円、フランス・ドイツ：1ユーロ=139.31円を上記の全ての料金に適用

<図表7 水道の設備と維持管理の費用>

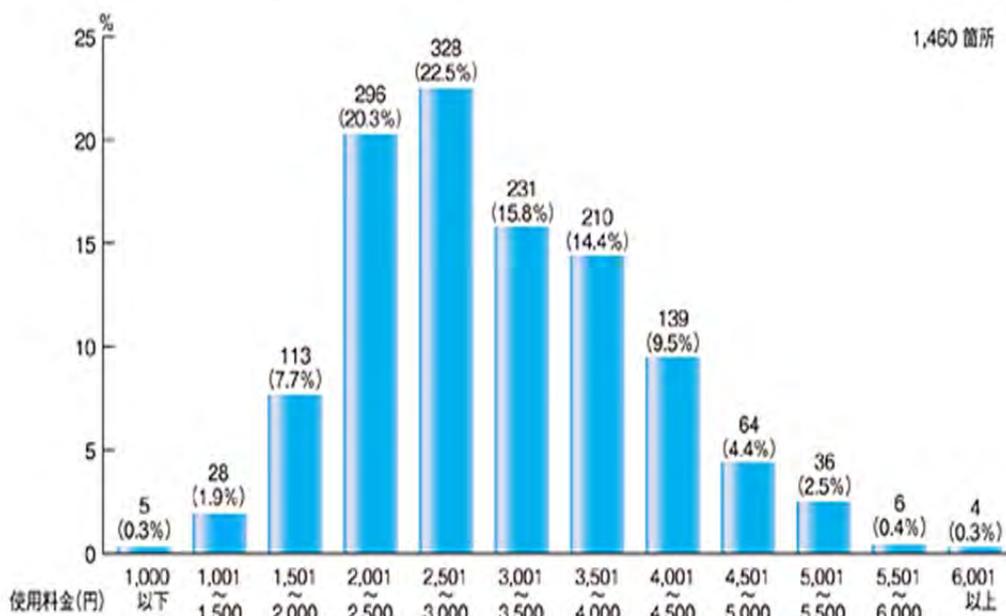
■上水道 1 m³ 当たりの費用 (平成 21 年度)



(社団法人日本水道協会)

<図表8 水道料金別事業者数 (平成 21 年度末)>

(家庭用料金 円/20m³/月) 消費税含む



(社団法人日本水道協会)

＜図表9 一般消費者向けに分かりやすい情報公開の例＞

燃料費調整制度とは

燃料費調整制度とは、原油・LNG(液化天然ガス)・石炭の燃料価格(実績)の変動に応じて、毎月自動的に電気料金を調整する制度です。

燃料費調整制度のしくみ

原油・LNG・石炭の3か月ごとの平均燃料価格(実績)と、基準燃料価格(料金設定の前提となる平均燃料価格)を比較し、その変動分についてあらかじめ定められた算定方法により、電気料金を調整いたします。

燃料価格の算定期間と電気料金への適用

各月分の燃料費調整単価は、3か月ごとの平均燃料価格(実績)にもとづき算定いたします。例えば、1～3月の平均燃料価格(実績)にもとづき算定された燃料費調整単価は、6月分の電気料金に適用いたします。

【イメージ図】

燃料費調整の方法

電気料金の算定

毎月の電気料金は、その月の燃料費調整単価に使用電力量を乗じた燃料費調整額を計算(燃料価格上昇時)または差し引き(燃料価格低下時)し、算定いたします。

従量制のお客さまの場合

$$\text{電気料金} = \text{基本料金} + \left[\text{電力量料金単価} \times \text{1か月の使用電力量} \pm \text{燃料費調整単価} \times \text{1か月の使用電力量} \right] + \text{太陽光発電促進付加金}$$

※消費税等相当額 = 電気料金 × 5/105 (円未満切捨て)
 ※まったく電気を使しない場合の基本料金は、半額となります。
 ※最低月額料金の適用を受けられるお客さまの電気料金は、最低月額料金に太陽光発電促進付加金を加えたものとなります。
 ※口座振替払いの場合は、1か月あたり250円割引となります。

燃料費調整単価の算定式

平均燃料価格と基準単価から各月分の燃料費調整単価を算定いたします。

【プラス調整】平均燃料価格が42,700円を上回った場合

$$\text{燃料費調整単価(銭/kWh)} = (\text{平均燃料価格} - \text{42,700円}) \times \frac{\text{基準単価}}{\text{基準燃料価格} \times 1,000}$$

【マイナス調整】平均燃料価格が42,700円を下回った場合

$$\text{燃料費調整単価(銭/kWh)} = (\text{42,700円} - \text{平均燃料価格}) \times \frac{\text{基準単価}}{\text{基準燃料価格} \times 1,000}$$

※平均燃料価格が64,100円を上回る場合は、64,100円を上限価格とし、それを上回る部分については調整を行いません。
 ※燃料費調整単価は、小数点以下第1位で四捨五入いたします。

1 基準燃料価格

基準燃料価格とは、料金設定の前提となる平均燃料価格のことをいいます。

平成20年1～3月平均の貿易統計価格	1kあたりの平均原油価格	62,735円	(原油換算1kあたり) 42,700円
	1tあたりの平均LNG価格	58,282円	

2 平均燃料価格

原油・LNG・石炭それぞれの3か月の貿易統計価格(実績)と下記の算式により、「平均燃料価格」を算定いたします。

$$\text{【平均燃料価格(原油換算1kあたり)} = A \times \alpha + B \times \beta + C \times \gamma$$

A: 3か月における1kあたりの平均原油価格	$\alpha = 0.2782$
B: 3か月における1tあたりの平均LNG価格	$\beta = 0.3996$
C: 3か月における1tあたりの平均石炭価格	$\gamma = 0.2239$

※ α ・ β ・ γ は、原油・LNG・石炭について、原油へ単位を合わせ、各燃料の構成比を乗じた係数(一定)で、これによりそれぞれの燃料の平均価格から原油換算の平均燃料価格を算定いたします。

3 基準単価

平均燃料価格が1,000円/kWh変動した場合の燃料費調整単価を「基準単価」として電気供給約款等で定めております。

従量制のお客さまの場合

基準単価(1kWhにつき)	19.0銭
---------------	-------

(東京電力ホームページより)