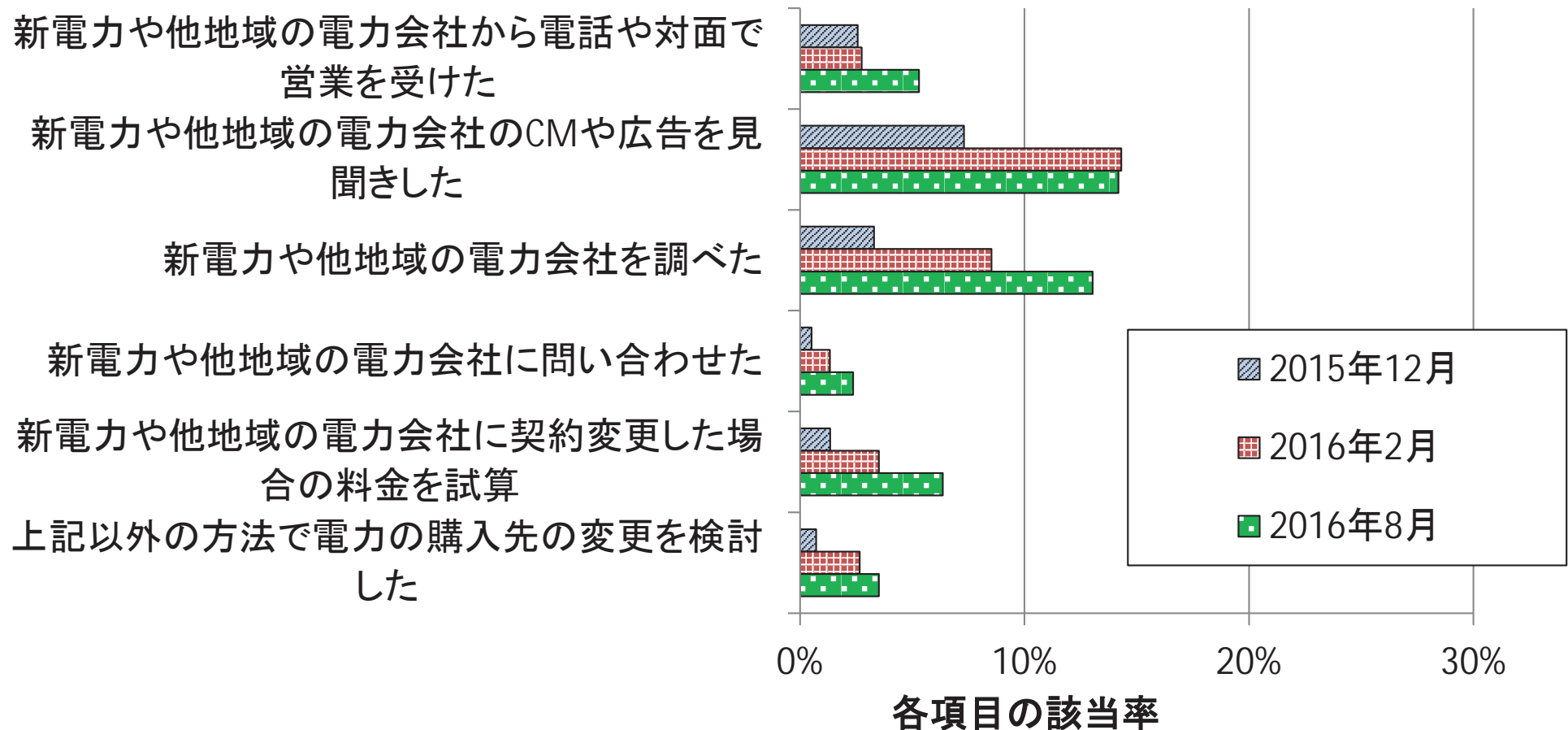


1-2. 選択行動: (1)消費者による 小売電気事業者の変更検討行動

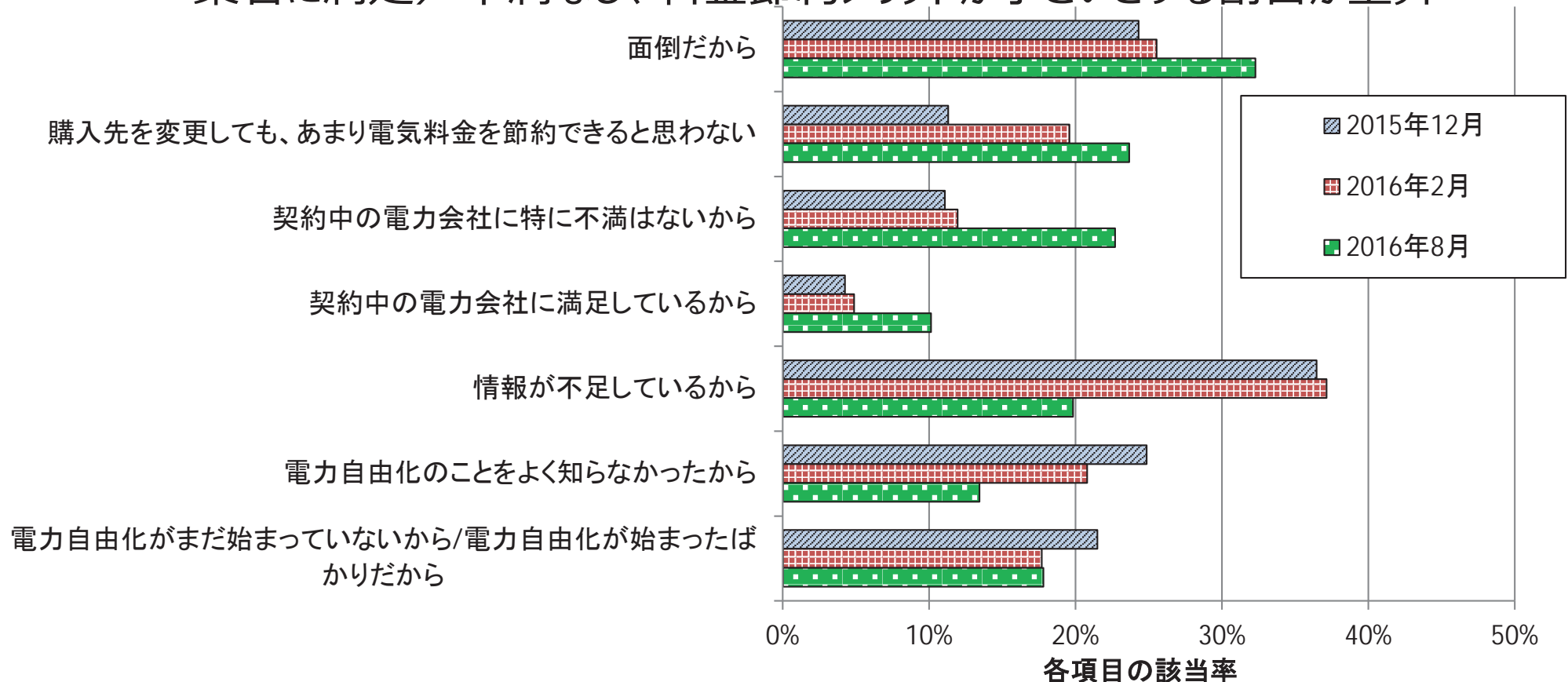
◆ 選択行動(検討も含む)が活発化する方向にあるのかどうか。

➤ 選択行動をとる家庭は徐々に増えている。



1-2. 選択行動: (2)変更を検討しなかった理由

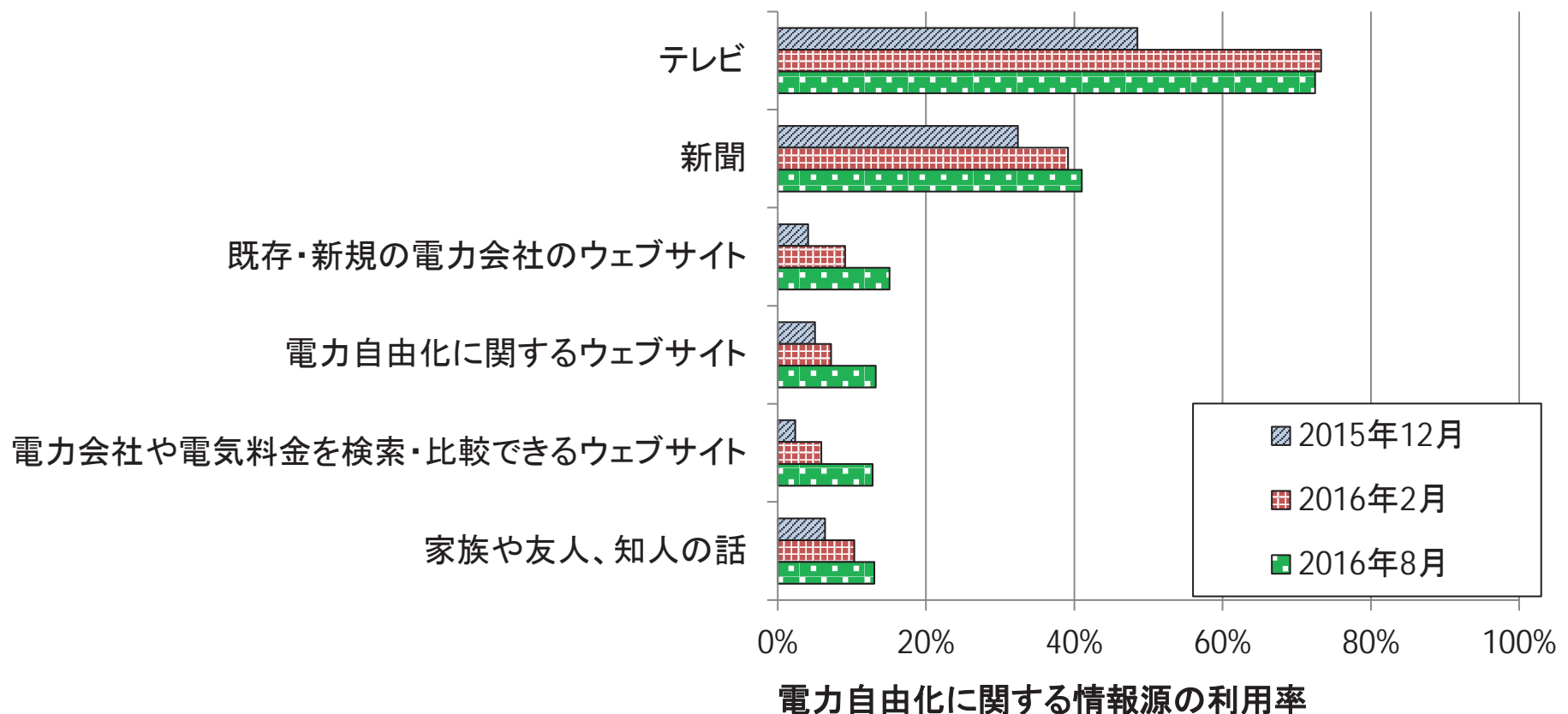
- ◆ 変更を検討しないのは関心が低いからなのか満足しているからなのか等を把握することが重要である。また、主な理由は変化しうる。
 - 情報不足を理由とする割合が低下。代わりに、面倒だから、契約中の事業者に満足／不満なし、料金節約メリットが小さいとする割合が上昇



1-2. 選択行動:

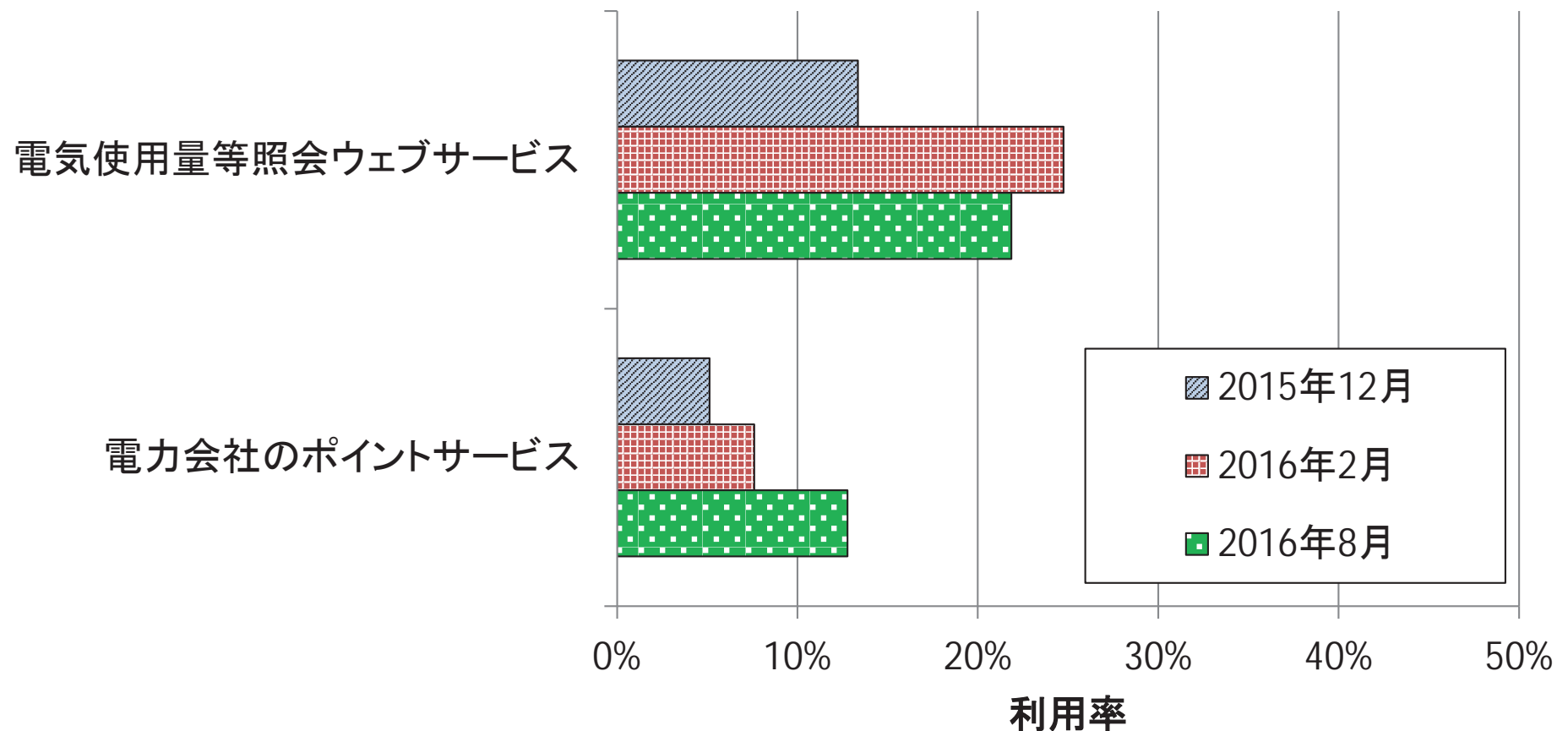
(3)電力自由化に関する情報接触

- ◆ 消費者への情報提供を検討する上で、消費者の情報接触の実態を把握しておくことが重要。
 - 新聞、テレビ以外が主たる情報源だが、電力会社や料金比較サイトなどのウェブサイト、口コミも徐々に増えている。



1-3. 消費者の利益: (1)サービス等の利用状況

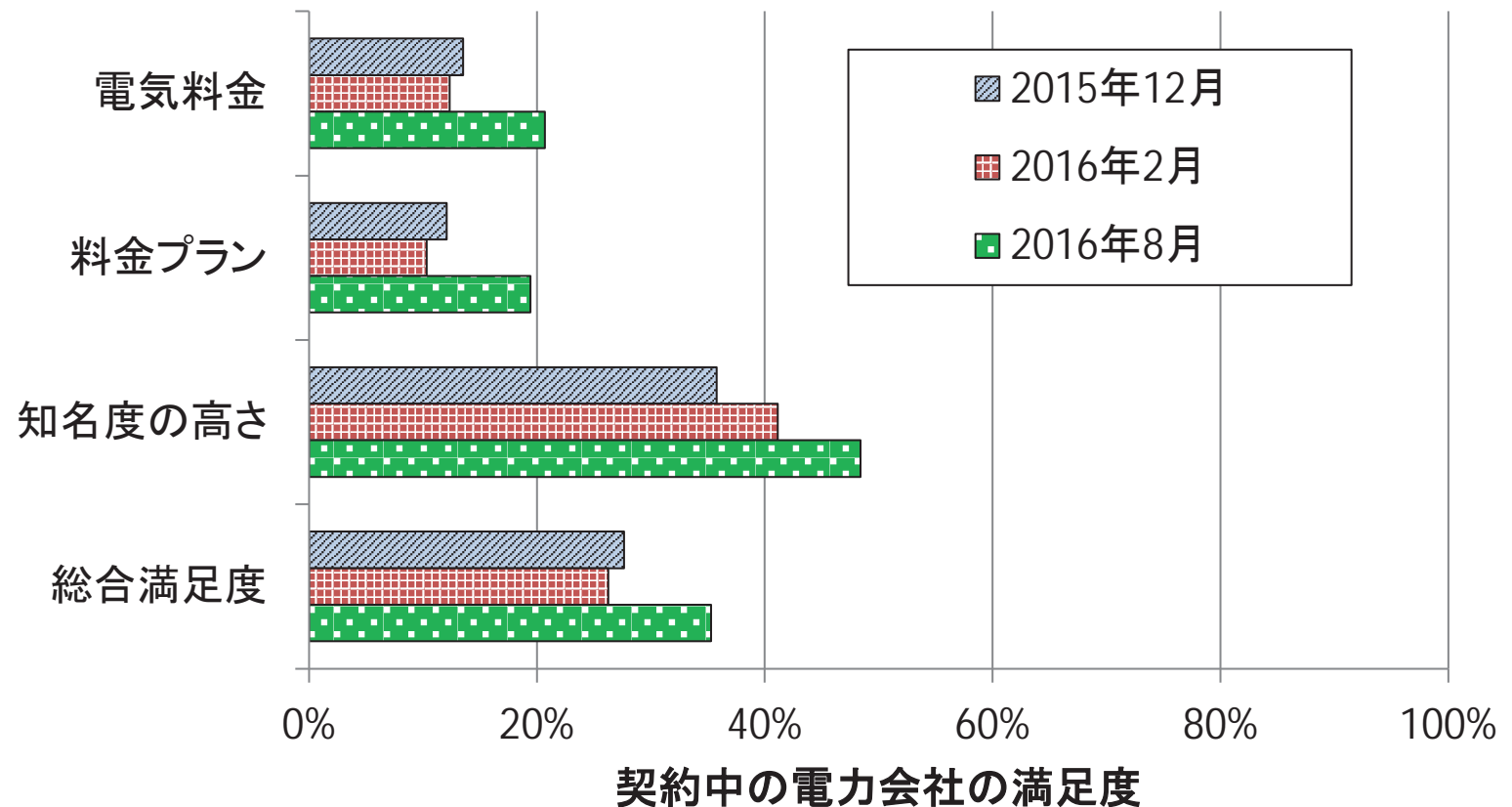
- ◆ 電気料金削減以外のサービス等も、消費者の利益として把握
 - 電気使用量等の照会サービスの利用が高く約20%、次いでポイントサービスの利用が増える傾向



1-3. 消費者の利益:

(2) 小売電気事業者に対する満足度

- ◆ 小売電気事業者に対する消費者の評価は、事業者の経営努力を押し量る指標にもなる
 - 契約中の小売電気事業者（新電力、他地域電力含む）に対する満足度は、2016年8月に上昇



2. 競争進展期の論点:

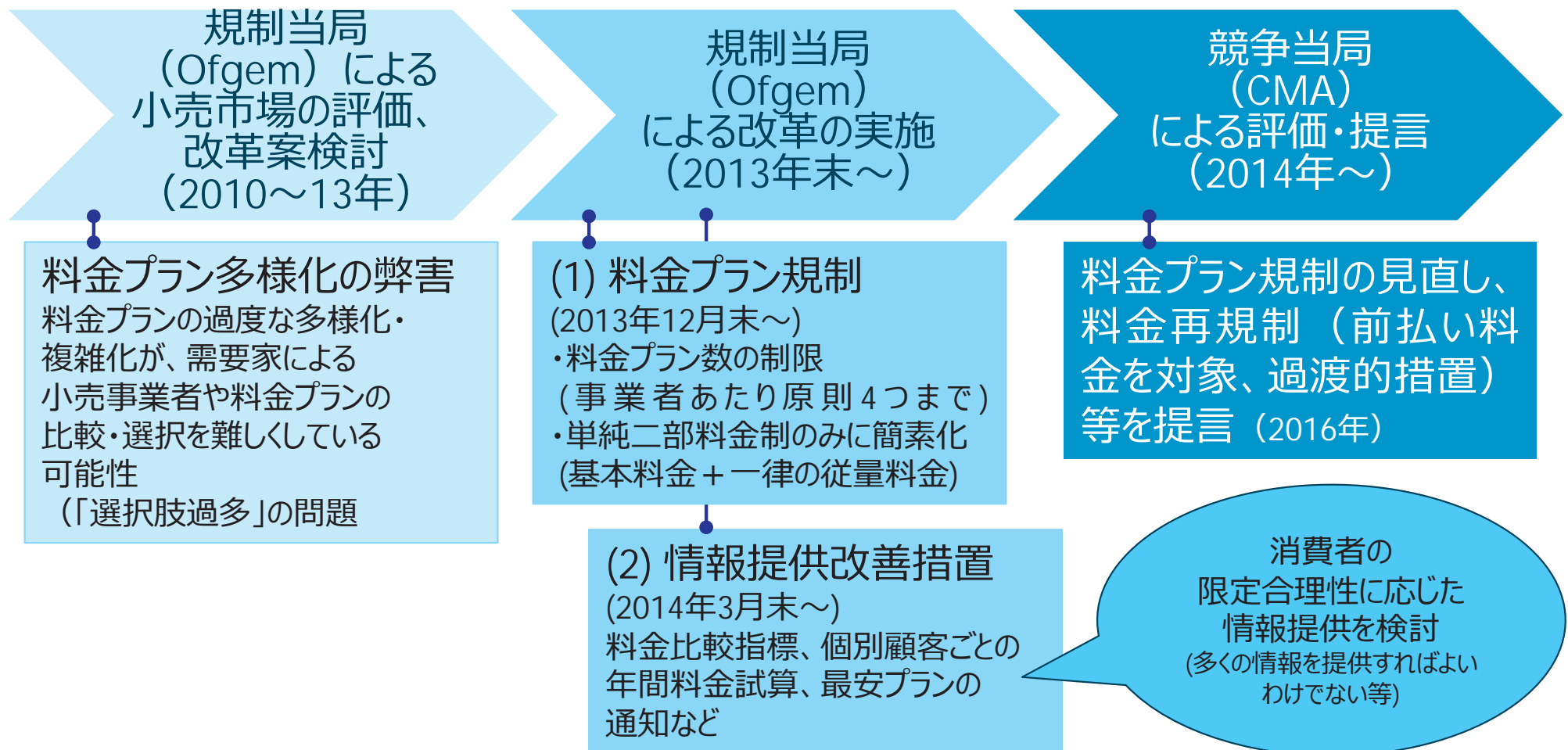
選択肢の多様化と消費者の限定合理性

- ◆ 料金プラン等の選択肢の多様化は電力システム改革で期待されることの1つ
 - 以下に、国内で期待されているもの、国外で見られるものを例示
 - デマンドレスポンス型料金
 - 燃料・卸価格変動に依存しない固定料金
 - エネルギー機器と組み合わせた料金プラン、セット契約
 - 再生可能エネルギー、地産地消
 - アグリゲーション(仲介者が多数の消費者を集約して小売電気事業者を探索・交渉)
- ◆ 多様な料金プランに対して、消費者は適切に理解・選択できるか、注視すべき論点となりうる
 - 消費者は合理的に選択できるとは限らない

2. 競争進展期の論点: イギリスの対応例

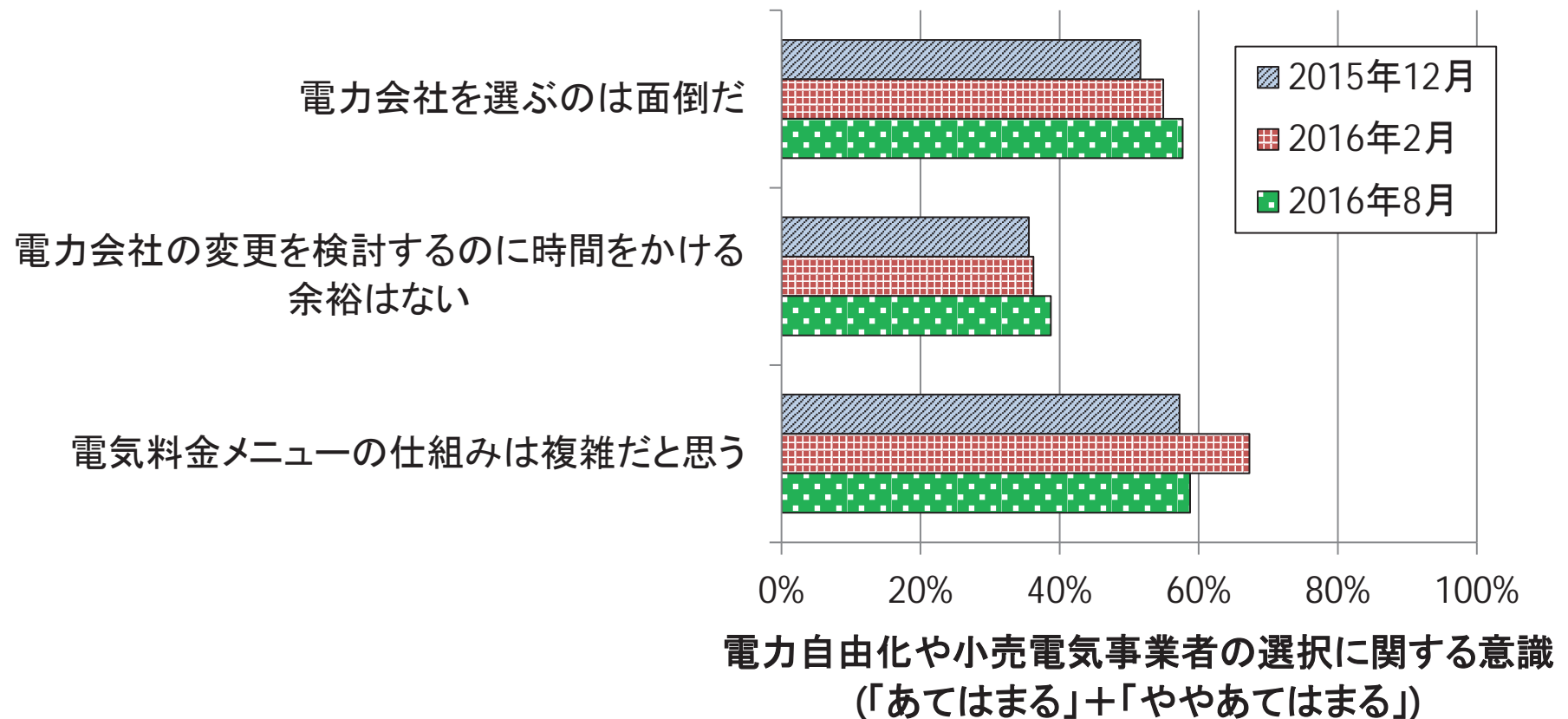
- ◆ 英国では、2010年以降、料金プランの多様化に伴い弊害が見られるとされ、規制当局による改革が進められてきた

(注) 1999年小売全面自由化、2002年料金規制撤廃



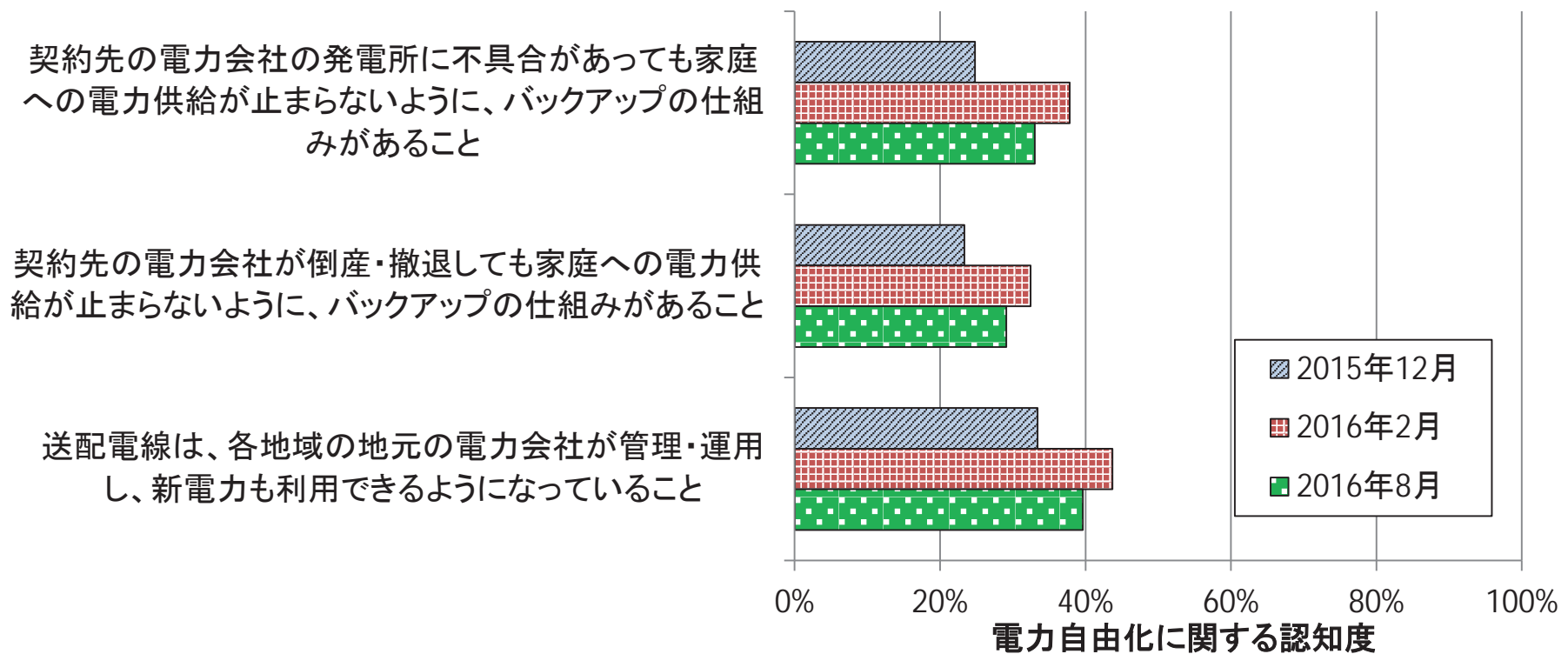
2. 競争進展期の論点: わが国消費者の限定合理性

- ◆ 競争が進み、選択肢が多様化するにつれて、個別具体的な選択肢に関する理解や、その選択に関わる意識に留意
 - 選択が面倒だと思う割合はやや上昇。
 - 料金プランの仕組みは複雑だと思う割合も6割前後で推移。



3. 規制料金の撤廃に関する論点: (1) 事業者撤退時等の対応

- ◆ 規制料金撤廃後、事業者撤退時には最終保障供給が適用される見込み。その仕組みについての理解向上が課題
 - この仕組みについて、自由化前よりは認知率が上昇してきたが、過半数は知らない状況→事業者の撤退時等に混乱を最小限とすることができるか。



(※「よく知っていて、人に説明できる」、「知っているが、説明は難しい」、「聞いたことがある」の合計値。「知らなかった」を除く)

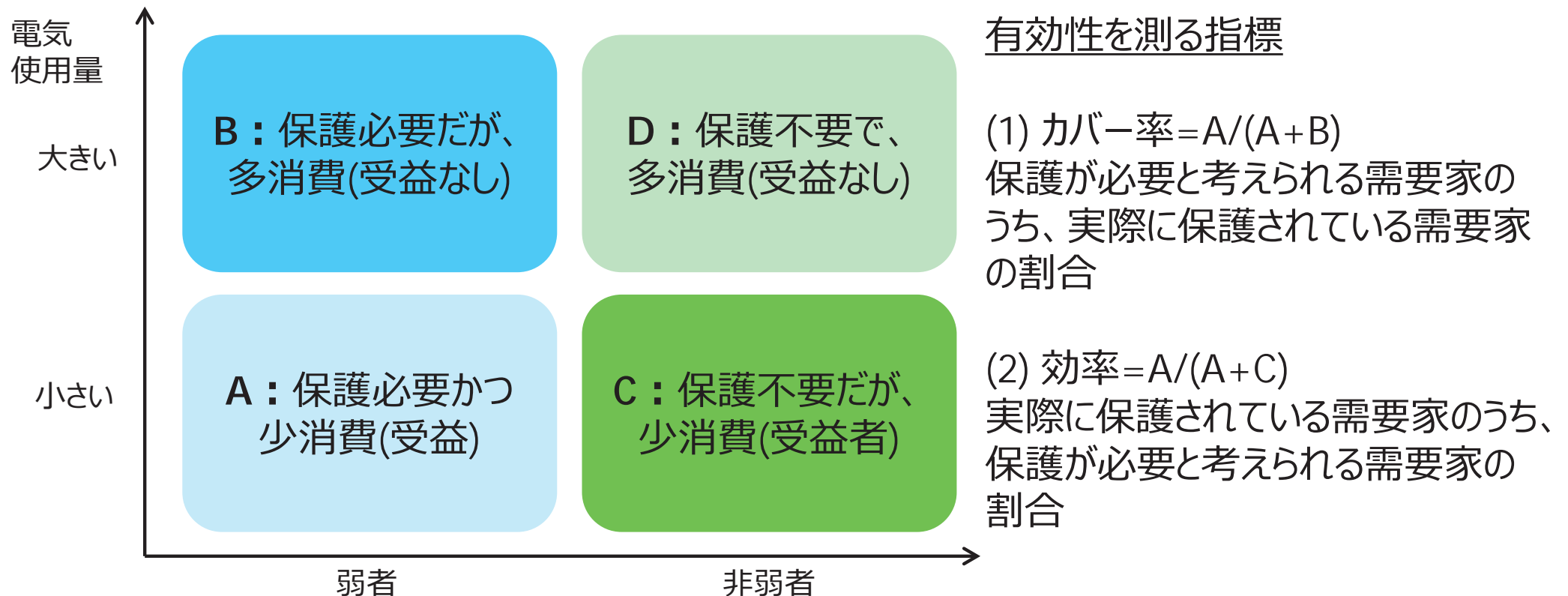
3. 規制料金の撤廃に関する論点: (2) 規制料金撤廃後の消費者保護

- ◆ 規制料金を撤廃すると、規制料金が担ってきた需要家保護の効果が消失する
 - 規制料金に適用されている三段階料金では、電気使用量の少ない家庭で料金負担が軽減されている。規制料金・三段階料金を撤廃すると、この効果がなくなる
 - 電気使用量の少ない需要家の多くは低所得世帯の可能性があり、その影響には留意が必要
 - 低所得世帯をめぐって競争があまり進まないと、需要家保護効果消失の影響はより大きくなる

3. 規制料金の撤廃に関する論点: (2) 規制料金撤廃後の消費者保護

◆ 現行の三段階料金は需要家保護策として有効か？

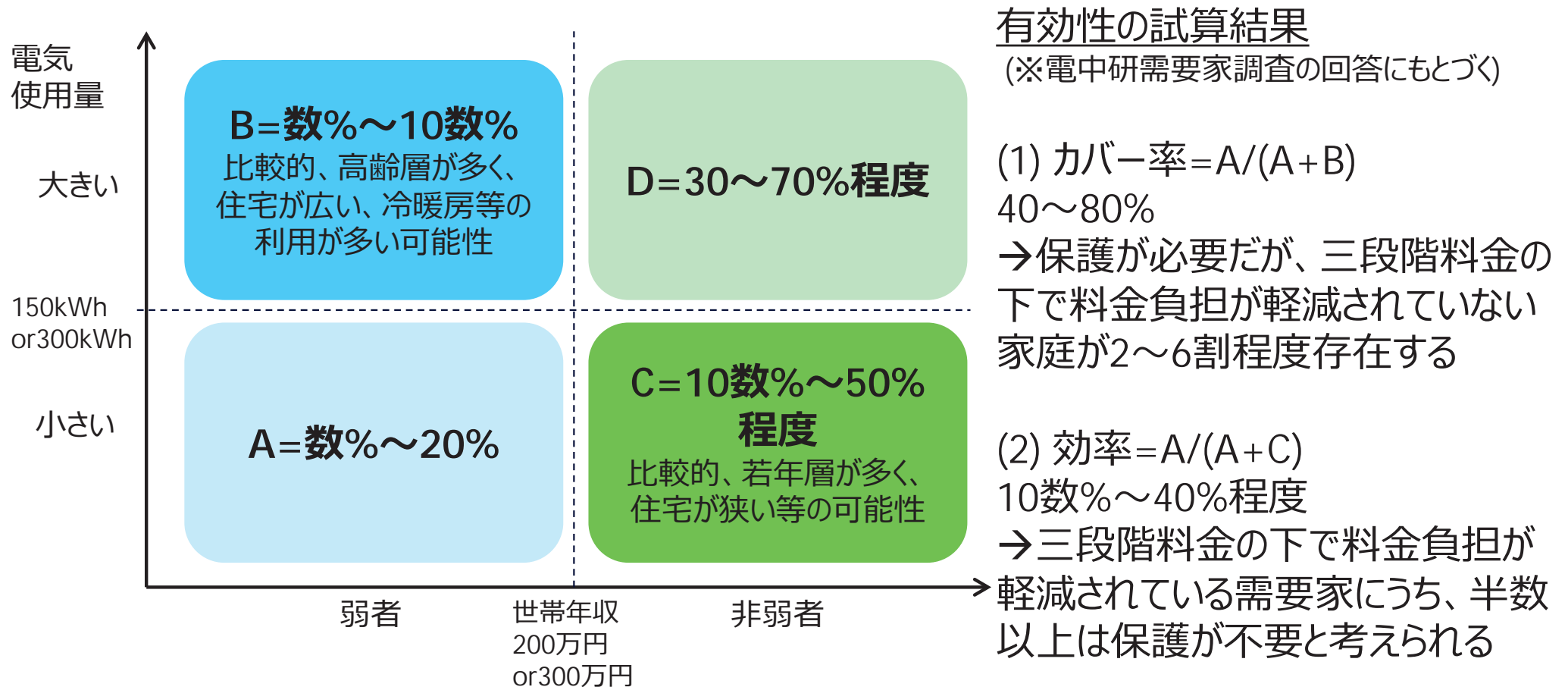
- タイプAやタイプDの需要家だけが存在するなら、三段階料金は弱者保護として有効
- 一方、需要家Bや需要家Cが多いと、その有効性は低い



3. 規制料金の撤廃に関する論点:

(2) 規制料金撤廃後の消費者保護

- ◆ 三段階料金は低所得者保護策として有効性は高くない可能性
→ 規制料金の撤廃判断の際に、需要家保護効果が消失することを過剰に懸念することはない。



おわりに

まとめ

- ◆ 競争進展に伴い、消費者と市場・事業者との関係が変化するのに応じて、注視すべき論点も変化する
- ◆ 自由化そのものや契約変更手続き等の認知度は上昇し、選択環境は徐々に整備されつつある
- ◆ 今後は、海外事例に見られるような、選択肢の多様化や規制料金の撤廃に関連した論点が重要となる可能性がある
- ◆ その際、海外事例に見られるように、消費者の限定合理性や送配電事業者と小売電気事業者のそれぞれの役割をふまえた消費者対応が課題となりうる

主な参考文献

- ◆ 「電力小売全面自由化後の規制料金の撤廃判断のあり方」、電力中央研究所報告Y15019.
- ◆ 「英国における小売全面自由化後の競争評価と競争促進策の課題」、電力中央研究所報告Y13005.
- ◆ 「イギリスの全面自由化後の低所得者向け電気料金 ～2008年-2011年の「社会福祉料金」の経験～」、電力中央研究所報告Y11017.