

消費者委員会 公共料金等専門調査会  
第28回議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 公共料金等専門調査会（第28回）  
議事次第

日 時：平成29年3月2日（木）10:00～12:00

場 所：消費者委員会会議室

出席者：（委員）

古城座長、井手座長代理、古賀委員、陶山委員、松村委員、矢野委員  
（消費者委員会担当委員）

蟹瀬委員、長田委員

（説明者）

巻口 守男 エネチェンジ株式会社副社長

（事務局）

消費者委員会 黒木事務局長、福島審議官、丸山参事官

消費者庁 福岡審議官、澤井消費者調査課長

議 事：

- 1．開会
- 2．電気・ガス料金比較サイトの運営についてのヒアリング  
説明者 巻口 守男 エネチェンジ株式会社副社長
- 3．電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について
- 4．その他
- 5．閉会

## 1. 開会

丸山参事官 それでは、定刻になりましたので、会議を始めさせていただきたいと思います。

本日は、皆様、お忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会第28回公共料金等専門調査会」を開催いたします。

本日は、所用によりまして白山委員、山内委員が御欠席との御連絡をいただいております。

まず、議事に入ります前に、配付資料の確認をさせていただきます。

お手元の議事次第下部のほうに配付資料一覧を記載しております。もし、不足等がございましたら、事務局までお申し出いただきますようよろしくお願いいたします。

なお、本日の会議につきましては、公開で行います。議事録についても、後日、公開することいたします。

それでは、古城座長、以後の議事進行をよろしくお願いいたします。

---

## 2. 電気・ガス料金比較サイトの運営についてのヒアリング

古城座長 それでは、議事に入らせていただきます。

最初の議題は「電気・ガス料金比較サイトの運営についてのヒアリング」です。

本日は、エネチェンジ株式会社の巻口守男副社長に、昨年に引き続きお越しいただいております。お忙しいところ御出席いただき、誠にありがとうございます。

それでは、巻口副社長より御説明をお願いいたします。30分程度でお願いいたします。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 おはようございます。巻口でございます。よろしくお願いいたします。

では、私どもが作らせていただきました資料1「エネチェンジご説明資料」をお開けいただきたいと思います。

まず、右下にページを打ってございますが、2ページ目に私どもの概要が書いてあります。主要なところは変わっていないのですが、主要と言えは主要なのですが、実は株主様が去年の秋に2社ほどさらに御参加いただくことになりまして、私どものような非常に小さい会社としては資本金が過大な状況ですが、約倍に資本金を増資させていただいております。このお金は、年を明けてからのテレビコマーシャル等の広告宣伝という中で御出資いただいたものを使っていたきたいということで、こういう構成になっております。

3ページ目から中身ですが、3ページ目の表は、お国のほうで発表されている1月末の各電力のスイッチング件数、スイッチング率でございますが、お国のほうもこの3月末の1年間で5%

ぐらいにスイッチング率はなるだろうというお見通しのようです。

そこで、私どもとしては、これは公表されていることですが、自由化というのは、いわゆる既存の電力会社から新電力に切り替えるというだけではなくて、実は既存の電力様の自由化メニューに切り替える、例えばA電力の規制メニューからA電力の自由化メニューにかわるという人も、同然この自由化という流れの中でカウントすべきだろうと考えておりまして、下に書いてありますが、既存電力会社内での切替え件数というのが各社まちまちで、ずばっと1月末という数字ではありませんが、今まで公表されている数字を単にざくっとまとめますと188万件になっておりまして、これを加えますと470万件、あるいはきっとこれ以上の方々がこの自由化メニューというものを新たにお選びいただいたお客様ということになるかと思えます。

それで、個別電力の状況からいくと、東京、関西というのがそこに書いてありますような形の数値になっておりますが、特にここ首都圏で考えた場合には、東京電力から東京電力に替えたというお客様も結構おりまして、3月末にはこの6.75というのが実質的には約10%弱のところには行くだろうと。10%弱というか、前後だと思えますが、そんな感じで予測しております。

次の4ページ目に行きますと、これは私どもの会社での調査でございます。母数はそこに書いてありますが、2,430という、私どものサイトに来ていただいたお客様でございます。その方に去年秋、10月ごろだったと思えますが、切り替えたか切り替えないか、そして切り替えなかった人の理由を聞いております。私どものところには当然御関心がある人が来るわけなので、6割という非常に高い数字になっておりますが、これが既に切り替えたとおっしゃっています。

切り替えなかった人が約4割いるわけですが、その4割の人になぜですかと、さらにアンケートで聞いたわけです。そうすると、その下に表が書いてございますが、理由として一番多い7割の人が、「しばらく様子を見たかったから」と言っています。これは複数回答になっていきますので、トータルは100%ではありませんが、「期待していたより安くならなかったから」が29.3%。これは当然のことながら切り替えていないのは当たり前だと思います。あと、「選択肢が多すぎて選べなかったから」とか「変更の手続きが面倒だったから」、もう一つ「現在の契約が最適だったから」、これは切り替えないのは当然ですね。こういう感じになっております。

さらに、実は「しばらく様子を見たかったから」というのは一体どういうことでしょうかというの聞いております。そうすると、私どものウェブサイトに来て、比較をして、ある程度そのお客様にどれが最適化というのを御提示しているわけですが、それを見て、最後のもう一ハードル、ではこれにしましょうというところで止まってしまうわけです。そうすると、しばらくというのは一体何ですかと伺うと、一番多いのは、例えば電気の品質は変わりません、会社の信頼性はみんな同じですよ、だから御安心くださいと言うのだけれども、最後の最後のところで、そうは言っても何か違うのではないのというところ。そして、周りの様子を見ても、余り替えている人もいない。そうすると、そこで一旦とどまるのです。一旦とどまりますと、四六時中このことを考えているわけではないので、しばらく自分の頭の中からこのスイッチングというのがぼんと飛んで、また数か月たつわけです。そうしたときに、また思い出させてくれるイベントというか、きっかけがないと、ほったらかしになってしまう。思考として大体そういうことのようなのです。

さらに、5ページを開けていただきたいのですが、自由化に期待するのは一体何ですかというアンケートもとりました。そうすると、一番上に書いてあるように、皆さんは電気代が安くなることだと、約87.6%の人が言っています。それから、この4月のガスの自由化も踏まえて、同じようにガスについても聞いているわけですが、ガス代が安くなるということが71.8%。その後、安定供給、トラブル時の対応、プランの料金が分かりやすいことというような順で続いております。

したがって、お客様はとにかく安くなるということが第一のきっかけで私どものサイトに来ていただいて、そして安くなるというものを提示させていただいたときに、その会社を見て、信頼のある会社なのか、安定供給はどうなのか、トラブルの対応はどうだ、電源構成はどうなのか、こういうようなことをその次に提示された案の中からおのおのお客様の判断で考えていくことになるのですが、そこで、平均的には年間大体1万から1万5,000円ぐらいのお得度というのが一般家庭のお話ですから、それと比較したとき、つまり月に1,000円とか1,500円ぐらいの話ですね、それを見たときに様子を見てしまう。つまり、そこにぼんと行かない。

その中で一番よく話題に出るのが携帯の話があります。通信携帯の場合には、このお得度というのが月に大体1万円近いですね。それと比較したときに、先ほどの4ページのアンケートでもありましたが、期待したよりも余り安くならなかったな、こんな思いも入って、様子を見るというか、ほっとらかしにしてしまうという流れにどうもなっているようです。

ただ、そうは言っても、しっかり皆さんお考えになっているという構図があります。6ページを見ていただきたいのですが、私ども、昨年2月から電気、この4月にかけてのガスというものをいらいらと、ずっとお客様に情報を提供させていただいておりますが、日々の私どもにアクセスするお客様の推移でございます。一番下に月間UU数で平均220万UU、いわゆるユニークユーザーですからダブルカウントはしないということですね。あるお客様がいたら、その人がページビューで何ページ見ても1人は1人というカウントでございますが、大体こんな推移です。

それで、今年に入ってから、ガスというものも4月から自由化になるということがありまして、いろいろ盛り上がり等もあって、若干右上がりの構図、去年の3月ぐらいのイメージのところまで、私どもに対してアクセスするお客様が少し増えているということでございます。そういう意味では、東京、中部、関西を中心に、いろいろプロモート合戦ということがございまして、さらにもうちょっとこの4月に向けてUUの数上がるかなと期待しております。

7ページ、具体的に私どもが今何を考えているかですが、「今後リリース予定にしています」と書いてありますが、大変申し訳ないのですが、昨日私どもはこのサービスインをしました。私どもとしては、今までは電気だけだったわけですが、ガスと電気のセット割、ガスと電気をセットにした場合、お客様に対して一体どういうことがお得度として期待できますかということをお断りできるというシステム開発をやりまして、昨日からスタートいたしました。

これで、私どもとしては、この4月1日からの電気・ガスを含めた家庭のエネルギー自由化元年ということで、我々のシステムが完成した。あとは、これをいかにお客様に理解していただいて、質のいいサービスをどう提供していくかということが問われていると思います。

7ページの左側は、当然、ガス単独というのもございますので、ガスを単独に使う場合。右側はこのときの話ですので電気だけになっておりますが、デモンストレーション的な絵になっておりますが、電気とガスという形のものを出していけるように現在となっております。

8ページ目、最後でございますが、今、ガスの自由化ということでどのくらいのお問い合わせをいただくかということです。私どもはコールセンターも持っております、そちらのところには、残念ながら、電話で入ってくるのが1日1～2件ぐらいにとどまっております。その中でどのような質問があるかということ、ガスの場合は供給エリアが電気と違って、いろいろ複雑に入り組んでいるのです。まだまだ首都圏のほうは余り盛り上がりがないのですが、近畿圏のほうは大阪ガスさんと関西電力さんがメニューも発表して、そしていろいろなグループ構成の中で一生懸命サービス合戦をされておりますが、いずれにしても、ガスエリアというのは、自分が一体どこのエリアなのかということがよく分からないところがあるので、それは簡単に言えば、大阪ガスさんと契約していますか、していませんかという話に尽きるのですけれども、ただ、首都圏の場合は、今サービスの途中なのですが、例えばニチガスさんはテレビでも1都6県のガスを供給しますと言っていて、東京ガスだけのエリアに限定していないのですね。そうなったときに、自分は京葉ガスなのか、千葉ガスなのか等々、いろいろなお住まいの人がいて、それは例えば、個別のガス会社を挙げて申し訳ないのですが、1都6県という非常に大きなところで商売される中に、私どもは入るのでしょうか、入らないのでしょうかというのは消費者にとって、まず入り口として一番の疑問だということだと思います。

あとは単純な話、ガスと電気をセットにしたときに、一体自分は光熱費全体がどのくらい安くなるかということなので、これは私どもサービスインをこの1日からしましたので、具体的に各個別ケースに対してきちとした比較ができるような形でサービスを御提供できるようになったということです。

ちょっと短いかもしれませんが、以上でございます。

古城座長 ありがとうございます。

それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

矢野委員、どうぞ。

矢野委員 御説明どうもありがとうございました。4点ぐらいになると思うのですけれども、質問させていただきたいと思います。

先に、もう既にユーザーが200万人突破ということですが、これはメルマガ会員数と捉えていいのかどうか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 私どものウェブサイトに関覧に来た数です。

矢野委員 まとめて質問させていただきます。では、後ほどメルマガ会員数を教えていただければと思います。

それから、2点目ですけれども、昨日見たらなかなか見つからなかったのですが、ちょっと前にLPガスのことに関心があってエネチェンジさんのホームページを見ていたのですが、こんな感じのページですが、LPガスについてお問い合わせをされるときに、Q & Aもあって、プロパンガ

スとかLPガスの切替えまで無料でエネチェンジさんにしてもらえるのかとか、直接連絡するのと何が違うのかとか、ほかの見積もりサイトよりエネチェンジがいいのは何でみたいなQ & Aがあって、かつ、エネチェンジさんではエリアごとに厳選した3社のみを提供しますと。その理由としては、LPガス業界の一定の問題もあって、その意味でも厳選3社ということがあって、それはなかなか信頼できそうだなという感じを受けたのですけれども、このページは今どうなっているのかを後ほど、それが2点目です。

3点目と4点目は、ここの専門調査会で昨年取りまとめた自由化についての注視すべき論点の中に、比較サイトのことも提言をしたのですが、その中で特に比較サイトについては公正性とか中立性が非常に求められているということで、そういった倫理基準みたいなものをできれば事業者間で共通して作られるといいなということが一つありました。そのことの動きとか、エネチェンジさんでは事業者間でそういった倫理基準みたいなのを策定しようとしているのかどうかをお聞かせ願いたい。

もう一つは、イギリスなんかはありますけれども、公的な仕組みづくり自体もあったほうがいいのではないかと提言しましたがけれども、これについてもどのようにお考えをお聞かせ願いたい。

以上4点です。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 メルマガ数についてですが、ざっくり大体10万とか、そんな感じでございます。

あと、LPについてですが、今御提示いただいたその紙のとおり現在やっております。私どもは、御家庭のエネルギーを考えたときに、都市ガスが自由化されたら全部が自由化になるということなので、灯油に代表されるような石油製品、LP、電気、都市ガス、これで一応全部、先ほど変な言い方をしましたけれども、エネルギー自由化関連だというつもりでいて、私どものサイトも、現在は都市ガスをお使いですか、LPガスをお使いですかというようなもので選択肢をいろいろ入れていただくということなので、LPガスについてもやらないというのは、言葉はよくないのか、片手落ちというか、やっていかなければいけないということですね。

それで、お国のほうも当然のこといろいろ考えていただいている、去年の今ごろでしたか、LPガスについての審議会があって、いわゆる公表に向けて、公示価格の開示ということで御指導があって、去年の夏ぐらいから、たしか130社を超える会社がLPの標準料金メニューを開示したのです。その段階で、実は私どもは比較サイトと同じような今回のものを頭に入れたのですが、公示価格というものが事業法で言っている標準価格とはちょっと違って、ばらつきがものすごく多くて、比較する上では我々はまだまだノウハウが足りないなという感じで、ただ近い将来、それはぜひ都市ガスと同じような形でやりたいと思っています。

そうした中で、ただ、都市ガスさんと同じぐらいの全国でお客様がLPガスはいらっしゃるわけなので、そういう方に、ありませんということだけでは答えにならないだろうと。だから、価格が開示されているところを頭に置いて、そして、先ほど言いましたように、私どもはお客様から御依頼いただいたら、余り数をいっぱい出すと、お客様は迷惑なのですね。次から次に電話がか

かってくるし、訪問販売が来る。そういうことですから、私どもの電気・ガスの比較サイトもそうですが、上位から3社、4社ぐらいで、そのうちお客様の基準で1社を選ぶ、大体そういう行動パターンを考えれば、御迷惑をかけないで、なおかつ選択肢がそこそこあるという意味で、3社というのを一つ念頭に置いて、お客様にその3社を出して、その3社から選んでいただく。そうではなくて、とかくあるのは、こちらからこれがいいですよと1社だけ持って行って、本当にそれがいいかどうかよく分からないというのは、お客様の判断によくないのではないかなと思って、3社ということにしてあります。

それから、倫理観のことについては、かねがねこの場でも、前回は御質問いただいたと思いますが、今、矢野委員からも御指摘があったように、イギリスにはコンフィデンスコードというのがあって、私どもとしてはコンフィデンスコードをしっかりと守っていきますよというのをまずベースにしております。ただ、それを規制といいますか、国の中でルールとしてどうするかというのは、ちょっといろいろあるのですが、そうしていただければ、我々業界の信頼度の向上にもつながるものだと思っております。私どもとしてはこういうコンフィデンスコードというのが一つ日本の適用基準みたいな形で、皆さんがそれを守ることになれば、とてもいい制度ではないかなと思っております。

よろしいですか。

古城座長 矢野さん、よろしいですか。

矢野委員 最後の倫理基準的なもの、できれば公的なところでできると、という御要望だと思うのですが、今、たくさんある比較サイト間でそういった話はされていないのですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 まだできてほやほやですし、同じ比較サイトでもいろいろなお考えの会社があって、まだ我々の組織と言ったらいいのでしょうか、業界のそういうお互いの場所、いろいろなものを持ち寄って議論するといいますか、そういう場がないのです。皆さん、私どもと同じようにベンチャーで、まだまだそこまでいろいろ議論する場もないので、会社によっては私どもと同じように、これをちゃんと守っていきますとホームページでうたっている会社もありますし、そうではない会社もあるということで、ばらつきがあります。

ただ、将来的に、時間のスパンを無視していただければ、本来的にはお国のほうでやっていただくよりは、むしろ民間規定として自分たちが取り組むのが一番いいと思うのですけれども、まだそこまでは配慮できていません。

矢野委員 ありがとうございます。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 御説明どうもありがとうございました。

4点ほどお聞きしたいのですが、まず御社の概要に関してですが、昨年も御説明いただいたかもしれないのですが、(機関)株主さんが大変増えていらっしゃるということで、ここに挙げられている会社は、これは上から保有株式数の多い会社というふうに理解してよろしいのでしょうか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 御投資いただいたタイミングの順になっています。みずほ



銀行さんは最新なのですが、オプトさん、Partnersさん、日立、環境エネルギー投資、B Dash、エプコとありますが、これは新しい順番で、下に行けば行くほど古い。当初に設立したときの株主さんが下になっております。みずほさんだけちょっと違います。

古賀委員 それでは、この中に小売専門の会社はあるのでしょうか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 全くありません。それは私どもとして、先ほどのコンフィデンスコードにも触れる話ですが、やはり利益が相反するような資本をいただくというのは公平性に欠けるということで、私どもとしてはしっかりそういうところの資本はいただかないというのが会社の姿勢です。

古賀委員 そうしますと、広告収入が主な収入源ということですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 今は、収入というのは比較サイトで比較していただいて、私どもの商売の成り立ちというのは、お客様に比較できるような情報を与えるというところはサービスとして無償でやっているわけですが、そこで先ほど言いました、どれかを選んでいただく、どこでもいいわけですが、選んでいただいたときに、選んでいただいた結果、どこかの小売事業者さんと契約ができるわけですから、そうしたらその小売事業者さんから手数料をいただくというのが一つの柱になっております。それと、広告というのももう一つの柱です。

古賀委員 ありがとうございます。今のが1つ目の質問です。

2つ目は、こちらの社員の方が50名いらっしゃるのですが、これはいろいろな調査とかサイト運営にかかわる方というふうに考えていいのですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 50のうちの40ぐらいいわゆるデザインエンジニアで、私どもウェブサイトを運営していく中で、先ほど、うちは比較するというシステムを作っていかなければいけないし、そのでき上がったシステムを日々、お客様のニーズに合うように、常に見直していかなければいけない。それを分かりやすいウェブのデザインといいますか、そういう形でお客様に訴求していくということになるので、50人のうちの大半がシステムエンジニアでございます。あとは、いわゆる営業系になります。

古賀委員 ありがとうございます。

あと、いろいろな数字や評価を出していらっしゃると思うのですが、こういった数字に関して、例えば企業とか、あるいは消費者から苦情などが来たことはありますか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 苦情というのは、私ども、おかげさまでありません。ちょっと口幅たたくてあれですが、後でも調査結果があると思いますが、電力を切り替えてよかったという方が、アンケートで国のほうでも88.2%、約9割という結果もありますが、私どももまさにそういう状況で、今まで、切り替えた結果、損をしたとか、変な会社を紹介してもらってとんでもない目に遭ったとか、そういう話は一切ありません。むしろ、よかったとっていただいています。

古賀委員 ありがとうございます。

もう一つ、5ページに生活者動向というグラフがあるのですが、ここの9、10、11で電源構成や原子力発電とか環境問題に関わるることについて、ある程度消費者のニーズがあると思うのです

が、こういったことについて、今後、サイトの中で考慮される予定はありますか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 もちろん、例えば今の電源構成の話は、私どもお客様が最終的に小売事業者を選んでいただくときに大切な情報だと思っております。まず、今は電源構成を公表しているところとしていないところ、しないところは結構まだまだあるので、そういう意味で、しているところとしていないところという判断で、今システムはできています。

当初は、むしろそれよりは電源構成の中で、当然のことながらCO2の排出係数みたいなものの多い少ないが定量化されておりますので、その中で5段階ぐらいのランクに分けて、重み係数を掛けてランキングに反映したいと思っていたのです。ところが、電力自由化が始まって直後なのですが、むしろ電源構成を公表しないところが多いものですから、それより一個手前になってまして、公表したかしないかで重みをつけています。

ですから、私どものサイトに来ていただくと、実はお値段のランキングにはなっておりません。例えば1番と2番がお得度が何円というのは当然出ているわけですね。だけど、私が言いたいのは、1番が例えば9,000円で2番が1万円という状況があります。つまり、金の順位ではなくて、入れ替わっている。それはどういう意味を持っているかというと、例えば電源構成を片一方は開示していない。あるいは、お客様サービスというのもパラメーターにとっておりまして、例えばそこはウェブだけでしかお客様の苦情等に対応しない。窓口を持っていない。コールセンターを持っているところでも、日中しか持っていない。夜、5時以降も持っているところもあるのです。例えば、そういう中であるランクをつけて、重みを掛けて、ランキングするという手法をとっております。その内訳は、なぜそれが逆になっているのだというのは、当然見れば分かるようになっていくわけです。

そんなことで、ここに書いてありますように、電源構成については、そういうふうに私どもが重みをつけて評価するということ意識していただければ、少なくとも開示をためらうとか、そういうことがないように、少しでも透明度が上がるようなことに我々が役立てればよいと、そんな思いもあってそんなことをしております。

古城座長 ほかはいかがでしょうか。

陶山委員 御説明ありがとうございました。2点お伺いします。

3ページに、御社だけの話ではないのですが、電力の自由化のスイッチング率というものが挙がってまして、先ほど、エネチェンジさんとしては、一般電力から一般電力、他のメニューへ替えたのもスイッチングしたというふうに捉えるのが適当だというお話をされました。いろいろなスイッチングの比率の捉え方があるとは思いますが、それが適当だと思われる理由が何かありましたら教えていただきたい。

もう一点、エネチェンジさんはサイトの中で御紹介するということですが、直接御連絡等があったり、いろいろなニーズの中で、例えば直接フェイス・トゥ・フェイスで、生命保険とかのいろいろな御案内のお店もありますけれども、そういうふうに直接面談をしてみたいなお勤めの一つ違う形での事業展開とか、そういうもののニーズがあると思われているかどうか。それから、方向性についても、もしお考えであれば教えてください。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 最初の3ページについての御質問ですが、私どもとしては、自由化というのはお客様がいろいろある選択肢の中から自分に合ったものをとにかく選ぶということがこの自由化の本旨だと思っていますので、会社を選ぶのではなくて、プランを選ぶのだとまず理解しております。

したがって、今、スイッチング率といって公表を一般にされておりますのは、いわゆるA社からB社に替わった人だけなのですね。それが、ある意味分かりやすいのかもしれませんが、それでは自由化というものの本質というか、自由化の選択肢、最適プランを選ぶということは、それでは表し切れていないのではないかと。

当然のことながら、4ページに、切替えをしなかった人、あるいはした人でもいいのですが、切替えしなかった人の中に、現在の契約が最適だったという人もいるわけだし、期待したよりも安くないからというふうにしたかということもあって、それはおのおのお客様がまず最適な自分自身の御判断で決めているわけで、まさにそれが今回の自由化というものだと思っていますので、そういう意味では合算するというか、我々としては単に新電力だけではちょっとではないかと思っています。

陶山委員 関連して。例えば、今まで一般電力の中では、昨年4月の自由化以前についても幾つかのメニュー選択は可能だったと思いますけれども、それと劇的に選択の幅が違ってきただと、そういう見方もしていらっしゃるのでしょうか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 劇的と言われるすと、それほど時間帯別のものが出たわけでもないですが、電力会社によっては、個別のメニューを見ると自由化前とは全く違う考え方も出てきていますよね。

一番いい例は、北陸電力さんなんかが出している、ああいう節電といいますか、夏のピークのとくに、大きく言えば、ネガワット取引につながるのだと思いますけれども、節電した分はちゃんと料金から差し引きますよと、そういう自由化の前では考えられないような、スマートメーターの時代だからこそ考えられているようなメニューも出てきていますので、それはお客様にとっていろいろ選択肢が出てきたということだと思っています。

2つ目の私どもウエブなのです。本当にこのウエブの会社の課題を問われているということなのです。私ども、実はこういう場所も今日御提供いただいて大変ありがたいのですが、私個人的にもいろいろな場面で言わせていただいているのは、格差が3つございまして、情報格差と世代間格差と地域間格差なのです。情報格差というのは、まさにウエブに親しんでいる人はちゃんと情報が入ってくるのですけれども、余りそういうツールにアクセスできない人は情報も入ってこない。世代間格差というのも、それにほぼ比例するのですが、お年寄りというのはほったらかしになってしまう。地域間格差というのは、都市では非常にある意味いろいろなメニューも出るし、いろいろ情報もあふれているのですが、地方に行くと、「自由化って都会のことじゃないの」という感じなのです。

そうなる、3つあって、これは3つ独立しているように見えるのですけれども、実は地方のお年寄りというのはこの3つがダブっているのです。情報格差と地域間格差と世代間格差の中に

埋没しているような人がいて、そういうところは私ども同じ国民としては、そこにどういふふう  
にこの情報を周知し、周知するだけではなくて、その人が行動に結びつくようなルートを作って  
あげないと動けないというのは実感しております。

私どもの会社という意味から見ると、多くの比較サイトはウェブだけです。だけど、それだけ  
では、ウェブを見て、どこかのページで止まってしまって、次にどうしたらいいか分からないと  
いう人もいっぱいいらっしゃるのです。だから、コールセンターを作って、うちの比較サイトの  
使い方、ここの後どこのボタンを押せばいいのか、みたいな話は当然受けますし、それ以前に、  
それこそ自由化って一体何なのだ、何のメリットがあるのかというお問い合わせもいただきます  
から、そういうものはコールセンターで適切に答えていくというのをまずやっています。

ただ、先ほどお問い合わせいただいたように、姿勢としては、実は私、いろいろな消費者セン  
ターさんからもお声をかけていただいて、こういう場面で講習会のような形をやっているのです  
が、まさにさっきの3つがしっかり見えるような場面なのです。そこで、地道にやっていく以外  
にないのかなと思いつつ、実は私どもの期待としては、そういうところに呼んでいただくのは、  
地方の行政の消費生活センターさんの、言ってみれば、非常に活発な人は私どものウェブに来て  
いただいて、お声をかけていただくので、私どもはぜひ行かせていただきたいということでキャ  
ッチボールができるのですけれども、なかなか皆さんがそうではないもので、ぜひそういう窓口  
というのを、行政の現場の窓口はいろいろな問題も抱えていて、お問い合わせもあるようなので  
す。だから、そういうところに私どもが行くというのが、一番今できることです。

ただし、消費者センターにこちらからアクセスしますと、そこで出るのは、いち民間企業のため  
に何でそんな場を設けなければいけないのかという話もあったり、それから個別に話されると、  
具体的な話が欲しいのですよ。私の場合は幾ら安くなるのかという話。これはなかなか難しくて、  
その場が終わってから個別に相談を受けるとか、そういう形でやっています。

あとは、ちょっと今なかなかうまくいかないのですが、ウェブで自由化教室みたいなものを私  
どものほうで行わせていただくとか、消費生活というところに基盤を置いた会社なので、そうい  
う方々と共同歩調をとって、例えば今日こうやって御紹介させていただいた情報も適切に流して  
いきたいと思っています。

陶山委員 ありがとうございます。

古城座長 松村委員。どうぞ。

松村委員 もし企業秘密で明かせないということであれば、そう言っていただければいいので  
すが、先ほど出てきた手数料の件です。小売事業者の方からいただくわけですね。その手数料  
は、事業者ごとに違うのか、一律なのか。つまり、たくさん手数料を払ってくれる事業者も、少  
なくしか払ってくれない事業者もあるのか。交渉によって事業者ごとになっているのか、御社で  
一律に決めておられるのか。

もう一つは、スイッチしたときに手数料をもらうのか、そのスイッチした人がずっと使い続け  
ると手数料をもらうのか。もし差し支えがなければ教えていただきたい。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 私どものほうは、手数料については原則一律にしたい、あ

るいはそういう方向でいます。

ただし、現実には広告代理店みたいなものですね、広告仲介業者というのは、私どもというのは言ってみれば末端の一つのもので、大きな電力は、小売事業者さんからすれば、いろいろな代理店があって、そこでもう値段が決まっているのです。だから、ある意味決まった値段で私どもはやるといって、正直、でこぼこ感があります。ただし、もう少し私どもに力がついてくるというか、評価が上がれば、それはきちっとしたものになっていくようにしていかなければいけないと思います。そういう現状です。

それで、私どもとして一番信頼を損なうのは、手数料が多いところに誘導するという事なので、それが見えた途端、もう私どもの会社は存在意味がなくなってくるので、そこは絶対にやらないように、そこはまさに先ほど言った、コンフィデンスコードにまさに触れるところだと思っています。それをどうやって公平性と透明性を上げていくかということだと思っています。

もう一つは何でしたか。

松村委員 スイッチをしたことによって手数料をもらうという形なのか、ずっと使い続けると継続して受け取れる形なのか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 そのこのところも、基本、スイッチをしたことによってもらうのですが、それもお相手の小売事業者さんの施策でして、契約している間というものもあります。ただ、そちらは余り多くありません。

私どもの気持ちとしては、お客様に対して電気を使っただけというか、私どもはエネチェンジに御縁があったら、切り替えることだけがサービスではないので、それをずっと使っている限りは、我々からいろいろな適切な、エネルギーの使い方も含めて、先ほど言われたように、メルマガ等を通してお話しする。あるいは、契約したのがもう大分前であるのだったら、そういうものに比べて今はどういう時代になっていますよということもどんどん情報発信して、お客様との双方向のコミュニケーションをしっかりとるというようにしていきたいのです。そのためには、一回限りの御縁ではなくて、ずっと継続的な御縁をいただきたいと会社自身は考えております。

古城座長 蟹瀬委員。

蟹瀬委員 ありがとうございました。

今、松村委員と古賀委員が言われたことに関連するのですけれども、2つ質問があります。ホームページの中に、私は地方に家がありますので、郵便番号を入れていろいろ検索をしますと、お勧め順というのと、はっきりと電気料節約というのがあるのですけれども、電気料節約型というのはとても分かりやすく、電気料が節約になるのだなという形なのですが、お勧め順というのが、勧めるのが30件以上、どこの住所を書いても出てくるときに、スマホと抱き合わせでどうかこうとか書いてあるところもたくさんある。このお勧め順というのは、誰がお勧めして、何を基準にお勧めしているのかをお聞きしたいというのが一つ。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 お勧め順というのは、エネチェンジがお勧めしているのです。主語は私どもです。それで、今、お話しいただいたように、単純に電気が安いというのは、

それはそれで一つ私どもは掲載させていただいています。それではなくて、先ほど言いましたが、こういう電源構成の話とか、サービスの話とか、あるいは会社によって、例えばこの時期だけだったら特別価格というのか、ちょっと割引をしますとか、期間限定みたいなものが付くのがありますね。そういういろいろなもろもろのものを全部足し込んだものを、今この瞬間、例えばこの会社はお勧め度が高いですよということで、お勧めというのを作らせていただいています。

蟹瀬委員 ということは、エネチェンジさんの査定基準に合わせて、いつも変わってくるということですね。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 そこは変わってしまいます。

蟹瀬委員 それは、査定する方が点数を入れて査定する。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 そういうことです。

蟹瀬委員 もう一つですけれども、会社としてはまだ設立されたばかりですが、公共の電力やガスのチェンジということが起こって興された企業だと思うのですが、将来的にはこの会社はどういうことをなさろうとしていらっしゃるのか。その辺が公平性があるのか、そうなのではなくて違いますというのかが見えてこないで、その辺のことを聞かせてください

エネチェンジ株式会社巻口副社長 私どもとしては、比較サイトということだけで、A社、B社、どっちが安いということだけで中長期的にビジネスをとすることは考えておりませんので、あくまでもお客様に対して、エネルギーについてどういう情報を流していくのか、このエネルギーという基軸を変えるつもりは全くありません。したがって、ちょっとほかのサイトの話はまずいかもかもしれませんが、比較といったら別に商品でも金融でも何でもできるわけですが、そういうことは一切考えていません。このエネルギーというところの深掘りをやりたい。ですから、対象商品が、先ほど出ましたように、プロパンにするとか、そういうことはあっても、エネルギーだということが一つ。

それと、お客様の立場に立ってまず物事を考えましょうということですから、私どもとしては、今は小売事業者さんがプランを作って、この中から選びなさいよということになってはいますが、我々としてはあるお客様をまとめることができれば、ゆくゆくは実は電気のPBというものも作っていきなと。つまり、お客様にこういうニーズがあって、こういう電気だったら欲しいよというものを酌み取れば、ある力を与えていただければ、それを電力会社のほうに、お客様はこういうものを欲しがっていますよという形で我々から提案し、そういうメニューを作っていただくというのも夢ではないかなと思っています。

さらに近々では、私どもシステムの中で、Cルートの自由化というのを一つお願いしているのですが、今、HEMS等で家庭の電気が30分単位で全部見える化になりますね。このスイッチングシステムでは、各小売事業者さんにはその見える化のデータが行くのですが、それは小売事業者さんにあくまでも行くので、いわゆる第三者に対する開示はないのです。イギリスのほうはこの4月から開示が始まっているのですが、いわゆる限定された企業に対する開示というものが、もしも自由化されるのであれば、我々もお客様の電気の使い方というのをリアルタイムでデータをいただくことができます。そうすると、お客様の電気の使い方が見えるわけなので、その中で、今、

仮にあるメニューがお客様に対してそこにあるわけですから、もしもこの時間帯を30分とか、あるいは1時間、ちょっと使い方をずらすことができるのだったら、こういうメニューというのも合理的に使うことができますが、いかがですかと、そういうエネルギー提案型の会社になっていければなと思っています。

蟹瀬委員 ありがとうございます。

古城座長 井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 まず、先ほど質問もありましたが、3ページで、電力会社の料金プランに切り替えた人も自由化の数字として換算すると。これはやはりミスリーディングで、ヨーロッパ等々では供給者の変更というのがスイッチングであって、もしこういう数字が出てくると、経過措置で仮に料金規制がなくなったときには、全部自由化料金ですから100%になりますから、そういう意味で、こういう料金プランのものも自由化の中に入れるというのは、私は問題ではないかと思えます。仮にガスの場合だと、規制料金がない事業者もたくさんありますから、そうすると最初からもう100%みたいな形で。それが1点。

それから、先ほど松村委員からもありましたけれども、大ざっぱに言って、だんだんとスイッチングする人が減ってくると、手数料収入というのはエネチェンジの場合、減ってきますよね。そうすると、広告収入に頼らないと企業として成り立っていかないということを考えたときに、会社設立は2015年ですか、現在でいくと、手数料と広告の比率は大ざっぱに何対何ぐらいですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 その辺はなかなか微妙なことなので、済みませんが、この場所では。

井手座長代理 分かりました。逆に言うと、広告収入がないとこういう企業は成り立たないと思えますので、グーグルとかヤフーもそうですけれども、広告収入によっている支配力の乱用みたいなのが出てくる可能性もあるので、その辺は注意されたほうがいいと思います。

古城座長 矢野委員、もう一回ですか。

矢野委員 先ほど、消費者センターの話が出て、エネチェンジさん自体も消費者生活に資する企業をある意味目指していらっしゃる。それはエネルギーを基軸にということでしたけれども、そもそも電力の自由化自体は、電力の自由化によって消費者がもっと主体的にかかわれる社会になっていくのだということで、先ほどHEMSの話もありましたけれども、HEMSはまだとても高額で、そんなに人が知っていないし、しかしこれがないと見える化と主体的な行動には結びついていかないということもありますけれども、そういったところも含めて、エネチェンジさん自体が一つの啓発というか、そういう呼び起こしみたいな、見える化に向けてもっとアピールをしていく、いろいろな学習資料的なものも最近ホームページに掲載されていますけれども、そういう役割がまだまだあるのではないかと思います。

それから、もっと人々が比較サイトを活用していこう、アクセスしていこうというのには、その存在を知ってもらわなければいけないのですが、先ほどありました、そこが公正で中立な機関であるという、まさにお墨付きがあればもっと利用しやすい、それからアピールしやすいと思うのですね。

そういった意味でも、何らかの公的な認証機関の設立のことも頭に入れなければいけないかなと思うのですが、消費者センターとか様々な地方とかの格差を是正するためにも、一つの手だてとして、消費者庁がこういった比較サイトのことをもっとPRすることや、消費者団体なんかも行政との結びつきも多いですし、長田委員のところなんかは全国の婦人会の組織でもあるので、様々な消費者団体のところとも関係しながら、いろいろな人がかかわり合いながら、電力自由化で本当に享受できるものを広げていける手だてを一緒に作っていくことが望ましいのではないかと思いますし、そういったところでもぜひ努力を重ねていただきたいと思います。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 どうもありがとうございます。私から言うのもあれなのですが、実は去年の春ぐらいに、各町村の消費センターの方がまとまって、七、八人ぐらいですか、我が社においでになって、消費生活センターのほうに最近エネチェンジというようなことが何かいろいろ話題になっているのだけれども、この会社は大丈夫なのか、どういう会社なのかということで問い合わせがいっぱい来たと。エネチェンジという会社を、平たく言うと、調べに来ました、探索に来ましたと言われて、どんな会社で、何をやっているのか、どうだこうだと言われて、そこでは御回答させていただいたのですが、そういうことをきっかけにして、具体的にいろいろな御疑問を持っているというか、例えば秋のイベントとか、市の行政のほうでいろいろありますよね、秋祭りとは言わないけれども、そういうエコまつりみたいな、そういうところにコーナーを一つ作ってあげるから、エネチェンジという商売を前面に出すのではなくて、自由化とは一体何なのか、そういう中でお客様に一体何をお願いし、何を我々としては期待しているというか、行動をどう期待しているか、そういうところの論点で話していただけないかということで話が進みまして、そういうところとはお話をできるチャンスを得たのですが、いかんせん、先ほど言っているように、こちらからどうですかと言っても、それはなかなか聞いてくれませんね。「何なの、あなたは」という感じになってしまう。

だから、そこはうまく、先ほども言った、信頼感を最低限作っていただくという中で、普及活動という大げさですけども、エネルギーにどういうふうに取り組んでいるのだ、どう考えるのだという切り口の中で、そういう場面をいただけると、我々としては動きがしやすいし、ぜひそうさせていただきたいと思っています。

古城座長 長田委員、どうぞ。

長田委員 ありがとうございます。

5ページのアンケートの5番目の「料金プランが分かりやすいこと」と回答していらっしゃる方が44.9%と、非常に高いと思うのですね。エネチェンジをやっているとして、現在のこの料金プランはそれぞれ分かりやすいと考えるかどうか。そして、何か御提案みたいなものがあるかどうか教えていただきたいのです。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 提案というのはいりません。各企業様がどういうお客様にターゲットを合わせて、どう売っていくかという話なので、それがいい悪いの議論は私どものほうからはいいです。ただ、正直、いろいろありますね。

ここの中で分かりやすいのがいいよと言っているのは、例えば今は2部料金制ですけども、



そうではなくて、もう本当の従量料金制というもの一本にするというのは、お客様にとっては非常に分かりやすいようで、使ったら使った分だけとにかく払うのだということはよくおっしゃいますね。

ただ、それだけではなくて、実はいろいろなポイントなり何なりありますでしょう。そうなってくると、4つも5つもいろいろなパラメーターが出てしまうと、ちょっとよく分からなくなってしまう。そこで思考が止まってしまうというお客様がほとんどですね。

長田委員 おっしゃるとおりで、セット料金に、かつポイントで還元ということになってくると、この1番目、2番目の電気代が安くなる、ガス代が安くなるに果たしてどこまで結びついていのかも、だんだん分からない状態なのではないかと思っております、質問させていただきました。

古城座長 古賀委員。どうぞ。

古賀委員 先ほど、蟹瀬委員のほうから、お勧め順についての御質問があって、お答えをちゃんいただいたのですが、追加でお尋ねしたいのですが、お勧めの査定基準のようなものはホームページ上を拝見しても見当たらないのですが、それは外部に出せないという理解でよろしいのですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 私どもとしては、こういう考えでやっていますという考えだけは示していますけれども、そこにどういう重みとどういうポイントをつけるかというのは、どちらかというと我々のノウハウで、それを表に出した途端、皆さんにまねられてしまうので、そのところは考え方だけで、こんなことも考えていますということで御勘弁いただきたいと思えます。

古賀委員 昨年のヒアリングのときにおっしゃったのが、基本的に金銭的評価できるものしかできないというような、去年はそういうお答えでしたね。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 お金はですね。

古賀委員 そういうことだったのですけれども、先ほど電源表示についての御説明があったのですが、そのほかの環境面とかそういったことも査定基準にすることができるのか。もしお答えいただけるのでしたらお願いします。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 環境面という意味では、まさに電源構成が公表されているか、されていないかというのが一番の話です。

あと、先ほど言ったサービスという意味では、受付サービスみたいなものはどんな時間帯でどういうふうに行っているかというものも加味しているということにして、環境という意味で、もっとほかに何か今の時点で考慮しているというものは特にはないです。

ただ、今後はそういうところをもっと深掘りしていきたいと思っているのですが、それは環境施策の中でまたいろいろな施策がお国のほうから公表されてくると思うので、それに合わせて各小売事業者さんがどう対応していくかというところを、できたら評価していきたいと思えます。

古賀委員 そうすると、今後、環境の視点も含めて、今50人の体制でやっていらっしゃるの

すけれども、基本的にはそういった情報は、各企業から今度こういう改善をしましたとか、そういうことを反映させていかれると考えていいですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 そうです。最近、そののところはうまく回り始めまして、各企業さんも私どものほうを閲覧していただいています。各企業さんも比較していて、例えば自社のランクが低いとなぜですかと問合せが来ます。今も御指摘のあるように、いろいろなパラメーターのうち、例えばA社とB社はこういうところで差がある、あるいは差がないにもかかわらず、ランキングでこんなふうになるのはなぜですかとか、そういういわゆる小売事業者さんからのお問い合わせもいただくのですね。それに対しても当然説明責任はありますし、我々としても、お客様から問い合わせをいただきますので、それに対する説明責任もありますので、そういうところで暫時御説明しながら、中のほうをブラッシュアップするというのが現状です。

古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 些細なことですけれども、ホームページの中では、夜間使いますかとか、昼間は家に居ませんかとか、居ますかとか、非常に分かりやすい質問がされていまして、お勧めを見ることは簡単なのですが、個人宅においての契約方法というのが、30アンペアだったり、40アンペアだったり、地域によってとても違うと思うのですね。それによって価格が変わってくるのだということを消費者は知らなくて、そういう契約内容を30ですか、40ですかと聞かれて、30だろうなと思っていたら実際は40で契約していたということもあるでしょう。そういう基礎知識というのですか、基礎的なことが分かっていない消費者は結構多いのです。そういうことを全くここに書かれていなくて、30アンペアですか、40アンペアですかと聞かれても、契約している内容しか書けないということになってくるので、もしもうちょっと進んでやっていただけるのであれば、個人宅の契約内容を明確に自分が把握しているかどうかを聞いていただいて、こういうふうにしたほうが安くなりますよということをもっとお勧めしていただけるようなこともやっていただくといいなと。それは蛇足です。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 それが先ほどの提案型ということにつながると思うのですね。現状はこうですけれども、現実の電気の使い方を見ると、この契約はどうもマッチしていませんよ、こっちがいいのではないですかと。それは、中長期とは言いませんが、短期、中期ぐらいの、私どもの事業の次の展開の場面かなと思っています。

古城座長 ほかはいかがですか。

井手座長代理、どうぞ。

井手座長代理 エネチェンジの比較サイトに入ってシミュレーションして、利用者が仮に東京ガスがいいかと、東急パワーサプライがいいと言ったときに、エネチェンジの中から入らないで、利用者が直接東京ガスや東急パワーサプライにすると、エネチェンジさんには手数料は入らないのですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 入りません。それは、今の私どものビジネスモデルの最大の課題です。つまり、私どもはワンストップのサービスができるよということで、要するに我々で比較して、比較した結果、ワンクリックすればそのまま申し込めます。だから便利ですから、

どうぞお使いくださいというわけですが、そうではなくて、比較だけして、今言われたような会社というのは、我々と違って非常に信頼度の高い会社なので、エネチェンジで契約するよりも、直に例えば東京ガスなら東京ガスに行ったほうが信頼度も高いし、迅速かもしれないということで、結構行かれる方が多いのです。

私どもも、アンケートを各新電力会社は持っていますので、新電力を選んでいただいた理由は何ですかと尋ねたときに、エネチェンジで比較したからですという意見も結構あって、その数を聞くとがっかりするぐらいお客様がそっちに行っているのですね。それはまさに私どもの課題で、それは我々のウェブサイトをどういうふうに使いやすくするかということ、それからエネチェンジの信頼度をどういうふうに上げていくかということにかかっている、むしろ我々の商売の中で、せっかく来た人がうちで手続をちゃんとしていただくようにするためにはどうすべきかというのがもう近々の、目の前の課題でして、それを今一生懸命取り組んでいるところです。

古城座長 あとはいかがですか。

私から一つだけ。コンフィデンスコードというのは、エネチェンジと各社でそれぞれ違うのですか。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 他社のことは、私はよく分かりませんが、私どもとしては、イギリスのあるコンフィデンスコードを準拠しますということでございまして、準拠の中身が、うちと例えばどこか同じようなことを言っている会社と違っているか、違ってないかというのはちょっと押さえていません。

古城座長 分かりました。ほかにございませんでしょうか。

それでは、議論は以上といたします。巻口様におかれましては、お忙しい中、審議に御協力いただきましてありがとうございます。

エネチェンジ株式会社巻口副社長 どうもありがとうございました。

(エネチェンジ株式会社巻口副社長 退席)

### 3. 電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について

古城座長 続いての議題は、「電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について」です。初めに、資料について事務局より説明をお願いします。20分程度をお願いします。

丸山参事官 お手元の資料2、右肩に記させていただいております。タイトルといたしまして、「電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について」ということで、横組みの資料があるかと思えます。そちらの内容に従って御説明させていただきます。

こちらの調査ですけれども、1ページをおめくりいただきまして、これはマイボイスコムという調査会社を実施いたしました調査データに基づきまして、当事務局が集計、分析を行ったものでございます。

調査の対象でございますけれども、これはウェブ調査でございますけれども、1次調査ということで、全国の20代から60代の男女4万人の方を対象といたしまして、人口構成比に合わせてサ

ンプリングをし、調査対象といたしました。2段階調査になっておりまして、2次調査につきましては、上の1次調査で、電力会社や料金プランを変更済み、または変更手続中、予定があると回答された方のうち、1,600人を対象にしております。調査時期は、本年1月から2月でございます。

2ページ、調査項目といたしましては、1次調査が9問、2次調査については6問となっております。

1次調査の9問ですけれども、1問目が切替えの実施状況や検討状況、2番目が切替えを行わなかった場合の理由、3番目が消費者庁等、関係機関の情報のうち参考とした機関の情報、4番目が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についてですけれども、こちらの認知状況について聞いております。

それ以降はガスについて聞いておりまして、ガス自由化が開始されることについての認知状況、利用されているガスの種類、切替えの意向の有無、切替えに当たって期待すること、最後に、切り替えるつもりはないということで御回答された方について行わない理由を聞いております。

2次調査6問につきましては、先ほど申しましたように、料金プラン等を変更済みまたは変更を検討中という人を対象に、プラン等を切り替えた理由、電力比較サイトの利用の有無、切替えに当たって困ったこと、発生したトラブル、トラブルに関して相談した機関、従来の3段階料金によるプランがなくなる可能性についての認知状況について聞いております。

3ページ、まずプラン等の切替え状況でございます。こちらは、電気料金プランを切り替えましたか、切替えを検討しましたかという質問に対しまして、2割弱の方がプラン等を切替え済み、または切替え予定となっております。

下の棒グラフですけれども、これは、切り替える予定はない、検討していないと御回答された方の、切替えを行わない理由について、契約手続に手間がかかりそう、手間に見合うメリットを感じるプランがない、料金が下がるプランがない、電力自由化に余り関心がなかった、この順に多いということになっております。

続きまして、次の4ページは、基礎知識の情報源です。どういう情報を参考にしたかという質問で、情報源については、先ほど来お話がありましたけれども、比較サイトや会社の情報のほか、テレビ・ラジオ等の民間のメディアによる情報が中心ということで、政府機関の情報を参考にした人は相対的には少ないという状況になっております。

下のグラフについて、これは切り替えた、切り替える予定があると回答された方の情報源ということで、上の回答者全体に聞いた結果と対比させたものでございます。

5ページでございますけれども、情報源の続きですが、上については男女年齢別という形で書いております。こちらの棒グラフで取り上げたのは、比較サイトの情報を参考にしたというのと、新聞・雑誌の情報を参考にしたというのと、電力・ガス監視等委員会の情報を参考にしたという、代表的なものについてだけ取り上げた棒グラフになっておりますが、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っているのかなということで見ております。

下の自由化に関する認知度ですけれども、電力供給の安定性とか、電力の質が変わらないこと

については、半数以上の方が認知されていらっしゃるということですが、そのほかの事項の認知度については、安定性や質についての認知度である53.6%と比較すると低いという形になっております。

6ページに続きまして、地域別・年齢階層別についての認知状況ですが、これはどれも知らなかったということで棒グラフにしておりますので、相対的に裏側で知っているということを見ると、認知度については三大都市圏を含む地域のほうが高いのかなど。それから、年齢層が高まるにつれて認知度は上昇しているという傾向になっていると見ております。

下のグラフは、切替えを行った、切り替える予定があるという方の回答ですが、切替え済み、または切替え予定の人のほうが、いずれの事項についても認知度が高い。前のページの棒グラフと比較していただきますと、いずれの項目についても認知度が高いという結果になっているということでございます。

7ページ、切替えの理由・きっかけということですが、当然、切り替えた、切替え予定の人のみということですが、これについてはやはり大半の方、67.7%の人が料金の低減が見込まれることと回答されているということです。

それから、比較サイトの利用状況ということで、これは切替えを行った、行う予定があると回答された方のみが対象ですが、切替えに際して、比較サイトで料金シミュレーションができるということで、切替えに活用できることを知っていましたかということの御回答については、約半数の方が比較サイトの料金シミュレーションを利用されているという形の結果になっております。

8ページ、切替えに際して困ったこと、発生したトラブルです。当然切替えを行った、予定があるという人への回答ですが、困ったことはなかったという方が約6割ですが、契約条項、事務手続等の煩雑さに次いで、比較サイトに関する2つの項目について、それぞれ約1割の回答ということで困ったことは、具体的には公平性や中立性に疑問を感じた、シミュレーション結果がサイトごとに異なるといったことについて挙げられている方もいらっしゃいました。

下のほうについては、86.6%の方が切替えに際して特に発生はしなかったという形になっております。

9ページ、具体的にトラブルについてどこかに相談をされましたかということで聞いております。こちら、具体的にトラブルが発生したと回答されている方は、右肩のn数で言いますと224回答ですが、そのうち、発生したトラブルについての相談先については、やはり電力会社の相談窓口で相談したという回答が多いということでございます。

それから、3段階料金の廃止の可能性についての認知度についてですが、規制料金メニューが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ということについて、約4分の3の方が知らなかったと回答しております。

10ページ以降が、ガスの認知度についてです。初めのほうは、ガスの自由化についてあなたは知っていましたか、それから開始時期についての質問になっております。これについては、自由化自体については7割が認知、ただし4月開始ということについては3割以下という認知度にな

ってございます。

自由化、開始時期のどちらも知らなかったということについての地域別・男女年齢階層別ということでは、特に関西エリアでの認知度が高い。他方、三大都市圏を含む地域以外での認知度については低い。それから、年齢層が高まるにつれて認知度は高まっている。この結果については、もしかすると、インターネットを利用した調査ということでの限界もあるかもしれません。

11ページ、利用されているガスの種類でございますけれども、半分強が都市ガス利用者、LPガス利用者は4分の1という調査結果でした。

それから、切替えの意向についての質問ですが、現時点でガス会社の切替えの意向がある方は、2割にも満たないということです。

12ページについては、地域別・男女年齢階層別ということで記してございますけれども、地域別では関東、関西がほかの地域と比べて、切替えの意向がやや強い。年齢別については、高年齢のほうが切替えの意向がやや弱い傾向がある。逆算すると、若い人ほど意欲的ということが推察されます。

それから、電力会社や料金プランを既に替えた人、切替え予定の人というのは、当然ながら、ということもあと思いますが、ガスについても切替えの意向が強いという結果にはなってございます。

13ページは、電力会社の切替えに関する意向、ガス会社についての切替えの意向について、回答結果をクロス集計で示してございます。電気、ガスともに切替えを選好すると回答した方は全体の8.3%で、どちらも切替えを選好しないと回答された方は全体の33.7%という形になってございます。

下のほうでございますけれども、ガス会社の切替えの意向のある方は、料金の低減効果、セット割引やポイント付与について期待をする向きが多いかなということで見えております。

14ページですが、こちらはガス会社の切替え、それから切替えの検討を行わない理由を尋ねたところ、電力と同様、料金が変わらないとか、手続等が煩雑といった項目が上位に挙がりました。

年齢階層別で見ますと、若年の年齢層の方が手続等の煩雑さを多く理由に挙げている。一方で、高齢者のほうが、料金が変わらないと理由を多く挙げているという結果が見てとれます。

次のページはまとめてございますけれども、こちらは昨年5月に消費者委員会で、「電力自由化について注視すべき論点」をまとめさせていただきましたが、こちらの6つの論点項目に今回のアンケート調査結果を当てはめてみると、どのようなことが言えるのかということで、あくまでも事務局で暫定的なものではございますが、まとめを御紹介させていただきますと、(1)の料金プラン、事業者からの情報提供につきましては、7ページの上の図からの示唆ですが、切替えを行った、または切替えの予定がある人の場合、切替えの理由やきっかけは、価格が従来と比べて安くなるということが見込まれるからと回答される方が多い。これと比較すると、電源構成が自分の思考に合致しているとか、省エネを促す料金プラン等を重視する人は、それほど多くないものの一定程度存在しているという見えております。

(2)の比較サイトによる情報提供ということで、まず7ページの下の方からの示唆でござい

まずけれども、会社ですとかプランの切替えを行った、あるいは予定のある人の場合は、約50%が比較サイトの料金シミュレーションを活用されていらっしゃる。ただ、8ページの上の図からの示唆ですけれども、比較サイトの公平性、中立性、シミュレーションの的確さについて、疑問等を感じる消費者も一定程度存在しており、サイトの状況については引き続き注視が必要であると考えております。

(3)の円滑なスイッチング対応については、8ページの下図ですけれども、勧誘などに関する、当初想定されたようなトラブルは、今回のアンケートではほとんど確認できませんでした。

(4)の消費者相談への対応、相談対応への体制整備ということでは、9ページの上の図からの示唆ですけれども、トラブルに遭遇した場合、相談先として消費生活センターや国民生活センターを選ぶ割合は、それぞれ約1割程度でありました。

(5)の消費者への分かりやすい周知ということについて、6ページの上の図からの示唆ですけれども、認知度は大都市圏で高く、地方で低い傾向がある。他方、4ページの上の図、それから下の図ですけれども、新電力の参入の少ない地域では、宣伝・周知が少なく、関心が高まりにくいことが要因と考えられますが、自由化に関する情報源として、政府機関は余り活用されておりません。今まで以上に、こういった周知については、発信力を高めることが必要になると見ております。

(6)の経過措置についての論点につきましては、9ページ目の下の図からの示唆ですけれども、経過措置が撤廃される可能性があるということについて、切替えを行った、あるいは予定があるという人でも4分の3が認知していない。消費者に知らされないまま、料金規制が解除される可能性もあるということで、少し留意しながら検討を行うことが必要なのではないかと見ております。

「2.その他」のガスの自由化についての示唆ですけれども、まず1点目ですが、10ページ目の下の図ですけれども、ガスの小売自由化についても電力と同様、大都市圏と地方の間に認知度に差がある。事業者による宣伝・周知が行き渡らない地域での情報不足を補うためにも、自由化そのものに対して政府機関等による消費者の情報提供が課題ではないかということが考えられる点。

それから、14ページの上の図からの示唆でございますけれども、ガスについての切替えを敬遠する要因として、電力と同様、料金面の問題以外に手続の煩雑さということを挙げる方が多く、いわゆる切替え促進を考えた場合には、手続に関する分かりやすい情報提供や円滑なスイッチングの実現が課題ではないかと考えられます。

資料の説明については、以上でございます。

古城座長 それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

では、私からひとつ。初歩的なことですが、6ページ、「年齢層が高まるにつれ認知度は上昇」と意識調査で出ているのですけれども、先ほどの御説明とちょっと違いますよね。先ほどは、年齢層が上昇するに従って情報量が少ないから知らないとおっしゃっていました。

丸山参事官 御指摘の点については、今回インターネット調査という形でやらせていただいた

ところがありますので、高齢者の方で回答されている方は、インターネット等を活用されている方という前提がありますので、その点についてはもしかしたらバイアスがあるかもしれません。

古城座長 あと、いかがでしょうか。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 今回、短期間に有用な情報を集めていただきまして、ありがとうございました。5ページ、電力小売自由化に関する基礎知識の情報源で、参考にした情報で比較サイトというが大変多いように感じたのですが、現在、電力の比較サイトというのは何社ぐらいあって、その内容的な違いというのは把握されているのでしょうか。

丸山参事官 こちら質問の中では、具体的には7ページの下の図の回答のところ、「電力比較サイト」ということで、括弧して「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？」という形で聞いているということですので、こちらのほうで特に回答者のほうに、例えばこういうことでと提示しているということではなく、あくまでもこの質問に回答されている方がこの結果であったということですので、それぞれ回答者の方で、いわゆる質問の文言のところイメージされているものにのっとって回答されているということに、この調査結果についてはなっているということです。

古城座長 先ほどの何社ぐらいあって、どれぐらい差があるかというのは分からないということですか。

丸山参事官 済みません。そちらのほうについては把握しておりません。

古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 大変分かりやすくまとめてありまして、ありがとうございます。

9ページの3段階料金廃止の可能性についての認知度というのを質問の中に入れていらっしゃるのですが、その意図は何なのでしょう。

丸山参事官 こちらにつきまして、我々のイメージといたしましては、昨年5月にこちらでまとめた「電力自由化について注視すべき論点」というものに対して、現状どうであるのかという確認が必要であるという問題意識が質問の前提にあったのではないかと考えます。

その中で、先ほど申し上げました(6)の経過措置終了後の料金規制解除ということについても、論点で示させていただきましたので、そちらについて消費者の回答状況はどうか、具体的には料金規制が解除になる可能性があるということで、その前段階として、規制料金がなくなるということに対して、認知度はどの程度なのかと聞いてみるのが重要なのではないかとということもあり、この調査結果についてはそういう結果がありましたので、今般引用させていただきました。

古城座長 蟹瀬委員、よろしいですか。

蟹瀬委員 消費者にとって3段階料金というのが今まであったわけですが、それがなくなった後にどうなるのかというのは、均一料金になってしまうという理解をしてほしいがゆえになされたということですか。

丸山参事官 具体的には、昨年5月の注視すべき論点で、規制料金の解除について、「2020年



以降の規制料金解除に関しては、そのときの事業者の競争状況を見きわめて判断することとされており、慎重な検討が必要である」という論点のまとめが前段にありまして、その際、規制料金プランにおける3段階料金制度について、第1段階の料金軽減については、低所得者層などへの負担緩和の効果を有すると考えられる、料金規制解除後も3段階料金のこうした効果が維持されるための何らかの対応が必要か否かも課題になると考えられる、というまとめをさせていただいたということもあって、それに付随するということでこの結果を御提示させていただきました。

古城座長 さっきの繰り返しになるのですが、この調査結果というのは、インターネットを通じてやっているの、例えば年齢層の高い方ですとインターネットに余り接していない人もいらっしゃるのですけれども、回答者はインターネットに接している人だけに絞られるのですね。

そして、このインターネット調査は、どういう形で調査対象者を選ばれているのでしょうか。

丸山参事官 こちらは、1ページ目ですが、まず調査会社で実施した調査結果がありまして、その情報を御提供いただき、事務局で集計、分析をさせていただいたということになっております。

古城座長 私が知りたいのは、一般の意識調査に比べて、調査対象者はこういうふうに絞られていますからこういうバイアスが出ますよということだけ承知したいだけなのです。そのことだけが知りたいのです。さっき言った、年齢層が高くていろいろなことを知っているというのは、インターネットをやっている人だけに絞られましたということだと、ほかのところにもそのような問題が出てくる可能性がありますので、どういう格好で絞られて、どういうバイアスが出るかということだけ教えていただきたいのです。

丸山参事官 具体的には、恐らくこの調査については、当該調査会社で、いわゆるモニターという形で御契約されている方が回答されており、モニターの方が調査会社と恒常的な形でやりとりしているという中で、調査会社から選択をされた上で調査対象者に選ばれておりますので、インターネット調査そのものの限界ということでは、恐らくほかの調査会社についても、モニターのような形で回答者を募っておりますから、高齢者層の回答については、インターネット調査の限界があるのではないかと考えています。

古城座長 インターネット調査だから問題だと言っているのではなく、非常に役に立っているのですけれども、バイアスがどういうふうに出るのかなということが知りたいだけです。この調査は有意義だと思っていますよ。

丸山参事官 もし御要望があれば、いわゆるモニターの方で調査される場合と、普段インターネットに接することのない方での調査で、どういう差が出るのかということについては、少し調査をしたいと思います。

古城座長 矢野委員、どうぞ。

矢野委員 基本的なことで、1ページで、今回の4万人が人口構成比に合わせてということですので、実際の人口構成比、4万人の内訳を出していただくと、インターネットにアクセスしていても高齢者は多いだろうなと思いますので、それが分かるようでしたら、後ほど教えていただきたいなと。

それから、実際には2次調査の対象者自体が、変更したとか、手続中の人になっていますので、この辺の年齢構成はどういうふうになっているのか、分かれば教えていただきたい。

いずれも回答率は100%と捉えていいのでしょうか。各グラフのところにnが書いてあるので、大体それで察しはつきますけれども。

丸山参事官 まず、回答率については、回答された方がこの人数ということですので、100%という形で捉えていただいて結構です。具体的に個々の質問の回答者の人数については、今回、御提示させていただいた資料では、全て右肩にn数を書いておりますので、そちらを御覧になっていただければと思います。

それから、人口構成等については確認をし、御回答させていただきます。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、この件についての議論は以上といたします。

#### 4. その他

古城座長 最後に、「4. その他」ですが、2件の報告事項が予定されています。初めに事務局から、2月28日に消費者委員会において開催された「消費者団体ほか関係団体等との意見交換会」に関する報告をしていただきます。

それでは、説明をお願いいたします。

丸山参事官 お手元に、右肩に「参考資料1」と付されているものがあるかと思います。「消費者団体ほか関係団体等との意見交換会議事次第」と、上のほうにタイトルが振られているかと思います。

こちらでございませけれども、消費者委員会本会議の委員と、消費者団体の方との意見交換会ということで、今回は都合6団体から御出席をいただき、そのうち2団体の方から、今回の電力・ガス小売自由化に関する議論の御提示ということで、問題意識として寄せられたものを御紹介させていただければと思います。

具体的には、下のほうで囲っております全大阪消費者団体連絡会、消費者支援ネット北海道から寄せられたものでございます。

1ページ目をおめくりいただきまして、まず全大阪消費者団体連絡会からの御提示でございませけれども、3ページ目を御覧になっていただければと思います。「ガス・電気小売自由化について」ということで記されてございます。

1点目はガスの自由化、2点目は電力自由化についての御指摘ですが、まず1)の「ガスの自由化に伴う懸念」ということでは、電気・ガスの小売全面自由化に伴ってセット販売がなされているということだけでも、そのおのおのの料金、それから契約条件が混然一体となって取引される可能性が大で、その取引条件について消費者が理解、納得して契約できるかどうか不透明ではないかと。いわゆる料金の割引とか解約条件がどう適用されるのか確認して、トラブルにならないようにすることが必要であるとおっしゃっております。

それから、LPガスについては、取引とか契約条件にかかわる知識が十分でない消費者もいらっしゃるから、第三者から見た際に事業者と消費者の取引・契約（ルール）が不透明で曖昧にされている事例があるように聞くと。改めて、LPガスについて取引条件に係るルール整備、それから事業者への徹底ということが求められているということでございます。

それから、2)につきますのは、電力システム改革貫徹のための政策小委員会の中間取りまとめに関する御意見ということで、具体的には、貫徹小委の議論の結果、福島第一原発の事故賠償費用の負担ですとか、あるいは廃炉会計について御提案がありましたけれども、こちらに対するパブコメが数多く寄せられたということ。それから、廃炉会計にかかわる制度改正については、

ですけれども、省政令改正によって実施、経産大臣の決裁のみで決定できると。しかし、その内容は今後のエネルギー政策を具体的に決定づけるに等しく、重要性に鑑みて、透明性の高い国民的な議論をすべきであるという御提案がありました。

続きまして、8ページを御覧になっていただければと思います。消費者支援ネット北海道より、「LPガスの小売取引の問題について」ということで御提示をいただきました。

初めの「1 実情」の「(1)消費者の苦情・トラブル」でございますけれども、LPガスについては、従前、料金が高いとか、料金システムがよく分からない、購入先を変更しようとしてトラブルがあったということで、苦情や疑問が多く出ているということもあって、また、北海道内のLPガスの料金については、ほかの地域と比較して高額で、全国平均とも価格差が年々拡大しているという問題の指摘がございました。

その上で、9ページの(2)で示されている、「LPガス問題を考える会」の立ち上げということで取組を実施され、ガス取引についての実態調査、業界団体等との懇談ということで活動を開始されたということでございます。

それを踏まえての御指摘でございますけれども、具体的には11ページを御覧になっていただければと思います。「(4)課題」というところで、具体的には5点課題を整理されていらっしゃいます。

まず、「自由料金制の是非」ですけれども、LPガスについては公共性が高いものである一方で、都市部を除くと販売事業者数も限られていて、互いにお客を取り合わないという慣行もあるという話も聞かれるなど、自由に選択できるとは言いがたい状況にあるという御指摘がございました。

「の契約締結時の書面交付・説明」では、次の12ページですけれども、3行目あたりからですが、公共料金のように消費者が思われて、十分な理解や検討をしないまま契約をしまい、高額な料金請求を受けるようになってから問題に気づいてトラブルになっているということ。それから、販売事業者の側についても、書面交付をしていなかったり、交付はしていても、改定時に料金表の交付を怠っているケースが見受けられるという指摘もございました。

「毎回の請求書等における料金計算方法の記載」ということでございますけれども、こちらについて、料金改定がたびたびなされるということもあって、毎回の請求書で基本料金、従量料金の区別など、計算方法を分かりやすく記載されるべきであるということで指摘をしております。

「 賃貸住宅における書面交付・説明の時期」ですけれども、賃貸住宅については賃貸借契約を締結して入居した後にLPガスの料金が高額だと分かったという苦情が発生しているという指摘がございます。

も賃貸集合住宅の問題ですけれども、LPガスの事業者が自己の費用負担によって建物に付随する設備等を設置し、その後、LPガスの料金に、その設置費用を転嫁するという点についての是非ということで、こちらについても問題点を指摘しているということです。

次の13ページの「5 要望」のところから具体的な要望ということで、「(1)自由料金制の見直し」については、具体的にはその下の矢印のところですが、料金の上限制とか、LPガスそのものについて法規制についても検討すべきということですが、「(2)販売事業者の説明義務」ということでは、具体的には書面の交付のみならず、説明義務ということについても規定すべきであるといった点。

それから、次の14ページの「(3)賃貸住宅における書面交付・説明の時期」については、既に決まっているLPの事業者がいらっしゃるということであれば、賃貸借契約を予定される方に対して、LPガスの料金の算定方法とか、月額料金例などに関して書面交付、説明というものがなされるようにすべきであるという御提案がなされております。

(4)について、俗に言う無償配管等の問題については、下のほうの矢印ですけれども、見かけ上の賃料を安くしておきながら、LPガス料金名目で実質的に賃料を別途徴収しているのと同じであり、これは不公正な欺瞞的取引であって、それ自体を禁止すべきであるという御指摘がございました。

以上、2団体からこれらの点について御紹介があったということでございます。

古城座長 当日御参加なされた委員の方々から、何か補足等はございますでしょうか。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 補足というか、特にLPについては具体的な問題点、現状を含めた詳細な御説明をいただきました。液石法というのですか、そちらのほうで新しくLPガスの販売等についてのガイドラインができたそうですが、今御指摘いただいたようないろいろな問題点について広範囲にわたる論点があることから、法律による対応とか、消費者庁も含めた今後の対応を期待するという声が消費者団体の方からあったことを補足させていただきます。

古城座長 ほか、いかがでしょうか。御質問はございますか。

それでは、続いて消費者庁の澤井課長から、消費者庁が昨日公表した、ガス小売全面自由化に関する注意喚起について御紹介いただきます。

御説明をお願いします。

消費者庁澤井消費者調査課長 消費者庁消費者調査課長の澤井です。お手元に参考資料2ということで、表が赤、裏が緑のチラシを配らせていただきました。こちらは、昨日、ちょうど4月1日にガス小売全面自由化がスタートすることで、先ほど委員会事務局から御紹介いただいたアンケート調査でも、自由化ということは知っていても、いつから始まるか知らない人が4割もいたということがあって、恐らく周知が不十分なのではないかという意味も含めて、1カ月前にこ

うしたチラシを配布させていただきました。

昨年の電力のときにもこうしたチラシを作らせていただいたのですが、その際、電力のときについては消費生活センターへの相談も結構多くて、また、自由化というものがよく分からないということがあったので、慌てないで契約内容をチェックしてくださいということと、それこそ、先ほどの電力自由化についての知識を問うようなところについての周知といったことも行いましたが、今回については、ガスというものが都市ガスを使っている人は限られていることを踏まえたことの周知と、それから起こりそうなトラブルについて、まだそれほど相談件数が多いわけではないのですけれども、未然に予防するという観点から周知を出させていただきました。

赤いほうの表面は、まず自分自身が何を使っているか、そして契約についてチェックしましょうという形にしているのですが、まず一体あなたが使っているガスはどれですかと。ガスの自由化という形で経産省についても周知活動を行っておりますので、自分がどのガスになるか、ふだん余り認識されていない消費者もいるという前提で、こちらの項目を作らせていただいて、LPだと制度は変わらないわけですね。都市ガス、簡易ガスの方であれば、4月からガスの契約先は変更可能になりますけれども、規制料金が継続している会社さんと、そうではない自由料金のところがあります。3番のチェック3というところでは、契約先を変えるという場合は、こうした料金とか条件とか、よく内容をチェックしましょうという形にさせていただいております。いずれにしても慌てないでというものにしております。

裏面は、ある意味、LPガスで制度は変わらない地域でも、自由化だということで便乗したような話もあるかもしれませんので、そうしたことも踏まえて3つの注意喚起をしております。1つは、機器の勧誘でございます。電力でも同じような勧誘がありましたし、こうした自由化ですと、例えばコンロとかそうした器具を変える必要があるといったことがあるような相談があるのではないかとということ。2番目が、個人情報の提供。若干、既にそうした相談も入っていることを踏まえて、自由化するのでアンケートということで関係ない業者から来ることがありますので、目的とか事業者名を確認してから答える場合は答えましょうといったようなことです。3番目は、赤いほうと通じることなのですけれども、契約は慌てないで、自分で検討して納得して契約してほしいというメッセージを出しています。

ここで、小さくなってしまいましたけれども、8日以内であればクーリングオフできるということで、そのほか御疑問がある場合には、経産省や監視委の窓口、それから何かトラブルがあったには消費者ホットライン「188(いやや)」に御連絡くださいという形のチラシを配布させていただきました。関係センターとか消費者団体のほうにも送らせていただきますので、こうしたものを使って周知になる効果があるので、ぜひお使いいただければと思っております。

古城座長 ありがとうございます。

何か御出席や御意見等がありますでしょうか。ございませんか。

それでは、議論は以上といたします。

古城座長 最後に、事務局から連絡事項などがありますでしょうか。

丸山参事官 まず、最後の御挨拶の前に、先ほど矢野委員のほうから御指摘があった、アンケ

ートの回答の年齢分布のお話でございますけれども、1次調査、いわゆる4万人ということで対象にしていた調査では、数字だけ申し上げますと、20代、30代、40代、50代、60代の順で、具体的な年齢階層分布については、これは国勢調査の人口の分布に合わせて分布を設定しています。具体的にはそれぞれ15.9、19.7、23.0、19.1、22.3%となっております。

それから、2次調査の1,600人の回答についてですけれども、こちらについては高齢者の方が多いような形になっておりまして、具体的に20代から60代の人口構成の分布では、これは国調に合わせてということではなくて、回答者の方の分布は実際にはこういう形になっているということでございます。具体的には、12.3%、17.4%、21.2%、21.6%、27.6%。先ほど申しましたように、50代とか60代のところが2次回答のところでは膨れているという形になっております。

また、御指摘がございましたら、あるいは御質問等がありましたら、事務局のほうで回答させていただきます。

本日は御熱心な御議論をどうもありがとうございました。

次回の会合について、3月9日木曜日、午後2時からの開催を予定しております。

古城座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

矢野委員、どうぞ。

矢野委員 日程はいいのですが、次はどんなテーマでやるのか。消費者委員会のホームページを見て委員が知るといえるのはいかなものかと思しますので、その辺は少し先のところまで、分かる範囲でぜひ知らせてください。

古城座長 全体のスケジュールみたいなものを簡単に。

丸山参事官 現在の段階の予定でございますけれども、こちらのほうは検討を開始したときにお話をさせていただきましたが、大体5月を目途に、電気につきましてはフォローアップ、ガスにつきましては注視すべき論点ということでもとめるということをゴールにしております。

その間、途中の過程でございますけれども、今後の予定で、実は間に、矢野委員も御参加されたあれもありますけれども、電力料金について、規制料金の値上げの部分について、原価の算定期間が終わったということでのフォローアップの作業が実はございます。そちらのほうにつきまして、具体的には3月の段階で数回程度、こちらのほうについて電力会社に来ていただいてヒアリング等をさせていただいて、フォローアップについての意見出しを予定させていただいております。

それ以外の予定でございますけれども、具体的には数名程度、有識者の方からヒアリングをさせていただくということに加えて、前回の電力の注視すべき論点のまとめのときにも、事業者に来ていただきまして、料金プランという形でお話をさせていただいたということもございまして、今回のガスについても、料金プランについて直接事業者の方からお話をいただくということについて、事務局のほうとしては検討しています。具体的な詳細な予定については、また追って委員のほうに御相談というか、お知らせをさせていただきたいと思っています。

矢野委員 加えて要望をいいですか。

古城座長 矢野委員、どうぞ。

矢野委員 電力・ガス取引監視等委員会のヒアリングはないのでしょうか。

丸山参事官 予定はございます。それも実は前回、電力についてのフォローアップのときには、そのときに監視委員会のほうに来ていただきまして、原価算定期間のフォローアップの状況に加えまして、電力の自由化の取り組みについてヒアリングさせていただいたということがございますので、今回も同じような形で、フォローアップのところちょっと入り組んでいる形になりますけれども、監視委員会のほうに来ていただいて、お話をさせていただくということを予定しております。

古城座長 矢野委員がおっしゃるように、監視委員会等も検討を進めているいろいろな整理を出されていますので、まずそれを踏まえないと、なかなか我々がやることが決まらないので、それは早急に実施したいと思っています。

古賀委員 先ほどのチラシなのですが、これはもう確定版ということなのでしょうか。また修正の検討もあるということでしょうか。

消費者庁澤井消費者調査課長 いえ、既に配布をしています。

古賀委員 失礼しました。

---

## 5 . 閉会

古城座長 それでは、改めて、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございました。