

# 電力・ガス小売自由化に関する 消費者の意識について

平成29年3月2日

内閣府消費者委員会事務局

マイボイスコム株式会社が実施した以下の調査データに基づき、内閣府消費者委員会事務局が集計・分析を実施

調査名：電力小売自由化ならびに都市ガス小売自由化に関する消費者の意識調査

調査対象：

(1次調査) 全国20-60代の男女40,000人(全国の人口構成比に合わせてサンプリング)

(2次調査) 1次調査で電力会社や料金プランを変更済または変更手続中と回答した回答者のうちの1,600人

調査実施時期：平成29年1月～2月(インターネット調査)

調査実施会社：マイボイスコム株式会社

## 調査項目

(1次調査: 9問)

- ・電力会社や料金プランの切り替えの実施状況や検討状況
- ・電力会社や料金プランの切り替えを行わなかった場合の理由
- ・消費者庁や経産省などの関係機関の情報のうち、参考にした機関の情報
- ・電力自由化に関する基本情報(クーリングオフの適用など)の認知状況

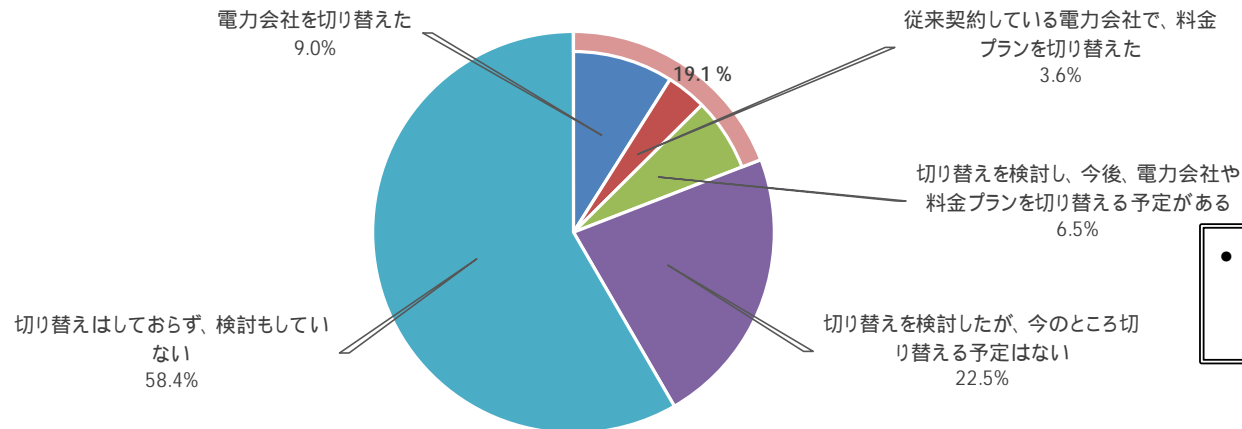
- ・ガス自由化が開始されることの認知状況
- ・現在利用しているガスの種類(都市ガス、LPガスなど)
- ・ガス自由化にあたってのガス会社切り替えの意向の有無
- ・ガス会社の切り替えにあたって期待すること
- ・ガス会社の切り替えを行わない理由

(2次調査: 6問) 電力会社や料金プランを変更済または変更手続中の人が対象

- ・電力会社やプランを切り替えた理由
- ・電力比較サイトの利用の有無
- ・切り替えにあたって困ったこと
- ・切り替えに際して発生したトラブル
- ・トラブルについて相談した行政機関
- ・従来型の3段階料金によるプランが選択できなくなる可能性についての認知状況

# 電力会社 / 料金プランの切り替え状況

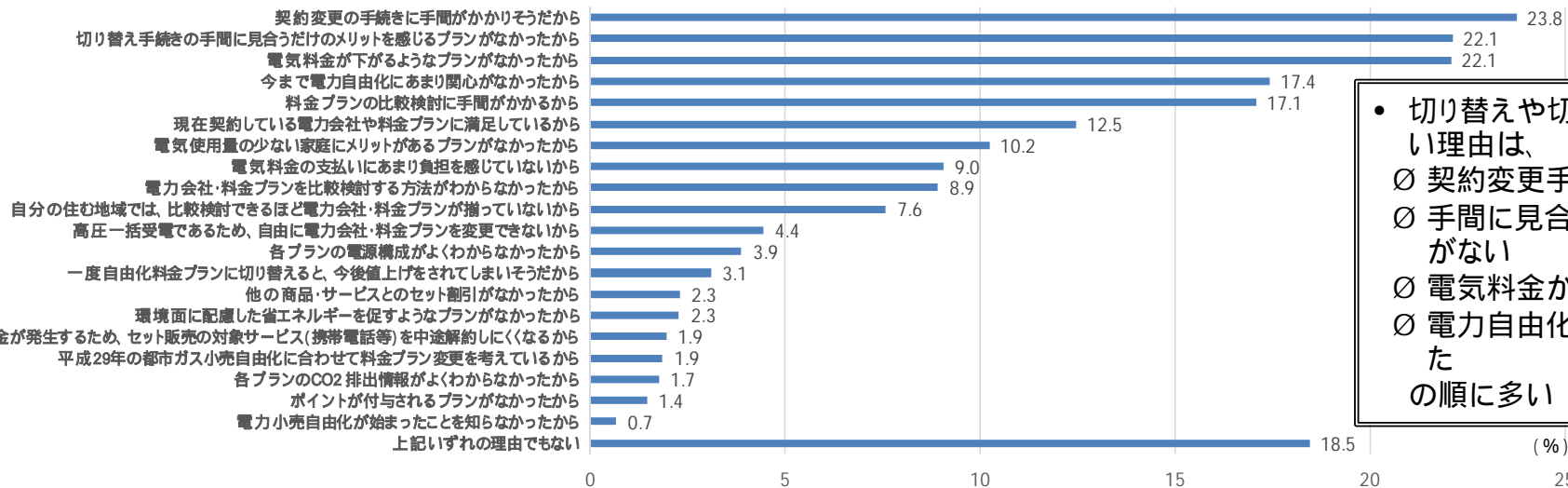
電力小売自由化を受けて、あなたは電力会社の切り替え、または、従来契約している電力会社が提供している料金プランの切り替えを行いましたか？または切り替えを検討しましたか？[1次・問1] (n=40000)



• 回答者の中では、2割弱が電力会社や料金プランを切り替え済または切り替えを予定

電力会社、料金プランの切り替えや切り替えの検討を行わない理由は何ですか？(複数回答可)[1次・問2] (n=32355)

電力会社・料金プランを切り替える予定はない/検討もしていない回答者のみ



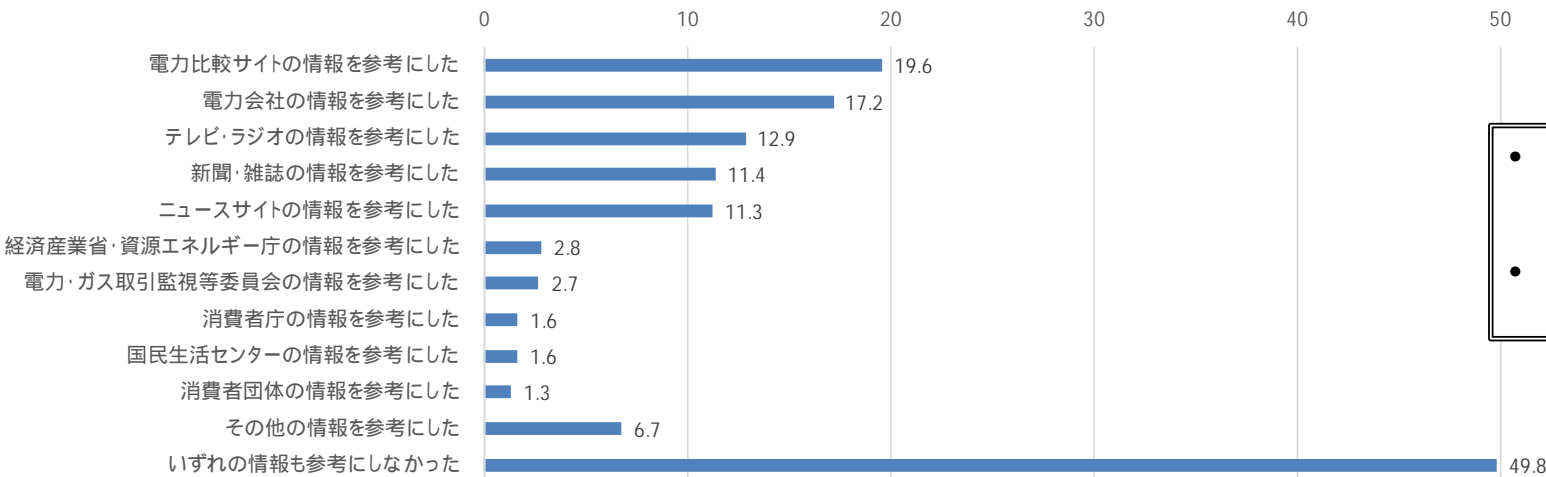
• 切り替えや切り替えの検討を行わない理由は、  
 ○ 契約変更手続きに手間がかかりそう  
 ○ 時間に見合うメリットを感じるプランがない  
 ○ 電気料金が下がるプランがない  
 ○ 電力自由化にあまり関心がなかった  
 の順に多い

# 電力小売自由化に関する基礎知識の情報源

あなたは電力自由化の基本的事項(仕組み・メリット・デメリット等)について、以下の機関等による情報を参考にしましたか？  
(複数回答可)[1次・問3]

(n=40000)

(%)

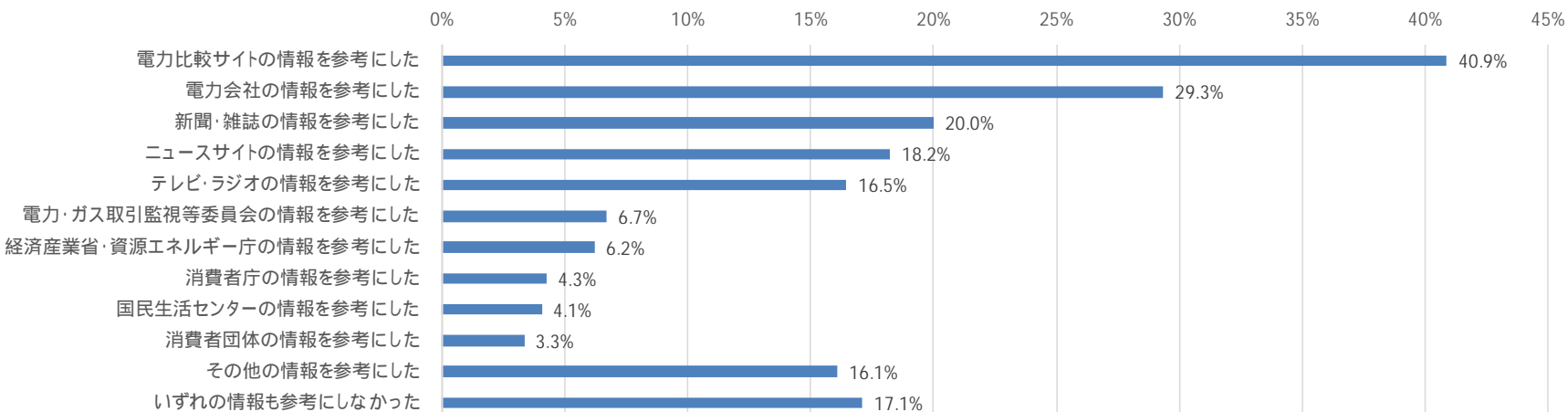


- 情報源は、電力比較サイトや電力会社による情報の他、テレビ・ラジオ等の民間メディアによる情報が中心
- 政府機関の情報を参考にした人は相対的に少ない

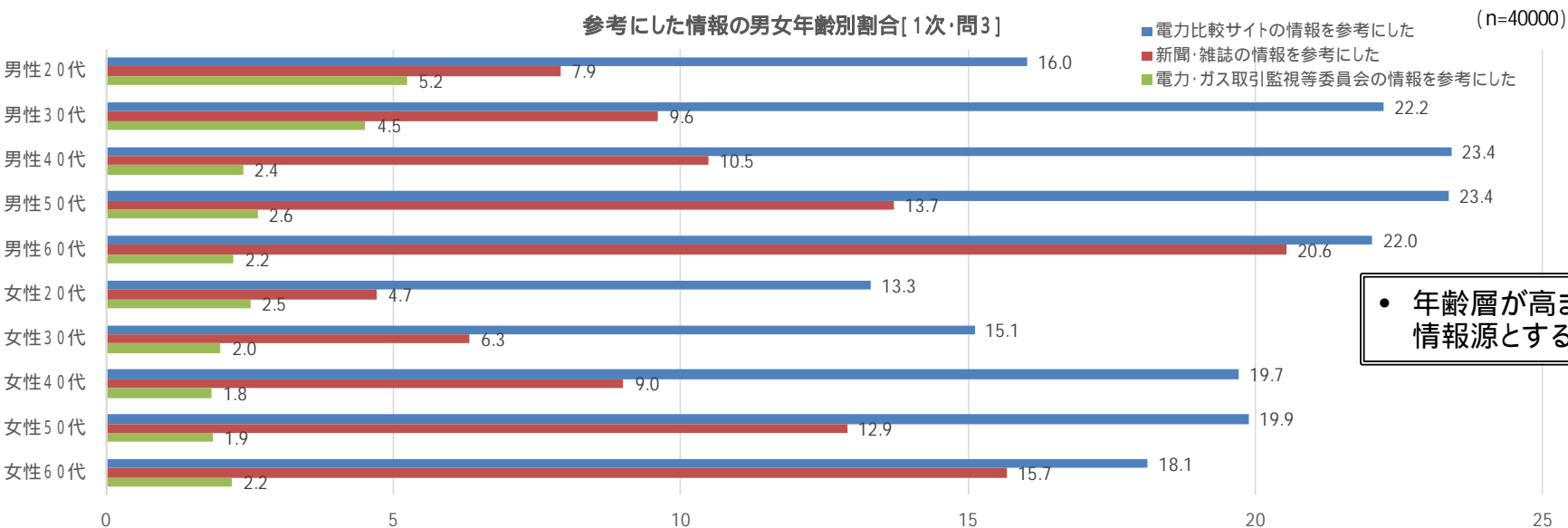
あなたは電力自由化の基本的事項(仕組み・メリット・デメリット等)について、以下の機関等による情報を参考にしましたか？  
(複数回答可)[1次・問3]

(n=7645)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ



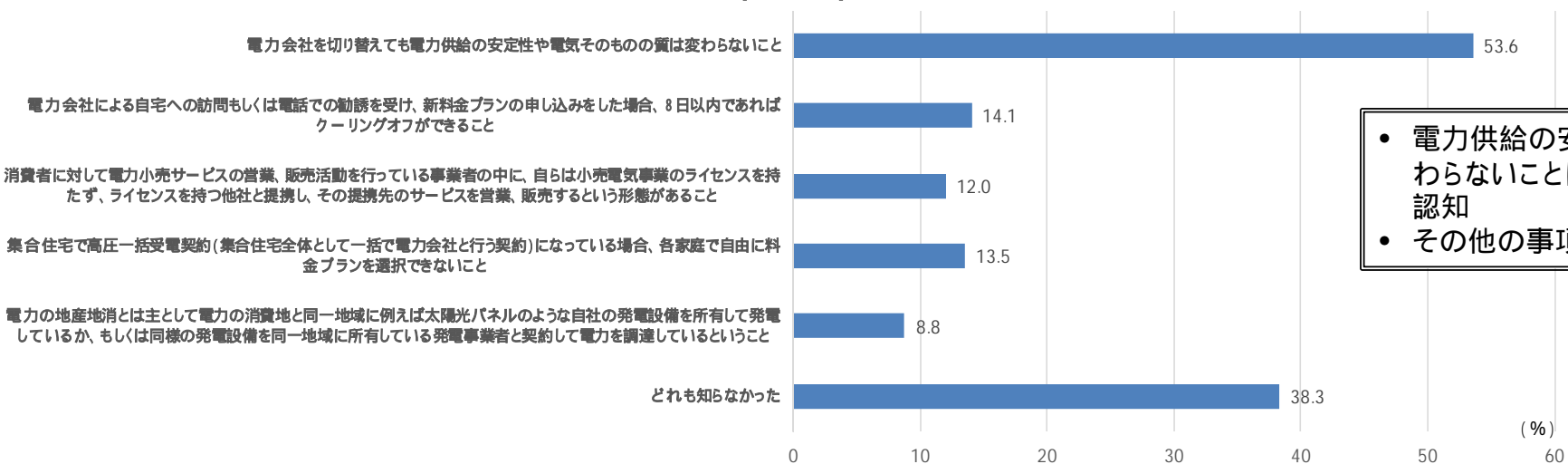
## 電力小売自由化に関する基礎知識の情報源(続き)



• 年齢層が高まるにつれ新聞・雑誌を情報源とする比率が高まる

## 電力小売自由化に関する認知度

あなたは電力小売自由化に関する以下のことについて、御存じでしたか？御存じのものを全てお選びください。(複数回答可) [1次・問4] (n=40000)

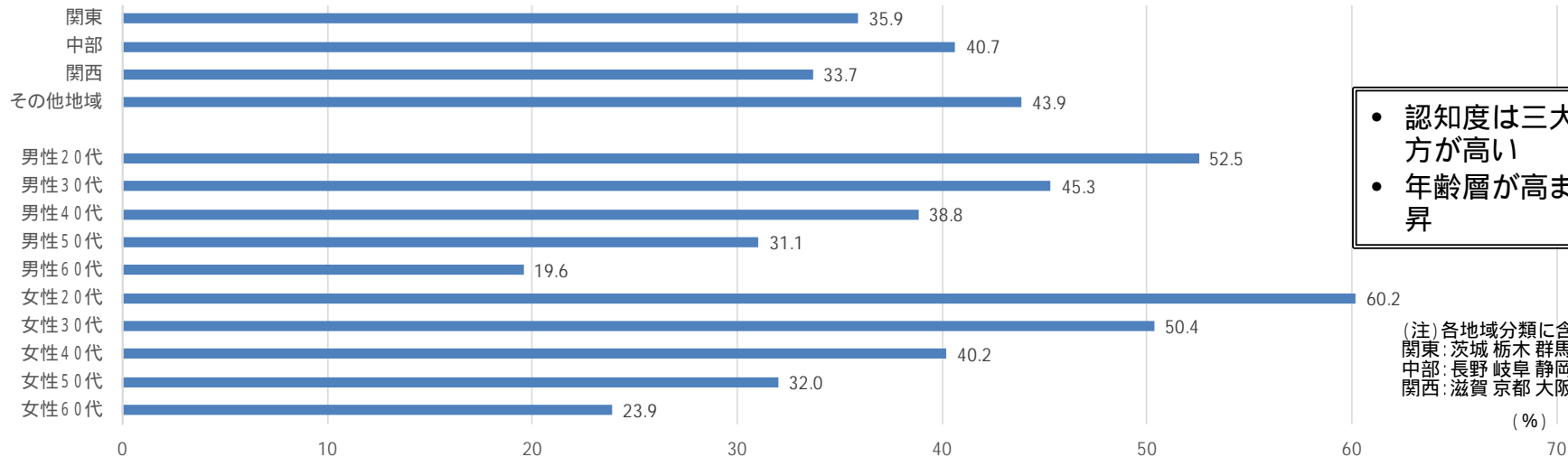


• 電力供給の安定性や電力の質が変わらないことについては半数以上が認知  
 • その他の事項の認知度は概ね低い

# 電力小売自由化に関する認知度 (続き)

「どれも知らなかった」人の地域別・男女年齢別割合  
[1次・問4]

(n=15330)



- 認知度は三大都市圏を含む地域の方が高い
- 年齢層が高まるにつれ認知度は上昇

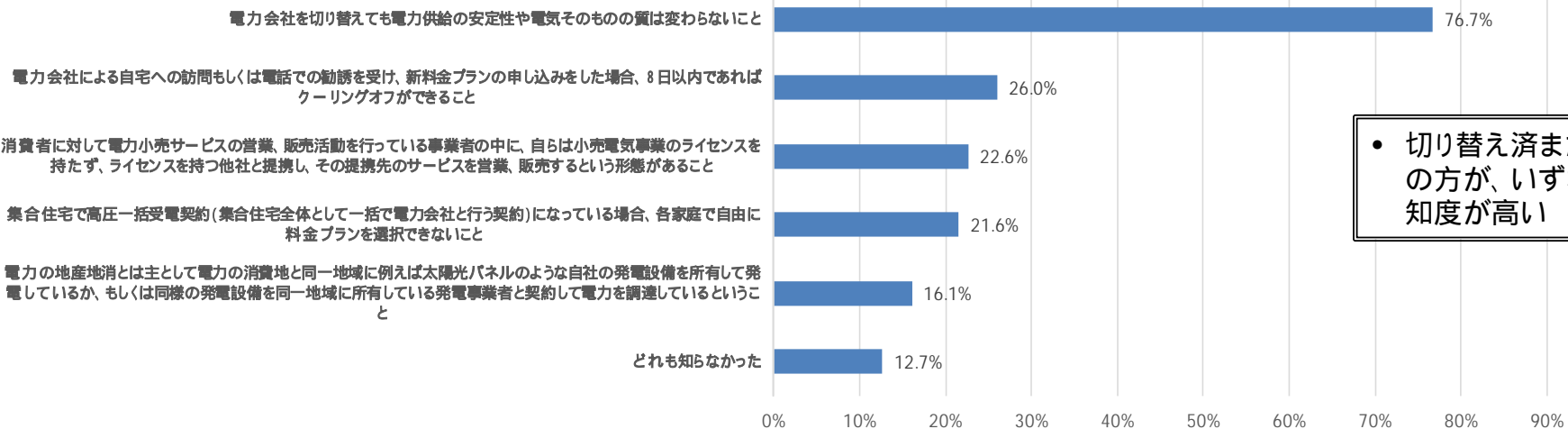
(注) 各地域分類に含まれる都府県  
 関東: 茨城 栃木 群馬 埼玉 千葉 東京 神奈川 山梨  
 中部: 長野 岐阜 静岡 愛知 三重  
 関西: 滋賀 京都 大阪 兵庫 奈良 和歌山

あなたは電力小売自由化に関する以下のことについて、御存じでしたか？御存じのものを全てお選びください。(複数回答可)

(n=7645)

[1次・問4]

**電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ**



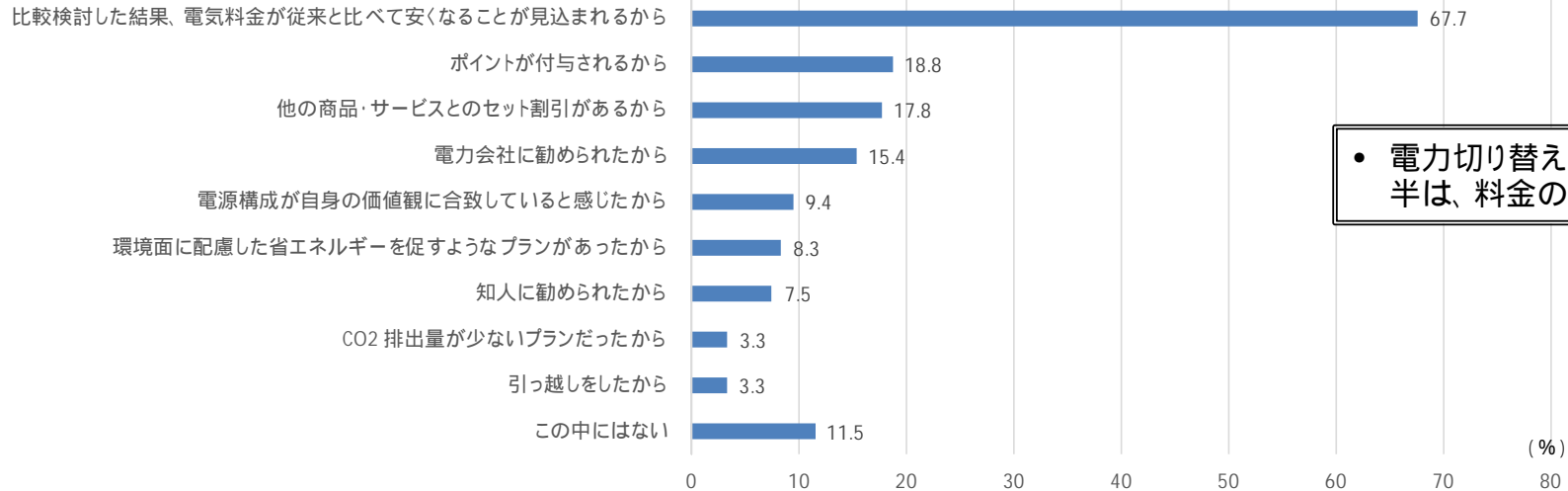
- 切り替え済または切り替え予定の方が、いずれの事項についても認知度が高い

## 電力切り替えの理由・きっかけ

あなたが電力会社の切り替え、料金プランの切り替えを行うことになった理由やきっかけは何ですか？（複数回答可）[2次・問1]

(n=1600)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ



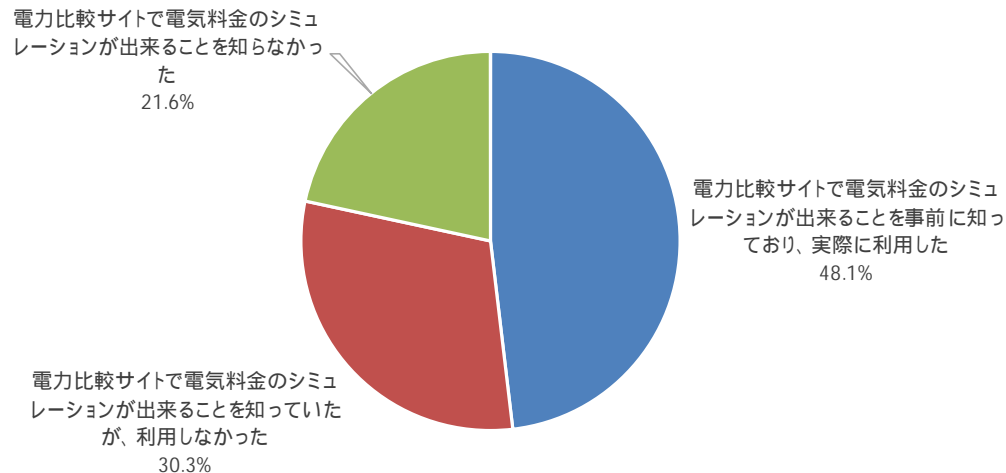
- 電力切り替えの理由・きっかけの大半は、料金の低減が見込まれること

## 電力比較サイトの利用状況

電力会社や料金プランの切り替えに際し、あなたは「電力比較サイト」（シミュレーション結果を基に、電気料金プランの比較検討ができるWebサイト）を利用しましたか？ また、電力比較サイトで電気料金のシミュレーションが出来ることを知っていましたか？ [2次・問2]

(n=1600)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ



- 電力会社や料金プランを切り替え済または切り替え予定の人の約半数が、電力比較サイトの料金シミュレーションを利用している



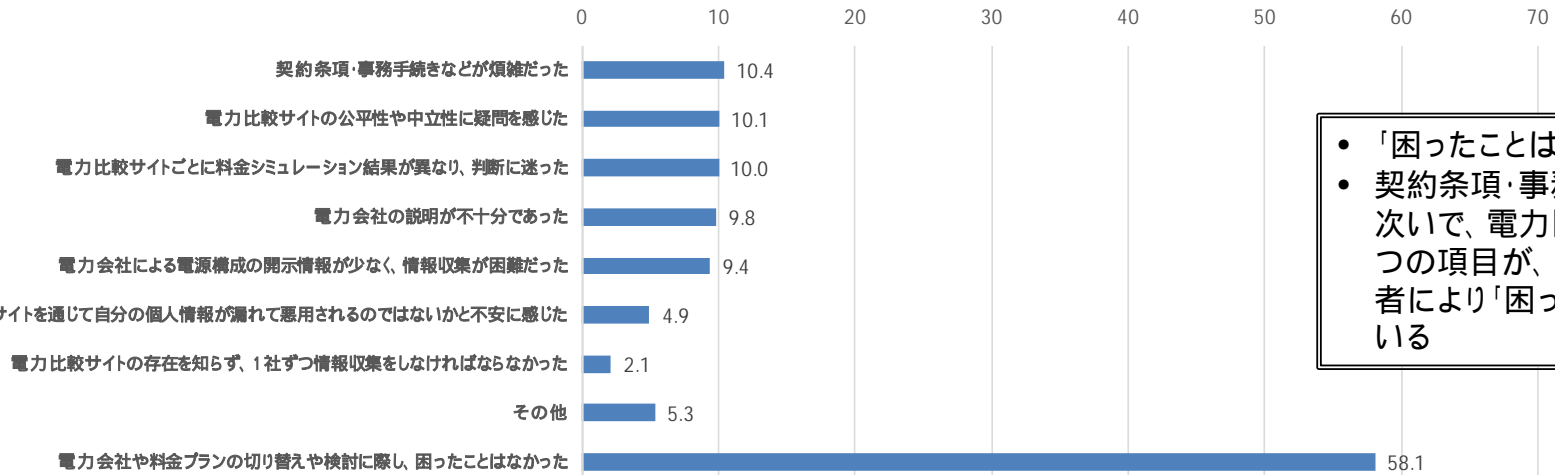
# 電力切り替えに際して困ったこと、発生したトラブル

電力会社や料金プランの切り替えや検討に際して、あなたが困ったことは何ですか？(複数回答可) [2次・問3]

(n=1600)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ

(%)



- 「困ったことはなかった」が約6割
- 契約条項・事務手続き等の煩雑さに次いで、電力比較サイトに関する2つの項目が、それぞれ約1割の回答者により「困ったこと」に挙げられている

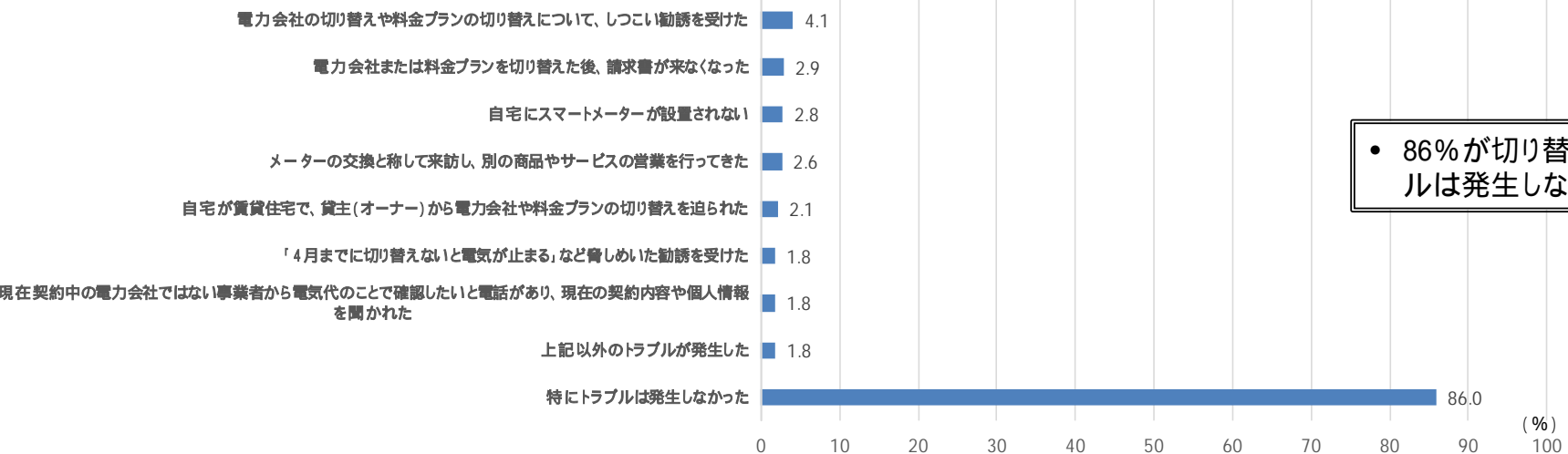
電力会社や料金プランの切り替えに際して、トラブルが発生しましたか？また、それはどのような内容でしたか？(複数回答可)

(n=1600)

[2次・問4]

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ

(%)



- 86%が切り替えに際して「特にトラブルは発生しなかった」と回答

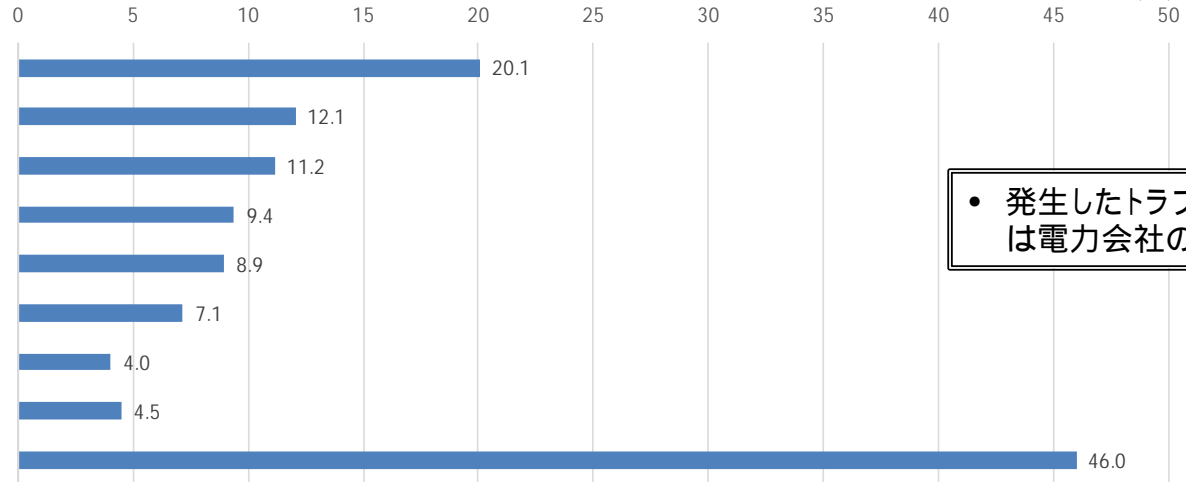
## 電力切り替えに際して困ったこと、発生したトラブル(続き)

電力会社や料金プランの切り替えで発生したトラブルについて、あなたは行政機関等に相談をしましたか？(複数回答可)[2次・問5]

(n=224)

電力会社・料金プランの切り替えに際してトラブルが発生した回答者のみ

(%)



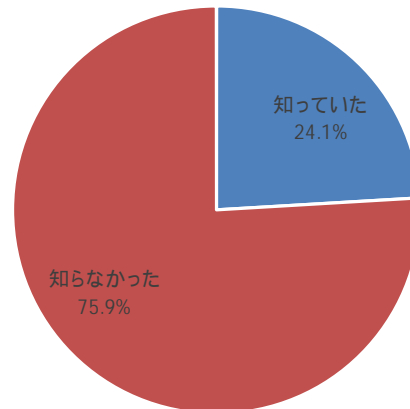
発生したトラブルについての相談先は電力会社の相談窓口が最多

## 3段階料金廃止の可能性についての認知度

現在の3段階料金による料金プランを選択できなくなる可能性があることを知っていましたか？[2次・問6]

(n=1600)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ



現在の3段階料金が廃止される可能性があることについては、約3/4が「知らなかった」と回答

従来型の電気料金プラン(※)は3段階料金制度を採用しています。

第1段階の料金は比較的安い料金設定となっていますが、平成32年以降は従来型の3段階料金制度が廃止されることが検討されており、現在の3段階料金による料金プランを選択できなくなる可能性があります。

(※)基本料金に加え、以下のとおり、電力使用量の大きさに応じた従量料金が適用される、従来の電気料金プランです。

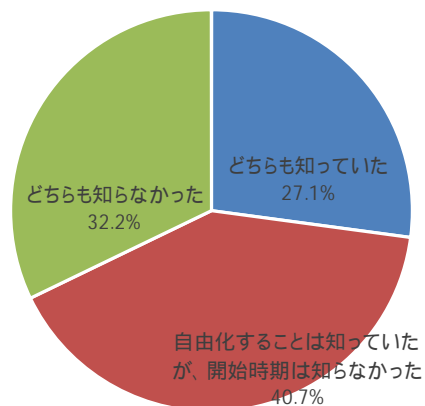
- ・第1段階料金(0~120kWh、比較的安い料金設定)
- ・第2段階料金(120~300kWh、平均的な料金設定)
- ・第3段階料金(300kWh~、高い料金設定)

なお、一部の電力会社では基本料金、従量料金の設定が異なります。

# ガス小売自由化に関する認知度

平成29年4月より、都市ガスの小売自由化が始まることをあなたは知っていましたか？自由化が始まることと開始時期についてお答えください。[1次・問5]

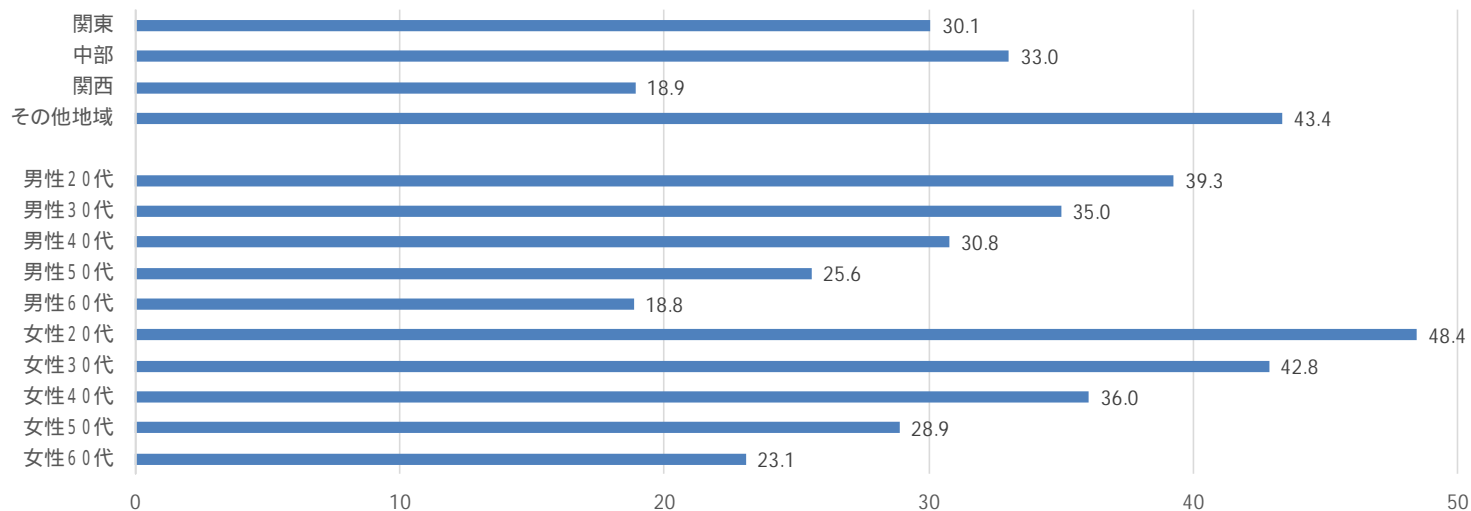
(n=40000)



- 自由化自体は約7割が認知、ただし4月開始についての認知は3割以下

「(自由化及び開始時期の)どちらも知らなかった」人の地域別・男女年齢別割合 [1次・問5]

(n=12863)

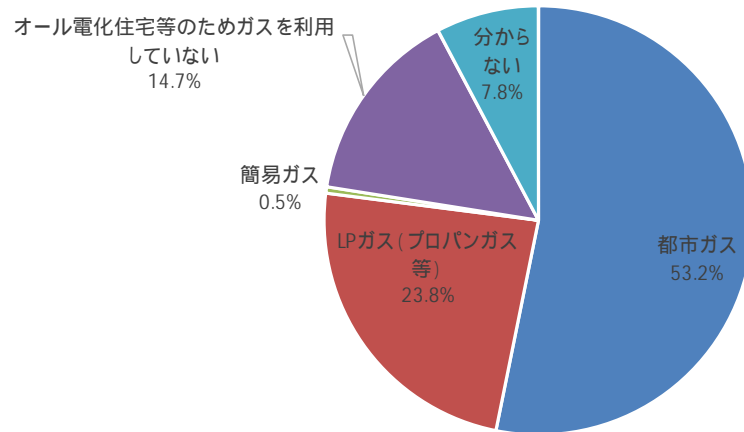


- 特に関西での認知度が高い
- 三大都市圏を含む地域以外での認知度は低い
- 年齢層が高まるにつれ認知度は上昇

## 現在利用しているガスの種類

あなたが現在利用しているガスの種類は何ですか？ [1次・問6]

(n=40000)

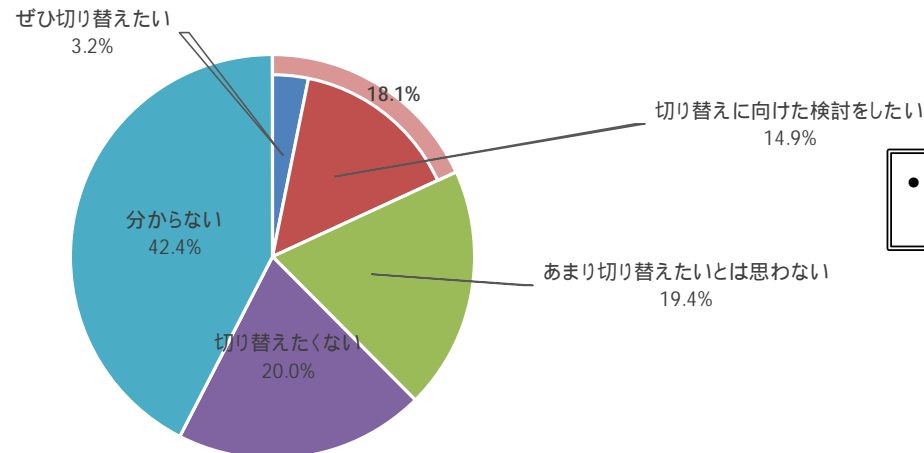


- 回答者の中では都市ガス利用者が半分強、LPガス利用者は約1/4

## ガス会社の切り替えについての意向

平成29年4月より、都市ガスの小売全面自由化が開始される予定ですが、それを受けて、あなたは今後ガス会社を切り替えようと思いますか？ [1次・問7]

(n=40000)

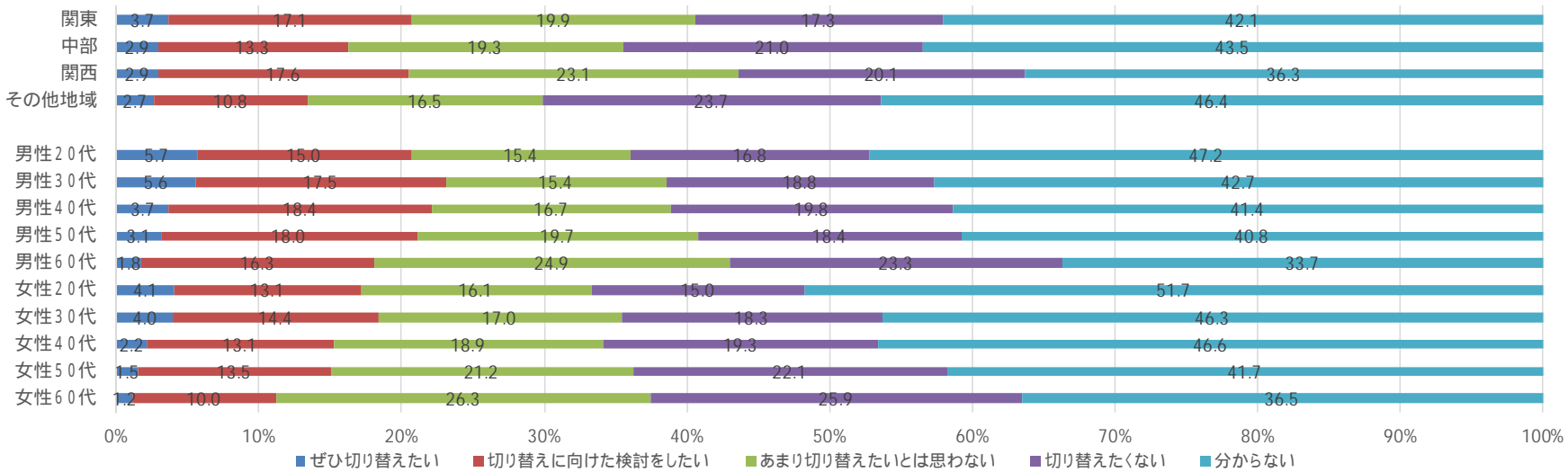


- 現時点でガス会社切り替えの意向のある回答者は2割に満たない

# ガス会社の切り替えについての意向 (続き)

ガス会社切り替えについての意向の地域別・男女年齢別割合 [1次・問7]

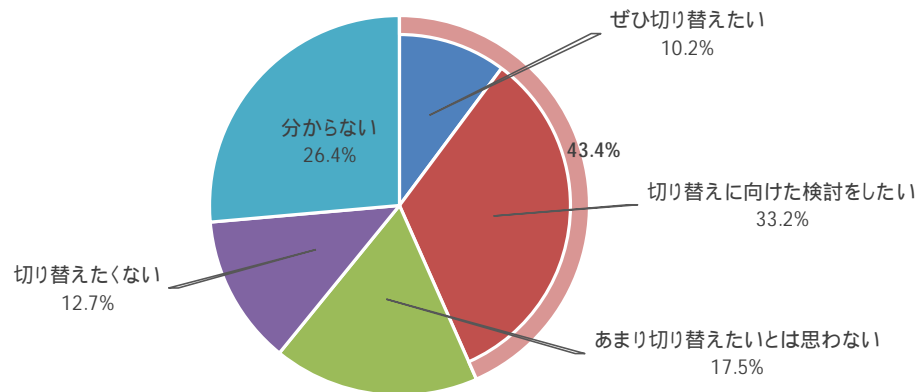
(n=40000)



平成29年4月より、都市ガスの小売全面自由化が開始される予定ですが、それを受けて、あなたは今後ガス会社を切り替えようと思いますか？ [1次・問7]

(n=7645)

電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある回答者のみ



- 地域別では、関東、関西が他地域と比べ、やや切り替えの意向が強い
- 年齢別では、高年齢層において切り替えの意向がやや弱い傾向
- 電力会社や料金プランを切り替え済または切り替え予定の人は、全体平均と比べ、ガス会社切り替えの意向が強い

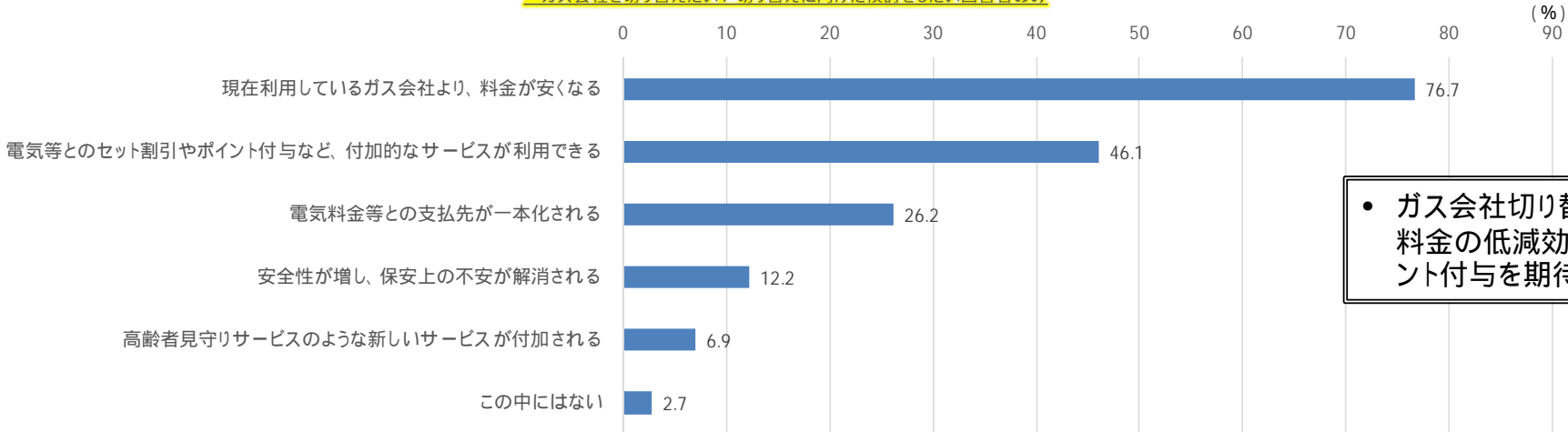
# ガス会社の切り替えについての意向(続き)

		ガス			合計
		えたい に 向 け た 検 討 を し た い	替わ え な い 切 り 替 え	あ た ま い り 切 り 替 え	
電気	電力会社・料金プランの切り替えを行った/切り替える予定がある	3315 8.3%	2311 5.8%	2019 5.0%	7645 19.1%
	電力会社・料金プランを切り替える予定はない/検討していない	3934 9.8%	13470 33.7%	14951 37.4%	32355 80.9%
合計		7249 18.1%	15781 39.5%	16970 42.4%	40000 100.0%

- 電気・ガスともに切り替えを選好する回答者は全体の8.3%
- どちらも切り替えを選好しない回答者は全体の33.7%

ガスの小売自由化に際し、どのような効果を期待して、あなたは現在のガス会社を切り替えたい、または切り替えを検討したいと考えましたか？ (n=7249)  
(複数回答可) [1次・問8]

**ガス会社を切り替えたい/切り替えに向けた検討をしたい回答者のみ**



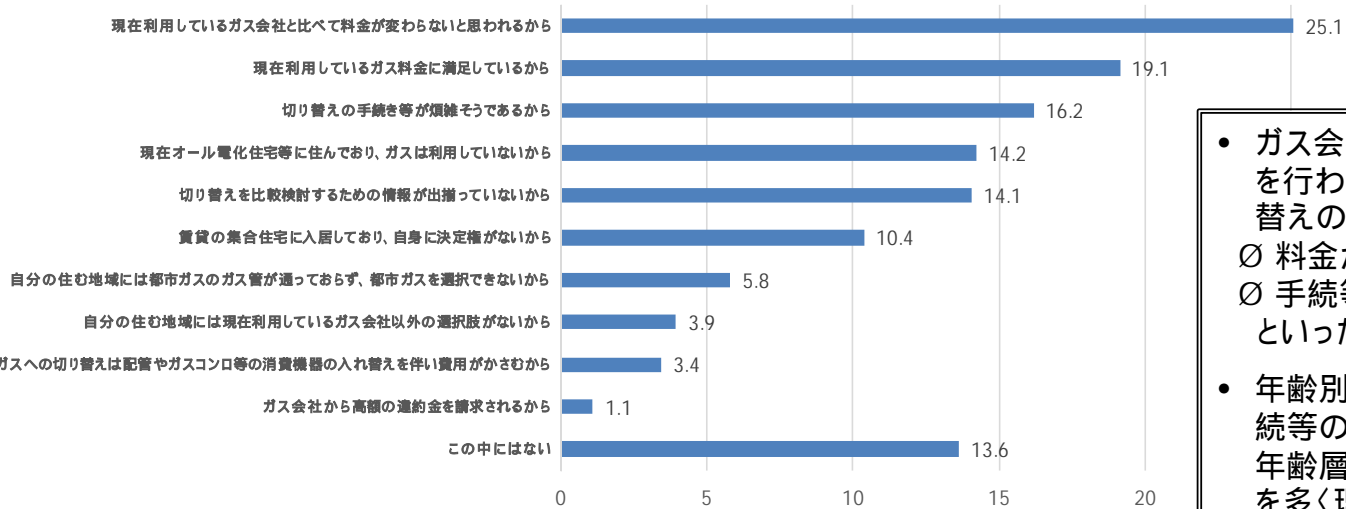
- ガス会社切り替えの意向のある人は、料金の低減効果、セット割引やポイント付与を期待する向きが多い

# ガス会社の切り替えについての意向(続き)

ガスの小売自由化に際し、あなたがガス会社の切り替えや切り替えの検討を行わない理由は何ですか？(複数回答可)[1次・問9]

(n=15781)

■ ガス会社をあまり切り替えたいとは思わない/切り替えたくない回答者のみ

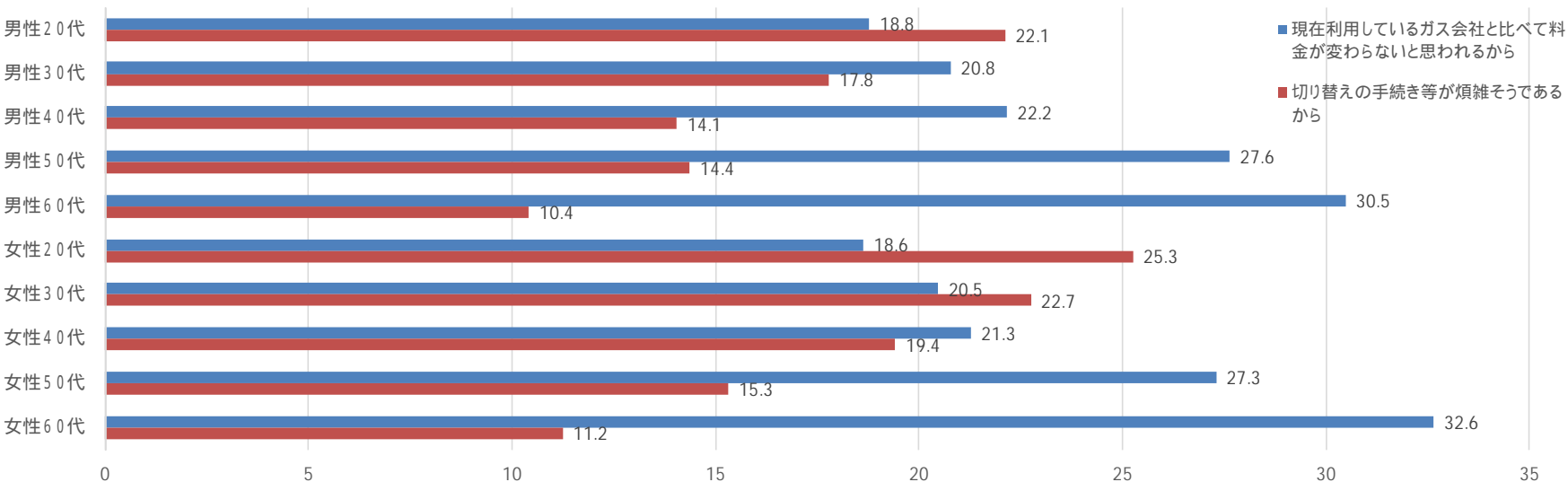


● ガス会社切り替えや切り替えの検討を行わない理由としては、電力切り替えの場合と同様、  
 ○ 料金が変わらない  
 ○ 手続等が煩雑  
 といった項目が上位に挙がる

● 年齢別に見ると、若年齢層の方が手続等の煩雑さを多く理由に挙げ、高年齢層の方が料金が変わらないことを多く理由に挙げている

ガス会社の切り替えや切り替えの検討を行わない理由の男女年齢別割合[1次・問9]

(n=15781)



## まとめ

### 1. 「電力小売自由化について注視すべき論点」(平成28年5月)の各論点について

- (1) 料金プラン、事業者からの情報提供
- (2) 「電力比較サイト」による情報提供
- (3) 円滑なスイッチング対応等
- (4) 消費者相談への対応、相談対応への体制整備
- (5) 電力小売自由化の消費者への分かりやすい周知等
- (6) 経過措置終了後の料金規制の解除

### 2. その他