

選択肢の多様性（料金メニュー・小売事業者・付帯サービスの多様性）

- 全面自由化後、様々な特色を持った事業者が参入し、これまでに無い新しい料金プランや付帯サービスも生まれ始めている。

完全従量料金

Loop

- ・基本料金を0円とし、完全従量制の電気料金プランを提供。家族世帯、店舗・事務所など、契約アンペア数が高く、電力使用量の多い需要家に有利（低圧電力は対象外）。
- ・北海道・東北・東京・中部・関西・中国・九州エリアなど、全国の多くのエリアにおいて同料金プランを提供。

完全従量料金

ケイ・オプティコム

- ・消費者にとっての分かりやすさを重視し、1段階料金（25.92円/kWh）のメニューを提供。電気使用量の多い層がターゲット（現状では切替えメリットの分岐点は400kWh程度（基本料金無料キャンペーン終了後））。

地産地消

湘南電力（神奈川県平塚市）

- ・新電力のエンナリスとプロサッカーチーム「湘南ベルマーレ」の運営会社が出資。売上げに応じて湘南ベルマーレや地元活性化に資金を還元することで、住民やサポーターの取り込みを狙う。
- ・電源は県内のメガソーラー等から調達。初年度は49%を県内の太陽光と小水力発電所で作った電気で賄う予定。中長期的には全量を神奈川県産にすることを目指す。
- ・消費者が サッカーチームに還元する「湘南ベルマーレ応援」、地域の防災・環境に還元する「湘南ライフスタイル応援」、地場産業活性化に還元する「地域活性化応援」の3つのプランから1つを選ぶと、電気料金の1%がNPO等に寄付される。



平成28年度の電源構成見込み
(H28/4/1 ~ H29/3/31)

湘南電力HPより抜粋

選択肢の多様性（料金メニュー・小売事業者・付帯サービスの多様性）

Ⅰ 全面自由化後、様々な特色を持った事業者が参入し、これまでに無い新しい料金プランや付帯サービスも生まれ始めている。

再エネ

SBパワー

・同じSBグループのSBエナジーが保有する発電所も活用しながら、北電・東電・関電エリアにおいて再生可能エネルギー（FIT電気）比率約60%の「FITでんきプラン」を提供。



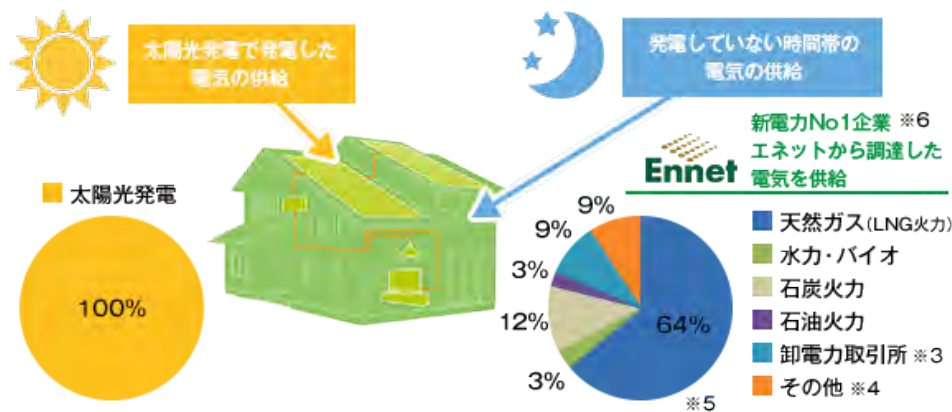
再エネ

じぶん電力

・契約者宅の屋根に太陽光発電設備を初期費用ゼロで設置する。日中、太陽光発電で作った電気はそのまま契約者宅で使われ、使った分を電気料金としてエコシステムに支払う。夜間など太陽光発電が動いていないときは、エコシステムが外部から調達した電力を供給する。

・災害などの大規模停電時、太陽光発電は非常用電源として無料で使える。20年の契約期間終了後、太陽光発電設備は契約者に無償譲渡される。

・消費者は、送電線を通った「混ざった」再生可能エネルギーではなく、自宅の屋根で発電した電気を自分の家で直接使うことができる。



選択肢の多様性（料金メニュー・小売事業者・付帯サービスの多様性）

■ 全面自由化後、様々な特色を持った事業者が参入し、これまでに無い新しい料金プランや付帯サービスも生まれ始めている。

電気の見える化

KDDI

- ・「auでんきアプリ」を需要家がダウンロードすることにより、日々の電気の使用量だけでなく、ビッグデータ分析を組み合わせる電気料金を予測し、電気の使用量を知らせたり、最適な節電方法をアドバイスしたりするサービスを提供。

auでんきアプリ画面



KDDI HPより抜粋

見守りサービス

九州電力・九電みらいエナジー

- ・本人が関東に住んで九電みらいエナジーと契約し、家族（両親・祖父母など）が九州に住んで九州電力と契約している場合、「九州親孝行サポート」を選択可能。
- ・スマートメーターを使い、1人暮らしの高齢者等の家族に電気の使用状況の異常を知らせる「みまもりサポート」を実施。30分毎の電気使用量を調べて、起床や就寝等の時間を把握し、普段と異なれば家族に電子メールで通知する。
- ・さらに、九州に住んでいる家族に連絡が取れないなど心配な状況が発生した時、九州電力のサービススタッフが24時間365日、家族の家に駆けつけ、状況を確認。

みまもりサポート（九州親孝行サポートの1つ）



九電みらいエナジーHPより抜粋

選択肢の多様性（料金メニュー・小売事業者・付帯サービスの多様性）

Ⅰ 全面自由化後、様々な特色を持った事業者が参入し、これまでに無い新しい料金プランや付帯サービスも生まれ始めている。

スポーツ応援

中国電力

・地元の野球チーム（広島東洋カープ）とコラボレーションし、カープの成績に応じて中国電力のエネルギーポイントが付与される「カープ応援メニュー」を開始。

（例）公式戦 1 勝	→	1 ポイント進呈
年間成績優 優勝	→	10 ポイント進呈
2 位	→	5 ポイント進呈
3 位	→	2 ポイント進呈

・他にも、「黒田投手が日米通算200勝で100ポイント」（抽選）などユニークなイベントも実施。
・さらに、地元のサッカーチーム（サンフレッチェ広島）ともコラボレーションし、同チームの試合結果・年間総合成績に応じてエネルギーポイントが付与されるサービスを開始。

広島カープ



サンフレッチェ広島



© 1992 S.F.C

中国電力HPより抜粋

環境保全

丸紅新電力

・スタジオジブリと組んで、電気料金の一部を森と緑の保全活動に充てる「プランG」を開始。具体的には、映画「となりのトトロ」の舞台となったとされる東京都と埼玉県にまたがる狭山丘陵の自然と里山の景観を保全するために公益財団法人トトロのふるさと基金が行う「トトロの森ナショナルトラスト活動」を支援。
・プラン加入者には、スタジオジブリ監修のオリジナルー輪挿しを贈呈。

狭山丘陵



オリジナルー輪挿し



丸紅新電力HPより抜粋

小売電気事業者による情報開示（電源構成及びCO₂排出状況）

- Ⅰ 一般家庭への供給を開始している事業者のうち、開示済みの事業者の割合は前回調査より2倍以上に増加（電源構成25%→54%、CO₂排出係数23%→51%）。
- Ⅱ なお、契約口数ベース（2016年7月時点）で見ると、新電力の需要家のうち90%が、電源構成を開示済みまたは開示予定有りの事業者と契約している。
（開示済み：75%、開示予定有り：15%）

○ 今回調査結果（2016年10月時点）

調査項目	開示済み	開示予定有り	検討中	開示予定無し	無回答	合計
電源構成の開示	76社 (54.3%)	25社 (17.9%)	32社 (22.9%)	5社 (3.6%)	2社 (1.4%)	140社 (100.0%)
CO ₂ 排出係数の開示	72社 (51.4%)	27社 (19.3%)	32社 (22.9%)	9社 (6.4%)	0社 (0.0%)	140社 (100.0%)

○ 前回調査結果（2016年5月時点）

調査項目	開示済み	開示予定有り	検討中	開示予定無し	無回答	合計
電源構成の開示	24社 (25.0%)	46社 (47.9%)	21社 (21.9%)	4社 (4.2%)	1社 (1.0%)	96社 (100.0%)
CO ₂ 排出係数の開示	22社 (22.9%)	46社 (47.9%)	21社 (21.9%)	5社 (5.2%)	2社 (2.1%)	96社 (100.0%)

（備考）開示状況を「その他」と回答した事業者については、実際の開示状況に関する回答を踏まえた上で集計を実施。

小売電気事業者による情報開示（標準メニュー）

- Ⅰ 一般家庭に供給を開始している事業者のうち、約 9 割の事業者が標準メニューを公表済みであり、約 8 割の事業者が平均的な月額料金例を公表済み。
- Ⅰ 公表を予定していない事業者については、供給対象を自社従業員等、一部の需要家に限定していることなどがその理由であった。

（１）全回答事業者

調査項目	公表済み	公表予定有り	公表予定無し	検討中
標準メニューの公表	147社 (70.0%)	19社 (9.0%)	11社 (5.2%)	23社 (11.0%)
平均的な月額料金例の公表	128社 (61.0%)	21社 (10.0%)	14社 (6.7%)	30社 (14.3%)

（２）一般家庭に供給を開始している事業者のみ

調査項目	公表済み	公表予定有り	公表予定無し	検討中
標準メニューの公表	127社 (90.7%)	1社 (0.7%)	6社 (4.3%)	4社 (2.9%)
平均的な月額料金例の公表	110社 (78.6%)	7社 (5.0%)	8社 (5.7%)	11社 (7.9%)

新規自由化分野（低圧）の競争状況

- 1 2 月末時点での新電力への契約先の切替え（スイッチング）実績は約3.6%（約225万件）、12月末時点での旧一般電気事業者の自社内の契約の切替件数（規制→自由）は約3.6%（約223万件）。両者を合わせると、約7.2%（約448万件）。
- スイッチング率を地域別に見ると、東電管内（5.7）が最も高く、次いで関電管内（4.5%）となっている。一方、中国管内（0.2%）や北陸管内（0.7%）では低調な推移となっている。

広域機関のスイッチングシステムを通じた新電力への切替申込件数（2月末時点）は約311.02万件（全体の約4.97%）。

地域別のスイッチング（他社切替）件数

管内	他社切替実績 [単位：万件]	率 [単位：%]
北海道	11.36	4.1
東北	7.04	1.3
東京	130.0	5.7
中部	17.04	2.2
北陸	0.91	0.7
関西	45.65	4.5
中国	0.77	0.2
四国	1.57	0.8
九州	10.61	1.7
沖縄	0.00	0.0
全国	225.0	3.6

地域別の自社内契約切替件数

	自社内切替実績 [単位：万件]	率 [単位：%]
北海道	0.2	0.1
東北	1.6	0.3
東京	64.6	2.8
中部	95.4	12.5
北陸	0.8	0.7
関西	21.7	2.2
中国	29.5	8.4
四国	1.1	0.6
九州	8.8	1.4
沖縄	0.1	0.1
全国	223.8	3.6

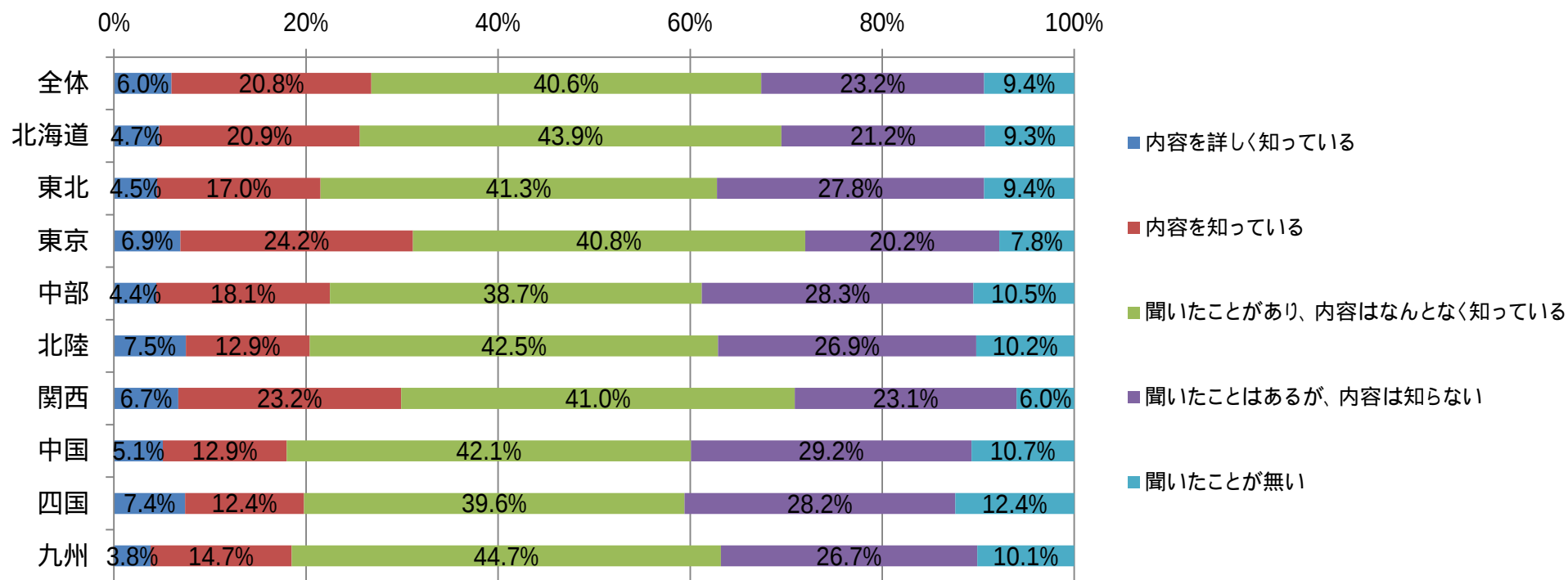
電力自由化の認知度

Ⅰ 家庭用電力の小売自由化に関する認知度は、全国で90%以上（90.6%）。

「内容を詳しく知っている」、「内容を知っている」、「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」、「聞いたことはあるが、内容は知らない」の合計。

Ⅱ 内容を知っている需要家の割合は、東京・関西エリアでは30%前後なのに対し、中国・四国・九州エリアでは20%を下回るなど、地域ごとに差異がある。

Q. あなたは、「家庭用(低圧電力区分の事業者含む)電力の小売り自由化」について、どの程度ご存知ですか。(10,000ss)

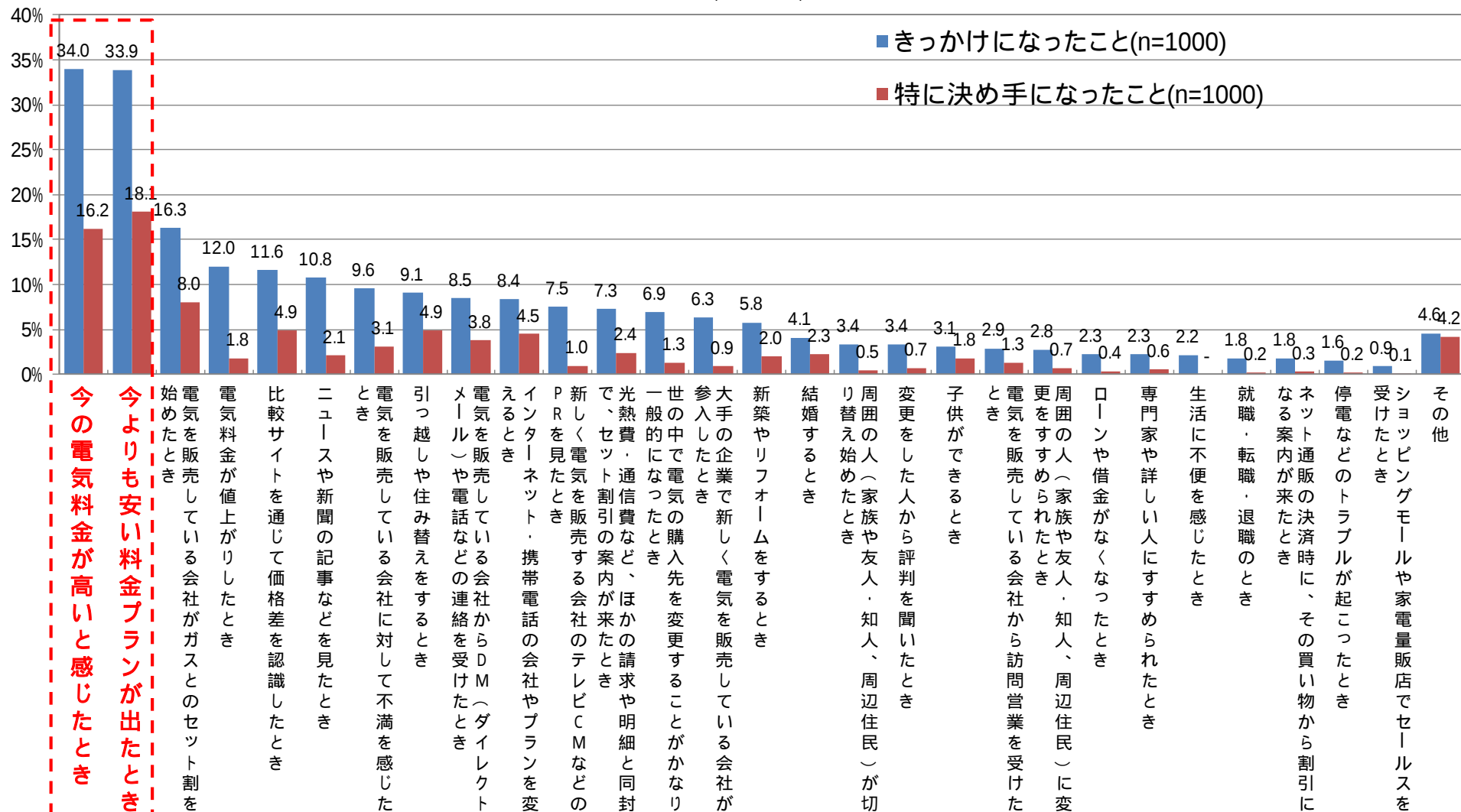


電気購入先変更の理由

Ⅰ 電気の購入先/料金プランを変更したきっかけとしては、「電気料金が高いと感じたとき」「安い料金プランが出たとき」が特に高くなっている。

Q. あなたが、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更したきっかけになったことをお知らせください。(1,000ss)

Q. その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお知らせください。(1,000ss)



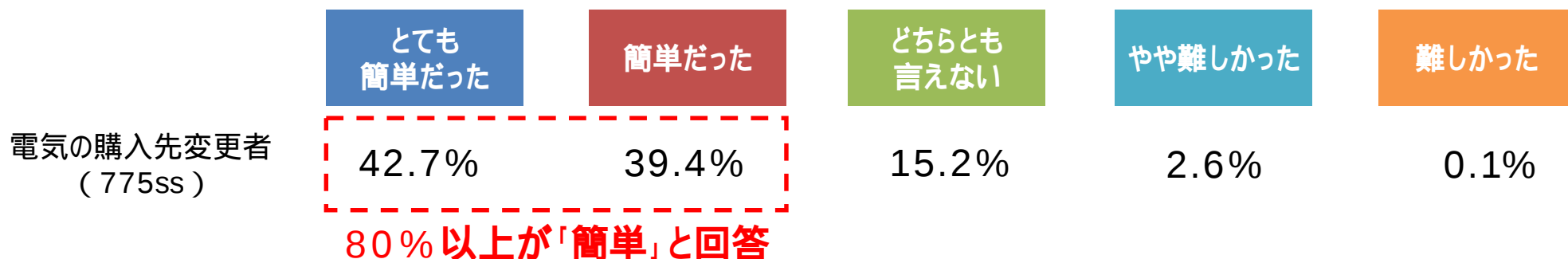
(出典) 経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会 2016年度産業経済研究委託事業(電力小売自由化における消費者の選択行動アンケート調査事業)

電気購入先変更に要した手続き・時間

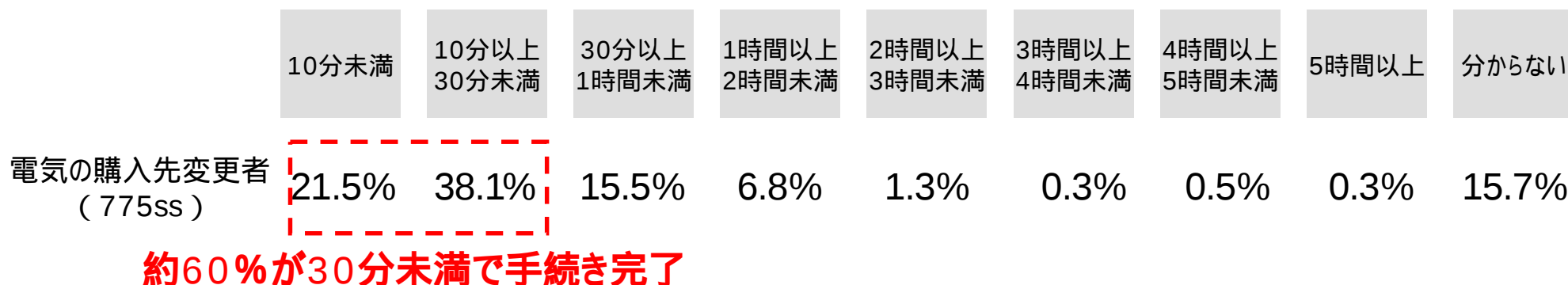
- Ⅰ 実際に電気の購入先を変更した人からは「変更手続きは簡単だった」という声や、「変更手続きは30分未満で完了した」という声が数多く聞かれる。

本調査1,000ssデータのうち
電気の購入先変更者700ss

Q.あなたは、電気の購入先変更時の手続きは簡単だと思いましたか。(SA)



Q.あなたは、電気の購入先変更時の手続きに、どのくらいの時間がかかりましたか。



電力の小売営業に関する指針について

- Ⅰ 小売全面自由化を契機に多様な事業者が参入することを踏まえて需要家保護のために「電力の小売営業に関する指針」を制定。

平成28年1月22日に電力取引監視等委員会(当時)から経済産業大臣に建議、平成28年1月29日に経済産業大臣が制定。

1．需要家への適切な情報提供

- (1) 一般的な情報提供
- (2) 契約に先だって行う説明や書面交付
- (3) 電源構成等の適切な開示の方法

2．営業・契約形態の適正化

- (1) 電事法上問題となる営業・契約形態
- (2) 小売電気事業者の媒介・取次ぎ・代理
- (3) 高圧一括受電や需要家代理モデル
- (4) 小売電気事業者による業務委託

3．契約内容の適正化

- (1) 不明確な電気料金の算出方法
- (2) 小売供給契約の解除
- (3) 競合相手を市場から退出させる目的での不当に安い価格での小売供給

4．苦情・問合せへの対応の適正化

- (1) 苦情・問合せへの対応
- (2) 停電に関する問合せ対応

5．契約の解除手続の適正化

- (1) 需要家からの契約解除時の手続
- (2) 小売電気事業者からの契約解除時の手続

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

「電力の小売営業に関する指針」の主なポイント

(1) 需要家への適切な情報提供

望ましい行為

- ┃ 一般家庭を始め低圧需要家向けの「標準メニュー」を公表すること。
- ┃ 平均的な電力使用量における月額料金を例示すること。
- ┃ 他社からの切替えの際、既存契約の解除に係る違約金等の発生の可能性を需要家に説明すること。
- ┃ 自社のホームページやパンフレット、チラシ等で電源構成を開示すること。併せて、C O 2 排出係数（調整後排出係数）を記載すること。
 - 1：電源構成開示については、小規模事業者にとって負担となることや、発電事業者から小売事業者に対し電源種別に関する情報提供が必要なことなどに留意が必要。
 - 2：需要家ニーズや事業者の取組状況を注視し、需要家のニーズが高まって事業者の開示の取組が進んでいないなど、市場が適切に機能していないと考えられる場合には、改めて開示のあり方の検討が必要。

問題となる行為

- ü 請求書に記載しないなど、料金請求の根拠となる使用電力量等の情報を需要家に示さないこと。
- ü 「当社の電気は停電しにくい」など、需要家の誤解を招く情報提供で自社のサービスに誘導しようとする。
- ü 電源構成を訴求した営業行為を行う場合、電源の割合の計画を示さないことや実績値を事後的に説明しないこと。
- ü 地産地消を訴求した営業行為を行う場合、発電所の立地場所や電気の供給地域について十分に説明しないこと。

「電力の小売営業に関する指針」の主なポイント

(2) 契約内容の適正化

○問題となる行為

- ü 不当に高額の違約金等を設定するなど、解除を著しく制約する内容の契約条項を設けること。
- ü 解除手続や更新を拒否する手続の方法を明示しないなど、解除を著しく制約する行為をすること。

(3) 苦情・問合せへの対応の適正化

望ましい行為

- l 送電線の切断など、送配電要因で停電していることが明らかな場合に送配電事業者がホームページ等を通じて提供する情報を用いて、小売電気事業者が消費者からの相談や問合せに応ずること。
- l 原因不明な停電発生時に、ブレーカーの操作方法など消費者に対し適切な助言を行うこと。

問題となる行為

- ü 原因不明な停電に対し、消費者からの問合せに不当に応じないこと。

(4) 契約の解除手続の適正化

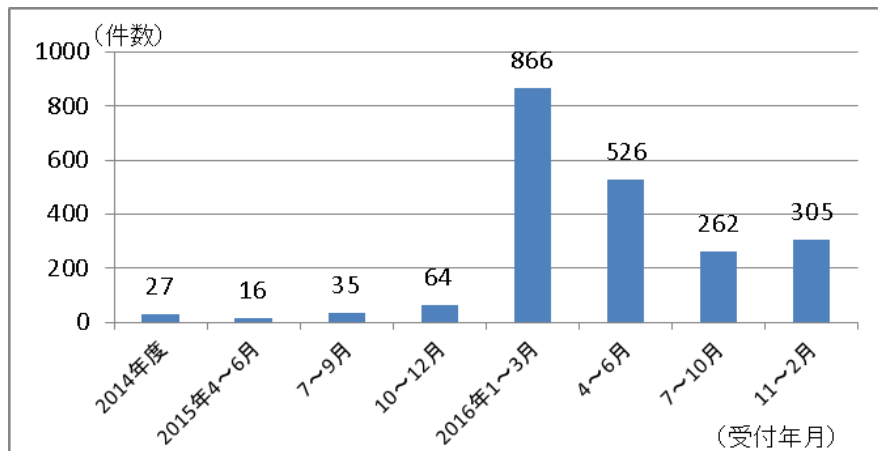
○問題となる行為

- ü 契約解除の申入れが、契約者（需要家）本人からのものであるか、適切な方法で本人確認をしないこと。
- ü 需要家の意に反した過度な引き留め営業など、解除の申込みに速やかに応じないこと。
- ü 契約解除について、解除予告通知を行うことや最終保障供給・特定小売供給を申し込む方法があることを説明することなどの適切な対応を怠ること。

消費者の皆様からの相談の状況

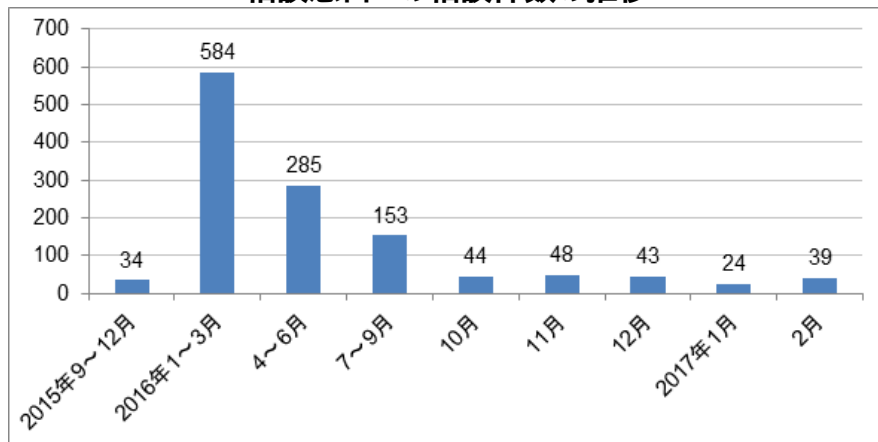
- Ⅰ 小売全面自由化開始直前に最も相談件数が増加。自由化後、落ち着きつつあるものの、具体的な契約に関する相談や料金支払いに関する相談が増加。

電力自由化に関する国民生活センター及び消費生活センターへの相談件数の推移



平成29年2月28日までに登録されたデータ

電力自由化に関する電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口への相談件数の推移



平成29年2月28日までに登録されたデータ

相談事例

インターネットで電力会社の変更手続きを行ったが、元の電力会社から電気料金の請求書が届き、切替えができていなかったことが分かった。

契約を締結した場合、小売電気事業者から書面が交付されることになります。書面が交付されていない場合は、契約が締結されていない可能性があります。

新しい電力会社から電気を購入する契約を結んだが、何か月も電気料金の請求が来ない。

東京電力パワーグリッドのシステム不具合などにより、一部の使用者に請求書が届けられないなどの事態が発生しています。支払い方法の相談や状況の詳細の確認等については、契約中の小売電気事業者にお問い合わせください。

契約先を変えると電気代が安くなると聞いたので、契約切替を申し込んだ。しかし、元の電力会社から、いったん解約すると、元のメニューには戻ることはできないと言われてしまい、悩んでいる。

これまでの電力会社の選択約款については、一度契約を解約すると、その料金メニューを再度契約することができなくなる場合もあります。