

消費者委員会 公共料金等専門調査会
第35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35回）
議事次第

日 時：平成29年4月26日（水）16:00～17:15

場 所：消費者委員会会議室

出席者：（委員）

古城座長、古賀委員、白山委員、陶山委員、矢野委員

（説明者）

加藤 浩嗣 大阪ガス株式会社リビング事業部計画部長

野口 隆浩 大阪ガス株式会社企画部制度企画チームマネジャー

福山 透 大阪ガス株式会社リビング事業部計画部料金チームマネジャー

（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

議 事：

- 1．開会
- 2．都市ガス小売自由化に伴う料金プラン等についてのヒアリング
- 3．その他
- 4．閉会

1. 開会

丸山参事官 それでは、時間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、皆様お忙しい中をお集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから「消費者委員会第35回公共料金等専門調査会」を開催いたします。

本日は、井手座長代理、松村委員、山内委員、消費者委員会担当委員の蟹瀬委員、長田委員が御欠席となっております。

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。

お手元の議事次第の下部のほうに配付資料の一覧を記載しております。もし不足がございましたら、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っております。議事録についても、後日公開することといたします。

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. 都市ガス小売自由化に伴う料金プラン等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。

本日の議題は、「都市ガス小売自由化に伴う料金プラン等についてのヒアリング」です。前回に引き続き、事業者間での活発な競争が行われている関西地域の状況についてのヒアリングということで、今回は大阪ガスからの説明を伺います。

本日は、大阪ガス株式会社より加藤浩嗣リビング事業部計画部長、野口隆浩企画部制度企画チームマネジャー、福山透リビング事業部計画部料金チームマネジャーに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、20分程度で御説明をお願いいたします。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 それでは、説明させていただきます。大阪ガス株式会社リビング事業部計画部の加藤浩嗣と申します。よろしくお願いいたします。

本日は、貴重なお時間をいただきまして、大変ありがとうございます。いただいたお時間の中で、都市ガス小売が全面自由化されました、この4月以降の弊社のガス料金メニュー、それから新サービス「住ミカタ・プラス」について御説明させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

1ページめくっていただきますと、目次がございます。本日説明させていただく内容になっておりまして、初めに弊社の概要を簡単に説明させていただいた後、ガス料金メニュー、お客様の

住まいのお困りごとなどに幅広く対応させていただく「住ミカタ・サービス」などについて御説明させていただきます。

それでは、3ページに移ります。このページでは、弊社の概要を紹介させていただいております。

弊社は、主に近畿の2府4県、大阪、兵庫、京都、滋賀、奈良、和歌山にエネルギーをお届けしており、2017年3月末時点のガス供給のお客様の数は731万件となっております。

事業規模といたしましては、年間のガス販売量が87億立方メートル、発電容量は約188万キロワット、従業員数は、弊社単体で5,700人、連結では2万1,000人となっております。

続きまして4ページでは、家庭用のお客様に提供しております弊社の事業内容を御紹介させていただきます。

私どもは、お客様の暮らしを支えるパートナーとして、ガス・電気に加え、快適で安全、省エネルギーな暮らしの御提供に取り組んでおります。

まず、一つ目の快適・省エネといたしまして、例えば御家庭で都市ガスから電気と熱をつくる、エネルギー効率の高いシステムである家庭用コージェネレーションシステム、エネファームの普及促進に、機器の研究開発を含め、取り組んでおります。このエネファームは、既に多くのお客様に御採用いただいております、2016年12月末には累計販売台数6万台を突破しております。

そのほか、ガス・ガス機器を安全・便利にお使いいただくサービスや、会員専用サイトにてガス・電気の御使用量や省エネなどに役立つ情報を提供しております。なお、この会員サイトはマイ大阪ガスと称しておりますけれども、多くのお客様に御利用いただいております、既に会員数は100万件を超えております。

また、天ぷら油などの過熱防止装置、消し忘れ消火機能などを備えたSiセンサーコンロなど、お客様の暮らしを支える安全な商品・設備の開発・普及に取り組んでおります。

これらの取組を通して、引き続きお客様の快適・安全、省エネな暮らしをサポートしてまいりたいと考えております。

5ページに移ります。このページでは、家庭用のお客様向けのサービスに関する当社のグループの特徴を幾つか紹介させていただきます。

まず、ライフスタイルに応じたガス・電気の料金メニューの御提供です。ガス料金に関しては後ほど詳しく御説明いたしますが、お客様に御利用いただきやすいように多様なメニューを提供させていただいております。

多くのお客様に御利用いただいている当社の電気に関しては、4つのポイントがございます。まず一つ目は、経済的という点になります。御提案時には料金シミュレーションをしっかりと行い、メリット額をきちんとお伝えするという提案方法にも好評をいただいております。

2つ目が安心という点なのですが、この点につきましては、家庭用の電力購入自由化前から、高圧分野においては弊社の関連会社であるエネットの販売代理店として大きな販売実績があること。また、最新鋭・高効率の天然ガス火力発電所で作られた電気を中心に、風力・太陽光による発電もあわせて豊富な電源を保有しており、お客様への安定供給を可能としております。さらに、

110年にわたりガス事業で培ってきたノウハウを生かし、エネルギーのプロとして、さらにお客様に安心して御利用いただけるように努めております。

次に、簡単という点ですが、弊社のホームページやお電話、大阪ガスサービスチェーンなどで簡単にお手続いただけるよう、体制を整えております。

最後に、うれしいサービスという面ですが、電気料金・使用量は、先ほど申しあげました会員専用サイト、マイ大阪ガスで、月々の使用量を前年同月との比較をしながらチェックいただくことが可能になっております。また、月当たりの使用量のみでなく、1日ごと、1時間ごとの使用量も御確認いただけるようになっておりまして、御家庭の電気使用量を細かく御確認いただくことを可能としております。さらに、日ごとの電気使用量は、その日の天気や気温と合わせて確認できるようになっており、暑かった日、寒かった日で電気の使用量がどう変わるかといったチェックも可能としております。

次が、省エネで環境性の高い商品の提案でございますが、前のページでの説明と重複しますので、この点については割愛させていただきます。

3つ目は、高品質な安心安全です。24時間365日体制の修理受付であったり、豊富な出動拠点からの即日訪問であったり、地域密着の強みを生かし、お客様の暮らしに寄り添った安心安全サポートを御提供しております。

最後に、暮らしのワンストップサポートとしての、様々な暮らしに役立つサービスの御提供です。お客様の家まわりのお困りごとをワンストップで解決することが、お客様の暮らしに役立つと考えており、今後もこのようなサービスの拡充を図ってまいりたいと考えております。

都市ガスの小売が全面自由化されましたが、お客様はエネルギーの価格水準に加え、エネルギーを安心して使っていただけるための高品質な安心安全サービス、暮らしのニーズに的確に応えるワンストップでのサポートの3つの要素にてエネルギー販売会社を選択されると考えておりますので、弊社といたしましては、これら3要素の総合評価にてお客様に選ばれ続けることを目指していきたいと考えております。なお、この3つの要素のうち、高品質な安心安全、暮らしのワンストップサポートにつきましては、後ほどもう少し詳しく説明させていただきます。

6ページに移ります。このページは、家庭用のお客様向けを中心としたガスの料金プランについて御説明させていただきます。

都市ガスの小売が全面自由化されました本年4月以降の弊社の料金メニューは、大きく分けて2つからなっております。

一つは、経過措置料金として、引き続き規制料金となる一般ガス供給約款、いわゆる一般料金でございます。

もう一つは、自由料金でございます。この自由料金には、2017年4月の都市ガス小売の全面自由化に向け、新しく設定したGAS得プランもっと割料金と、主に業務用のお客様向けとなるあきない割料金がございます。また、GAS得プランエコジョーズ料金、床暖料金、ハウス空調料金、マイホーム発電料金など、従来の選択約款を引き継ぐメニューも自由料金の位置づけとなります。

7ページでは、新料金メニューの御紹介をさせていただきます。

これまでのGAS得プランは選択約款として設定していたものになりますが、これは特定のガス機器をお持ちのお客様にのみ御利用いただけるメニューとなっております。

新たに設定いたしましたGAS得プランもっと割料金とあきない割料金は、特定のガス機器の御使用がなくても御加入いただけるメニューとなっております。なお、GAS得プランもっと割料金は、主に家庭用のお客様向けとなっており、月間使用量が20立方メートルから200立方メートルのお客様が、GAS得プランあきない割料金は、主に業務用のお客様向けとなっており、月間使用量が200立方メートル以上のお客様がお得にお使いいただける料金メニューとなっております。

8ページでは、その他のGAS得プランのメニューを紹介させていただきます。

お客様がお使いになられるガス機器に合わせた多様な料金メニューを用意させていただいており、エネファームやエコウィルといったガス・コージェネレーション・システムを御使用のお客様向けには、マイホーム発電料金。ガスで冷暖房を行うハウス空調を御使用のお客様向けには、ハウス空調料金。ガス温水床暖房を御使用のお客様向けには、床暖料金。高効率給湯器エコジョーズを御使用のお客様向けには、エコジョーズ料金を用意しております。

続きまして、9ページに移ります。このページは御参考という位置づけにさせていただいておりますが、各種GAS得プランの料金水準のイメージを示しております。横軸が月間のガスの御使用量、縦軸がガス料金の支払額を示しております。

続きまして、10ページに移らせていただきます。こちらでは、GAS得プランの契約期間やメニュー変更のお申込みをいただいた場合の変更スケジュールについて説明させていただきます。

主に家庭用のお客様向けに設定しているGAS得プランには、契約期間の設定はございません。また、いずれのGAS得プランも中途解約金や移行手数料の設定もございませんので、いつでも解約や一般料金への変更が可能となっております。

料金メニューの変更のお申込みをいただいてから適用開始までのスケジュールを下段に示しております。お客様ごとにあらかじめ定めた検針スケジュールに基づき、1か月ごとに検針がございましたが、料金メニューの変更は、お申込みのお手続きが完了した後の初回定例検針日の翌日より新たな料金メニューを適用することとさせていただいております。

なお、4月から実施しておりますGAS得プランもっと割料金を2016年度末までに御予約いただいたお客様については、4月の定例検針日の翌日からもっと割料金を御利用いただくこととさせていただいております。

11ページに移ります。こちらでは、ガス料金、電気料金に設定しているセット割引の説明をさせていただきます。

まず、上段、このたび新設いたしましたGAS得プランもっと割料金の場合は、大阪ガスの電気にも御契約いただくことにより、電気セット割引としてガス料金がさらに3%の割引となります。

また、中ほどに記載しております大阪ガスの電気にもセット割引を準備しております。例えば、御家庭用のお客様向けの電気の基本メニューでございますベースプランAを御利用の場合で、もっと割料金や床暖料金、一般料金などの弊社のガス料金を御利用いただければ、ガスセット割引として電気料金がさらに1%の割引となります。

なお、セット割引は、電気・ガス両方を当社から御利用いただく場合に適用させていただくものになっておりますので、例えば電気料金メニューのガスセット割引のケースで、当社のガスを解約された場合には、電気料金のガスセット割引は適用されないこととなります。

下段では、セット割引のイメージを記載しております。左のグラフが変更前、真ん中のグラフがガス料金のみもっと割料金に変更された場合で、さらに電気を大阪ガスの電気に変えていただきますと右のグラフとなり、ガス料金、電気料金のそれぞれにセット割引が適用され、よりお得ということになります。

12ページに移ります。このページでは、このたび新設いたしましたGAS得プランもっと割料金の料金表を示しております。

御使用量にもよりますが、一般料金よりも最大で約4.5%、お得になります。さらに、大阪ガスの電気とセットで御契約いただきますと、先ほど説明させていただいた電気セット割引が適用され、3%の追加割引となり、最大で約7.5%、お得になる料金メニューとなっております。

13ページに移ります。13ページ以降では、新料金メニュー、GAS得プランもっと割料金につきまして、もう少し詳しく御説明させていただきます。

GAS得プランもっと割料金は、低使用量帯においては一般料金より高くなりますが、比較的ガスをたくさん御利用いただくとお得になるという料金メニューになっております。この点につきましては、御使用量によってお得にならない場合もあるということもあり、御契約の前に料金シミュレーションでお得額を御確認いただくことを、リーフレット、ホームページなどにてお客様に御説明した上でお申込みいただくように注意しております。

例えば、年間ガス使用量が600立方メートルの当社のモデルケースでは、年間のガス料金が一般料金で約8万7,100円のお客様にGAS得プランもっと割料金を御利用いただくと約8万3,700円となり、年間で約3,400円、3.9%、お得になるということになります。

14ページに移らせていただきます。こちらのページでは、大阪ガスの電気をセットで御契約いただいた場合の試算例を紹介させていただいております。

弊社のモデルケースでは、左側の棒グラフにて変更前の状況を示しており、前のページで説明させていただいたとおり、都市ガスが一般料金で年間約8万7,100円、電気の御使用量が年間4,440キロワットで、関西電力さまの従量電灯Aで年間約11万7,500円、ガスと電気料金の合計が年間約20万4,600円となります。

真ん中の棒グラフは、このお客様が電気の御契約はそのまま、ガスを一般料金から新料金メニュー、GAS得プランもっと割料金に切り替えたパターンを示しております。ガス代のメリット額は、前のページで御説明させていただいたとおり、年間約3,400円となります。

次に、右側の棒グラフですが、こちらがGAS得プランもっと割料金と大阪ガスの電気をセットで御契約いただいた場合のパターンを示しております。まず、ガス料金のほうは、GAS得プランもっと割料金に、さらに電気セット割引3%が適用され、5,900円お得になり、約8万1,200円となります。さらに、電気料金のほうも大阪ガスの電気、ベースプランAに御契約いただき、ガスセット割引1%と長期2年割引2%が適用された場合で6,200円、お得になり、約11万1,300円となり

ます。これらを合わせますと、ガスと電力料金の合計は年間で1万2,100円、従来よりもお得ということになり、合計額は19万2,500円となります。

お客様ごとのメリット額は、当社のホームページで簡単にシミュレーションいただけますし、またコールセンターにお電話いただいてもシミュレーションを承っております。

15ページに移らせていただきます。こちらのページは、ガスの販売体制について説明させていただきます。

当社のガスの料金メニューは、当社に直接お申込みいただく方法に加え、代理事業者や取次事業者を介しても御契約いただけます。資料に掲載させていただいたとおり、大阪ガスのサービスチェーンが代理事業者として、大阪いずみ市民生活協同組合様と株式会社ジェイコムウエスト様が取次事業者として、当社のガス料金メニューを扱っています。これらの代理事業者・取次事業者向けには、都度、勉強会や打合せを行い、サービス内容の教育に取り組んでおります。また、お客様からの問合せや何らかの対応が必要となった場合には、必要に応じて情報共有や協力していく体制をとっております。

16ページに移ります。こちらのページでは、ガス販売の代理事業者であります大阪ガスサービスチェーンについて説明させていただきます。

大阪ガスサービスチェーンは、ガス機器のメンテナンスや販売、関連サービスの提供、ガスてんといったイベントなどの開催を通じて、日頃より多くのお客様接点を有しており、お客様からは、普段から顔の見える近所のガス屋さんとして評価をいただいております。引き続き、お客様ニーズへの対応力の向上に努め、お客様からの一層の支持をいただけるようにしていきたいと考えております。

17ページに移ります。こちらでは、大阪ガスのサービスチェーンの特徴について説明をさせていただきます。

大阪ガスサービスチェーンでは、ガス機器、住宅設備等のメンテナンスを通じて、お客様との多くの接点がございしますが、お客様に安心・満足して御使用いただくための体制・サービスを追求しております。

まず、体制についてですが、当社独自のガス機器修理資格を持つ約1,300名のサービスマンが対応する体制となっております。15時までにお申込みをいただいた場合には、当日中に御訪問させていただくこととしており、約200カ所の出動拠点からお客様の御要望に細かく、迅速に対応できる地域密着型の修理サービス体制を整えております。また、コールセンターでは、24時間365日体制でガス機器修理の受付を行っておりますので、ガス機器にトラブルが発生した際は、いつでも御連絡いただくことができる体制を構築しております。

なお、弊社のブランド商品以外についても修理の受付を行っております。

次に、メンテナンス品質の向上についてですが、定期的な資格の更新試験や教育により、サービスマンの技能の維持・向上を図っております。

なお、私どもの行いました給湯器修理サービスの顧客満足度調査においては、総合満足度で第1位の評価をいただくことができております。

以上のような取組により、これからもお客様により安心してガス機器を御使用いただけるよう、万全なメンテナンス体制、高水準なサービス品質を追求してまいりたいと考えております。

18ページに移ります。こちらからは、お客様の住まいのお困りごとに幅広く対応させていただくサービスである住ミカタ・サービスについて説明をさせていただきます。

住ミカタ・サービスは、住まいの味方としてライフスタイルに合った住み方を御提供していただくという新しいコンセプトのもとに構築しているものになっております。ガス・電気のエネルギーに加え、従来から取り扱っております省エネを実現するガス機器やリフォームの販売、安心安全サービス、ガス機器のメンテナンスに加え、昨年5月以降は新たなサービスとして水まわりの修理、エアコンの修理、住まいの修理、ハウスクリーニングを順次導入し、お客様の暮らしに役立つサービスメニューの拡充に取り組んでおります。

これらのサービスは、先ほど御説明させていただいた大阪ガスサービスチェーンが主体となり、提供させていただいております。

19ページに移ります。こちらでは、新たに導入しております各種サービスを紹介させていただきます。

まず、水まわり修理サービスについては、昨年5月より導入しております、キッチン・お風呂などで発生する水のトラブルに駆けつけ、修理を行うサービスになっております。24時間365日受付対応しており、午後10時までに受付させていただいた分については、当日対応させていただいております。水まわりのトラブルは緊急性が高い案件も多く、大阪ガスサービスチェーンの地域に密着した拠点を生かし、お客様宅に素早く駆けつけ、トラブルを解決しております。

エアコン修理サービスは、昨年7月より導入しております家庭用電気エアコンの修理サービスになっております。ダイキン様、パナソニック様、富士通ゼネラル様、三菱電機様の4メーカーの製品に現時点では対応しております。エアコン修理が混み合う夏場はガス機器修理の閑散期であり、ガスエアコンで培ったメンテナンス技術や大阪ガスサービスチェーンの拠点・体制を生かした修理サービスを提供しております。

20ページに移ります。住まいの修理サービスは、昨年10月より導入いたしました。お住まいの内装や建具、スイッチ、コンセントといった修理サービスを幅広く提供させていただいております。

例えば、壁紙の補修ですとか網戸の張り替えなど、お客様のどこへ頼めばよいか分からないといったニーズにワンストップで対応しております。

ハウスクリーニングについても、昨年10月より導入しているサービスになっております。機器のプロならではの技術力により、複雑な機器の分解掃除の御提供を可能としております。また、キッチン、浴室など、機器表面のクリーニングにも対応可能になっております。

これらのサービスを提供し、機器の運転効率、美観の保持・向上により、お客様の満足を高めてまいりたいと考えております。

なお、各種サービスにおいて随時実施しておりますアンケート結果では、非常に高い満足度の水準をいただいております。お客様からは好評いただいていると考えております。

21ページに移らせていただきます。こちらでは、この4月から導入いたしました有料会員サービス、住ミカタ・プラスについて説明させていただきます。

先ほど御説明させていただいた住ミカタ・サービスの新たなサービスとして、GAS得プランの御契約者向けに、住まいのトラブルの1次対応に無料で対応させていただく住ミカタ・プラスを開始しております。

サービス内容としては、主に2つございます。

一つ目は、もしものときに駆けつける住まいの駆けつけサービスです。内容としましては、ガス機器や水まわり、エアコン、住まいに関する急なトラブルに対し、豊富な拠点とこれまで培ってきた技術力を生かした素早い駆けつけ、1次対応を無料で実施させていただきます。

なお、1次対応としては、お客様宅に訪問し、故障の診断及び簡易手直しまでを指しております。例えば、部品を要するなどの修理が必要な場合には、見積りを提出させていただき、修理対応する場合には有償とさせていただいておりますけれども、お客様の御要望に応じて実施させていただくという流れとしております。もしものときに駆けつける住まいの駆けつけサービスである住ミカタ・プラスは、住ミカタ・サービスを御利用いただいているお客様からの、どんなことでも、何度も気兼ねなく相談したいといったニーズにお応えするために始めたものになっております。

2つ目は、日々に寄り添いお助けする暮らし応援サービスです。食、健康、省エネの3つの側面からサービスを提供しております。

食の面では、レシピサイト「ボブとアンジー」の有料会員サービスを無料で提供しております。

健康の面では、専属の看護師への健康相談が24時間365日、無料で御利用いただけます。

また、省エネの面では、日々のガス・電気のエネルギーの利用データを活用した、省エネに役立つレポートを提供するサービスを受けていただくことを可能にしております。

これらの日々の暮らしを応援するサービスを組み合わせて、お客様の生活をサポートしていきたいと考えております。

なお、利用額は月額216円としておりますけれども、来年3月分までは無料とさせていただいております。

22ページに移ります。お客様からのお問合せへの対応について説明させていただきます。

当社では、電話、ホームページ、チャットなどにてお客様からのお問合せに対応しております。電話、チャットの対応時間は、月曜日から土曜日までは午前8時から午後9時まで、日曜日・祝日は午前9時から午後9時までとなっております。

チャットによるサポートの取組に関して、補足説明をさせていただきます。近年、インターネットの普及・拡大に伴い、ホームページ上でのお客様のサポート体制の拡充の必要性が増しております。本サービスは、お客様がパソコンもしくはスマートフォンから、弊社ホームページ内のよくあるお問合せや各種ガス機器サービスページを御覧いただいております。一定のページ数を閲覧された場合やアクセス時間が一定を超えた場合に、システム側がお困りと判定し、このページの右側に掲載しておりますようなチャットの招待画面を表示し、御希望されるお客様に対してはオ

ベレーターがチャットを介して、リアルタイムにお問合せ対応や商品情報を提供させていただくサービスになっております。

本サポートの特徴は、従来の電話によるものと比較して、お客様が外出先でも、また場所を選ばず、お気軽に御利用いただけるという点や、問題が解決しないままお客様がサイトの閲覧をやめてしまわれることがないようにサポートができていた点になっております。この利用を通じて、ホームページ上でお困りごとを即時解決することにより、お客様に御満足いただき、当社が提供させていただいているサービス、取組をより御理解いただけるように努めてまいりたいと考えております。

また、当社にはC-VOICEシステムという、お客様から頂戴した御意見・御要望を社内で共有し、今後の業務や商品、サービスの向上に生かしていく仕組みがございます。様々な機会に頂戴する御不満や御意見、お褒めなどのお客様の声は、その日のうちに内容をまとめて、データベース、C-VOICEシステムに登録し、翌日には担当部署だけでなく経営幹部にも伝え、全従業員が共有できる仕組みとなっております。事実経過やお客様対応状況にとどまらず、御不満や御意見については、再発防止策や仕組みの改善策も共有するようしており、お客様のニーズにより対応した業務・商品・サービスの向上・改善に役立てております。

23ページに移ります。最後に、お客様からの問合せ状況に応じて、よくあるお問合せ、例えば新しく設定させていただいたGAS得プランもっと割料金の場合ですと、どのように申し込むのか、費用は必要なのかといった御質問につきまして、Q & Aの形でホームページ上に掲載し、お客様のお困りごとの解決の一助となるように取り組んでおります。

今後も、このようなお客様の快適な暮らしのお役に立つ取組、サービスを拡充し、お客様に選ばれる会社を目指してまいりたいと考えております。

以上で資料の説明を終わらせていただきます。御清聴ありがとうございました。

古城座長 ありがとうございました。

それでは、御意見や御質問のある方は御発言をお願いいたします。

陶山委員。

陶山委員 御説明ありがとうございました。幾つか質問させていただきたいと思います。

まず、最後のところですが、Q & Aのページの一番下の再申込みのところ、「解約または、一般料金への変更はいつでもできますが、解約または一般料金への変更日より1年以内に『もっと割料金』に再申込みされた場合、その申込みを承諾できないことがあります」と書いてあるのですが、これはどういう理由でしょうかということが一つ。

それから、22ページのC-VOICEシステムという新たな取組は素晴らしいと思うのですが、お客様の声による改善、その消費者へのフィードバックみたいなことは考えておられますでしょうか。社内の中で改善していくという、そこまではあるのですが、フィードバックはどういうふうになっているのか。

それから、情報提供の方法が幾つかあって、マイ大阪ガスという会員専用サイトで730万～740万の契約に対して100万件の契約があると理解してよろしいですね。そこで利用状況をお知らせし

ますということですが、大半は個々に関する情報ではないかと思えます。それぞれの消費者へは検針票とか請求書で情報が得られていると思いますが、会社によっては、この検針票を有料でされているところもあるし、無料でというところもあるのですけれども、御社はどうされているのかということ。

それから、ガスと電気と両方使われる契約が出てきたとき、この請求書というのは一体化されていくのでしょうか。それとも別々に発行されるのか、それぐらいお願いいたします。

古城座長 簡単にお答えください。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 分かりました。

まず、1点目の23ページの一番下のQ & Aにあります再申込みにつきまして回答させていただきます。この点につきましては、9ページを御覧いただければと思います。こちらのほうに各種ガス料金の水準のイメージを示しておりますけれども、今回、設定させていただいた、もっと割料金というのは、ある程度ガスをお使いになられると一般料金より安くなっておりますが、一方でガスの使用量が少ない場合には一般料金より高いという設定になっております。

こういった設定にさせていただいておりますので、私ども、ガス会社としての立場から申し上げますと、ガスをたくさんお使いになられる、例えば夏場ですとか冬場のみもっと割料金に入られて、それ以外の時期は一般料金に戻られるということを選択されますと、これは当初、私どもがこの料金を設定した考え方と異なる使い方をされてしまうということになりますので、もっと割から一旦、一般料金に戻られるのは、いつでも戻っていただけるのですけれども、一旦戻られた後、もう一度もっと割料金に入ってくださいまでには、若干期間を置かせていただきたいと思いますと考えております。

陶山委員 ただ、契約期間はないのですよね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 ありません。お客様がガスをたくさんお使いになられる時期のみ、このもっと割料金に入られるということについては御容赦いただきたいと考えております。

それから、2つ目にC-VOICEについての御質問をいただいております。お客様への対応状況のフィードバックにつきましては、ホームページのほうでこういった改善を行っておりますという紹介をさせていただいておりますし、また、毎年発行しておりますCSRレポートのほうでも、一部になりますけれども、御紹介させていただいております。

3点目の御質問が検針票について。これは、無償でしているのか、それとも有償で対応しているのかという御質問でしたけれども、これについては無償で対応させていただいております。

それから、最後の御質問が、ガスと電気と両方とも御契約いただいた場合に、請求書、検針票というものがセットになるのかどうかということですが、これにつきましては、別途のものなのですが、同じ日にお渡しするといった形の対応をしております。

古城座長 2枚来るとのことですか。

陶山委員 それは、検針票を配られるのですか。一度で済むということですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 そうです。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。

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点ぐらい質問させていただきたいと思
います。

最初に、9ページのところで料金水準イメージが出て、これは一般料金（経過措置料金）とも
っと割料金の割安感が変わるのが20立方メートルと捉えていいのですか。標準使用量はどの程度
と捉えているのか、それをお聞かせいただきたいと思います。

それから、関連してですけれども、前回、関電ガスは新たにお客さんを開拓しなくてはいけな
いということで、なるべく個別の一番お得なメニューを、それぞれ該当するお客さんに提案して
いるということだったのですが、大阪ガスさんの場合は、20立方メートル以上だと一般料金より
ももっと割のほうがお得だということで、積極的に移行するような提案を、先ほどはホームペ
ージからそれぞれ自分でシミュレーションしてということですが、むしろ事業者側のほうか
らお客様にそういった提案を個別に何かされているのかどうか、その辺りをあわせてお聞きした
いと思います。

それから、2点目で、15ページのガス販売体制ですが、取次事業者に生協が入っていて、これ
はなかなかすごいところに目をつけられているなど。生協は顧客管理がかなりしっかりしていま
すから、よりいろいろな面で情報が素早く届くという利点もあります。ただ、大阪の場合は、最
近の状況は知りませんが、以前、東京などと違って、大阪府全体にそれぞれの生協が組合員さん
を持っているというより、エリア割りで生協が成り立っていると聞いています。そうすると、大
阪いずみが一番大きい生協で、ここを選ばれたのか、もしよろしければ経緯をお聞かせいただ
きたいし、生協とそういった取次事業者に提携されたことの利点とか、そういったことを少しお聞
かせいただければと思います。

それから、3点目ですが、今日はなかったのですが、実際に競合といいましょうか、新たに関
電ガスも参入してきましたけれども、関電ガスのほうへ移行された件数はどのぐらいあるのか、
お聞かせいただきたいのと。もっと割料金のほうは、どのぐらいあるのか、可能でしたらお聞か
せいただきたい。

それから、4点目は請求書についてお聞かせいただきたいのですが、分かりやすい料金表示が
されることが大事だと思いますが、既に経産省のほうで適正なガス取引についての指針が出され
ていて、その中で、託送料金についても明記するようにと、望ましい行為として提案されていま
すけれども、その辺りについて大阪ガスさんはどのようにされているか、以上です。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 回答させていただきます。

まず、9ページのグラフにおけるクロスポイントですけれども、一般料金よりももっと割料金
がお得になれるのは、20立方メートル程度のお客様と認識しております。一方、私どものお客
様の場合、平均的な使用量は月間で31立方メートルになりますので、かなり多くのお客様をカバ
ーできているのかなという認識はしております。

それから、このメニューのお客様への提案ですけれども、ホームページに加え。

古城座長 今のは、お客様の総数で使用量を割って出しているのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 はい。

古城座長 では、多量に使う人のほうが大きく出ますね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 その影響は受けます。全体の使用量を家庭用のお客様の数で割っておりますので。

古城座長 31立方メートルであっても、実際、半分以上の人は20立方メートル以下に多分なりますね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 はい。下がゼロからそうなるので、おそらくそういう形になると思います。

古城座長 続けてください。すみません。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 それから、お客様側への提案ですけれども、ホームページに加えましてダイレクトメールを送らせていただいております、お客様へ提案しております。

それから、生協についても御質問をいただいております。いずみ市民生協様と提携させていただいておりますが、最大の生協様ではございません。最大であるかどうかということよりも、お話をいただいて、その中で合意に至ることができたということで、取引を始めさせていただいております。

利点といたしましては、先ほどおっしゃっておられたとおり、顧客管理を非常にしっかりされているということ。それから、最近は宅配を積極的に推進されていて、お客様との接点が多いといったことから、双方メリットがある契約ができたのかなと認識しております。

それから、関電ガスへ移行された件数ですけれども、正確な数字は私も分からないのですけれども、関西電力さんのコメントとしては13万件移行したと聞いております。

また、もっと割の移行件数については、申し訳ありませんけれども、これは開示を控えさせていただいておりますので、御容赦いただければと思っております。

最後に、請求書における託送料金の表示について御質問いただきました。こちらにつきましては、家庭用のお客様の平均単価を示させていただいております、これに御使用量を掛けていただければ、託送料金のイメージが分かるといった形をとらせていただいております。

矢野委員 それは、計算式が検針票に表示されているということですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 このように計算すれば算出していただけるといったものを示させていただいております。

矢野委員 追加で、今後、託送料金を表示される予定とか、検討されていることはありますか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 この託送料金を個別に表示させていただくことにつきましては、システム面でかなり負荷がかかりまして、当分の間、自由化のシステム対応でかなり手いっぱい状態となっております、今後、システムの手が空いた段階で、こういった対応も含めて検討させていただきたいと考えております。

矢野委員 追加でいいですか。申し訳ありません。

先ほど紙ベースで、検針票とか請求書が渡されるということでしたけれども、5ページの4つのポイントの中でもありましたが、ある程度ネットでいろいろ情報を得られたり、ネットで情報を流したりというのがあるので、インターネットで検針票とか請求書のお知らせがされているお客さまはどの程度、何割くらいでしょう。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 先ほど申し上げましたマイ大阪ガスに御加入いただいているお客様は、ネットベースでも過去の請求なども含めて確認いただける形にはなっておりますので、そういう意味では100万件程度のお客様がこういったサービスによる確認が可能です。

矢野委員 ありがとうございます。

古城座長 次、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。

重複してしまうのですが、9ページの一般料金からGAS得プランにどれくらい行ったかという質問については、差し控えるとお答えされたのでしたか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 こちらについては、開示を控えさせていただいております、すみません、数字を申し上げることは御容赦いただければと思います。

古賀委員 その理由をお答えいただけますか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 既に自由市場で私ども、闘っておりまして、競合との関連などもあり、営業戦略の一部についての開示は控えさせていただいております。

古賀委員 分かりました。

それで、導管収入というか、託送料収入については、どれくらい今あるのかということも開示はされていないですか。

古城座長 それは開示しないといけない。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 年に一度、託送収支ということで開示させていただいております。

古賀委員 現在、どのような開示状況ですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー それは、年に一度、経済産業省に託送収支という形で、大口・小口を含めた形で公表しており、年間の金額といたしまして1,000億円単位ですが、細かい数字は覚えておりません。

古賀委員 続いてですが、11ページにいわゆるセット割の説明があるのですが、これは大阪ガスさんと大阪電力さんというのは別会社だと理解してよろしいですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 電力につきましては大阪ガスで販売しておりますので、別会社ではなく、同じ会社による事業です。

古賀委員 そうすると、これはセット割のそれぞれの契約の主体というのは、上にあるGAS得プランというのは、大阪ガスさんとガス供給の契約するのですが、大阪ガスさんの電力を買うことによるセット割ということですか。その下を見ると、大阪電力さんと契約するのだけれども、セットになっているのは大阪ガスさんのガスというように見えますが。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 大阪ガスの電気と書いておりますものも、販売しておりますのは大阪ガスになりまして、ガスと同じ会社が電気もガスも売っておりますので、お客様が契約される相手は、ガスの場合も電気の場合も大阪ガスとなります。

古賀委員 両方とも大阪ガスということですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 その通りです。

古賀委員 そうすると、割引率が違うのはどういう理由からですか。それぞれの使用量に応じて割り振っているのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 電気、ガス、それぞれに収支をはじいておりますので、その中で可能な範囲、お客様の利便性に応えられるように提示しております。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 少し補足させていただきますと、このメニューの見方ですけれども、大阪ガスのガスを契約種にかかわらず御契約いただいている場合に、電気をセットで買っていただいた場合は電気料金が1%割引になります。さらに、大阪ガスのメニューのうち、GAS得プランもっと割料金というのを選んでいただくとガス料金が3%割引になるということで、下と上を逆にみていただくと分かりやすいかなと思うのですけれども、そういう建て付けになっております。

古賀委員 それは、もっと割と一般の組合せが違うというだけですか。もっと割料金で契約するか、それともいわゆる経過措置と同じ一般料金で契約するかによって、それぞれの割引率が変わってくるという理解でいいのですか。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー それで言いますと、ガス料金のほうに電気セット割というものを設けさせてもらっているのが、上に挙げさせていただいているもっと割になります。大阪ガスの電気料金のガスセット割の対象になるものは、先ほどありました一般ガス供給約款もそうですし、ここにありますがもっと割料金もそうですし、床暖料金もそうで、何か大阪ガスのガスを使っていたら、大阪ガスの電気は1%引かせていただくという構成になっております。

古賀委員 ありがとうございます。

それから、12ページにAからHまであるのですけれども、多分、一番使われるのは31立方メートルから33立方メートルぐらいが平均だと思うのですが、今回、例えば0から20のAの10とか15立方メートルの方は確実に値上げになる。1.2~1.3倍と考えてよろしいですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 私どもとしましては、お客様によって、使用量が少ないお客様がもっと割を選択されるのではなく、従来の経過措置料金を継続してお使いになられると思っておりますので、値上げという理解はしておりません。お客様ごとに合わせた料金というものを新たに設定させていただいたという認識をしております。

古賀委員 ありがとうございます。

1点、要望となりますが、0から20立方メートルまで0.8%割引というのは誤解を招くので、できたら注をつけていただきたいです。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 ありがとうございます。

この割引率は、0.8%のすぐ下に書いてありますように、20立方メートル、お使いのお客様の場合を示させていただいております。今、御指摘いただきましたように、例えば中間の10立方メートルのみお使いのお客様の場合には、値上げといいますが、一般料金よりも高くなってしまいますので、今後、こういった料金表を示すときには、今、御指摘いただいたことについては配慮させていただきたいと思います。

ありがとうございます。

古城座長 経過措置料金が廃止されたら、少量需要家は値上げになるわけでしょう。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 現在、経過措置料金として扱っている料金をどういう設定にするかということについては、今後、検討させていただくことかと思っておりますので、必ずしも現時点で値上げになるかどうかについては決まっていないということかと思えます。

古城座長 そうすると、もっと割料金というのは、実質コストに合わせて作った料金スケジュールというわけではないということですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 お客様の使用形態によってコストが変わってまいりますので、使用形態に合わせた料金を設定させていただいた、その一つがもっと割料金だという認識をしております。

古城座長 あといかがでしょうか。

陶山委員、どうぞ。

陶山委員 もっと割とあきない割というものがございしますが、業務用のお客さまの使用量というのは大きいのではないかと思います、業務用が全体の中に占める割合はどの程度かということ。

それから、昨年の電力自由化のところから、今、大阪ガスの電力を使っている契約者数はどの程度か、教えていただけるのだったら教えてください。

あと、先ほど御説明のあったQ & Aの最後の、できない場合もありますという項目ですけれども、もう一度その点について触れさせてください。もっと割で非常に細かく切り替えられて、安い、たくさん使う時期だけとかおっしゃったのですけれども、もしそういう縛りを置かれるのであれば、契約期間はありませんか最初うたわれているのに断るのですよということであれば、そういうケースについてもきちんと言われたほうが誤解を招かないのではないかと。後で断られてしまうと裏切られたと思いますので、制限があるのだったら制限があると書くほうが、消費者にとっては分かりやすいと思います。

質問で答えていただけたところをお願いします。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 まず、あきない割の占める割合という。

陶山委員 業務用の部分です。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 あきない割の中ですか。

古城座長 質問は、産業用とか業務用とか、いろいろな用途で、基本的な数字を大阪ガスについて教えてくださいということですか。今、分かりますか。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー それで言いますと、全体販売量が87億立方メートルと、冒頭御説明しましたが、家庭用が21億立方メートル、残りが業務用であったり、産業用のお客様になります。

古城座長 あと、卸売というのもあるでしょうか。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー 卸もございます。その87億立方メートルの内数です。

陶山委員 含まれているのですね。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー はい。

古城座長 それから、この新しく出た料金というのは、あきない用と家庭用で断絶があるのではなくて、同じ考え方で作っているのですね。一つのを2つに分けて言っているだけですね。家庭用が200立方メートル以上になったら、あきない用も使えるのですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 もっと割料金とあきない割料金の料金表自体は異なっておりますけれども、今おっしゃっていただいたように、たくさんガスをお使いのお客様がおられたら、あきない割を選択いただけるということです。

古城座長 そうですね。たくさん使われる方の割引料金で、つながっているのですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 別料金ですが、実質的にはつながる形です。

古城座長 商品だけ分けて出しているわけですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 それから、大阪ガスの電気の御契約者の数ですけれども、30万件を超えております。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー 1点よろしいでしょうか。冒頭、検針票の御質問をいただきましたけれども、ガス単体の場合はこういう形で出ます。先ほど、加藤が2枚と言いましたけれども、要は2枚分のスペースを使って、こういう形で1枚で電気とガスをお使いのお客様にお渡ししております。そういった意味では、用紙のスペースは2枚分ですけれども、実質的にはこういう形で1枚にて配らせていただいております。

古城座長 陶山委員の質問は全部答えていただきましたか。

陶山委員 はい。

古城座長 ほかにいかがでしょうか。

ちょっと補足ですが、11ページにセット割とありますけれども、割り引くための原資は一体何ですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 割引の原資につきましては、効率化といえますか、企業努力で捻出させていただきたいと思っております。

古城座長 企業努力ではなく、それはちゃんと言わないと。既存業者がコスト割れになってしまうと不当販売になるので聞いているのです。公取の調査があるまで説明しないということですか。それは説明できるでしょう。今のお話ですと、企業努力の成果は、競争が激しいところに全部突っ込むということですか。競争対応として、捻出したものを全部入れますという話になるのですか。それとも、コストがこういうことをやると安いから安くしているのですかという、この

2つのうちのどっちなのかというのを聞いているのです。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 基本的には、今まで選択約款という形で料金メニューを作ってきております。これ以外の床暖料金とか。そこでの位置づけは、基本的にはガス事業法におきまして、経営効率化に資するものとか、負荷平準化効果があるものという形で料金を作っておりますので、量が多いとか、冬より夏のほうが使われるお客様に対しては、当社のインフラ設備が効率的に御利用いただけるということで、原価が安くなるということで、今までそういう料金メニューを設定してきております。

今回の場合も自由料金とはいえ、量が多いお客様につきましては設備の効率化に資するという事を考えておりますので、一部はそういう効率化効果によるもので原資はできてくると思っております。

古城座長 それは、電気とガスをセットで買うお客様、ほかの大口もたくさんあるわけでしょう。その中でセット割と特別に割り引くのはなぜですかというと、それは競争が激しいのでということですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 今、申し上げた点と、あと加藤が申し上げた、当社の中で利益の部分全てを注ぎ込むわけではないですけれども、相対的に、そういう分野に原資を割り付けています。

古城座長 ほかのお客様に比べて、そこだけ激しくコストに近い料金で出しているということですね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 「激しく」ではありません。

古城座長 でも、セットだったら、普通の大口と違うわけでしょう。同じような量を使う人よりも安くなっているわけだから。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 相対的に安くなるようにしております。

古城座長 従来からの料金について、これから見ますと一番割安なのですけれども、昔の割安料金の説明は、需要喚起料金という説明があるのです。需要割引。これは、割り引いたことによって単価が低くて、それは損するのだけれども、需要がぐんと伸びて利益が出るから、割引した以上に利益が出て、一般のお客様に迷惑をかけませんという説明です。ネットレベニューテストというものがあるのですけれどもね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 料金の作り方はかつて2つございまして、今、古城座長がおっしゃられたとおり、ネットレベニューテスト方式がまさにそのお考えです。

もう一つは、従来型の原価準拠方式という形で、原価に基づいて作る場合は、私が先ほど申し上げましたとおり、同じ製造設備とか導管が効率的に利用できることによって、原価低減効果が生み出されます。

古城座長 それは、例えば何なのですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 例えばハウス空調料金という、家庭

用でもガス空調を今までお使いのお客様に適用しているメニューがあるのですけれども、普通、夏場は家庭用のガスが出ない時期ですので、有り体に言いますと、設備が空いている時期に。

古城座長 分かりました。オフピーク料金的一种ですね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー はい。

古城座長 ほか、いかがですか。

ちょっと聞きたいのですけれども、当委員会ではガス市場の競争が、参加者は電気とガスしかないなと思っているのですが、大阪ガスさんは、ほかの地方ガスのところで参加というのはないわけですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 現時点では参加しておりません。

古城座長 大阪ガスは、地方ガス会社のところに参加していますか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 現時点ではしておりません。

古城座長 それから、御社が卸ガスを提供しているガス会社の競争会社にガスを卸しているケースはないですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 現時点ではございません。

古城座長 それはやらないという方針ですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 私どもの供給エリアの中・外を含めまして、卸につきましては、卸を希望する事業者さんがあり、そこと合意ができるような形になるのであれば実施するということです。

古城座長 今、A地方会社に卸して、A地方会社に競争したいという会社が御社から卸売を受けたいといったときに、これは供給するのですか。供給できるような体制になっているのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 検討はいたします。

古城座長 申込みがあるのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 現時点ではありません。

古城座長 検討するとき、同一条件で提供するというのではなくて、いろいろな条件も検討しない。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー 御要望いただければ、そこは誠実に協議しますけれども、個別のケースでどういう状況かということは、控えさせていただきます。もちろん、協議はきちりとさせていただきます。

古城座長 だから、卸供給約款みたいなものは作らないし、もし来たらお話し次第だということですね。そういうのが御社の今のところの対応ということですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 卸については、個別に対応させていただきたいと考えております。

古城座長 御社の営業区域内で御社と競争するのだけれども、御社から卸売を受けたいという業者が出てきた場合に供給するのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 これも条件次第だと思いますので、個別に協議をさせていただきたい。

古城座長 今まで実績がないですね。申込みもないですね。それとも申込みはあったけれども、断ったのですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 個別の業者さんとの関係につきましては、守秘の対象にもなりますので、回答は差し控えさせていただきます。

古城座長 結構です。それで、そのための条件も開示していないということですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 開示はしておりません。

古城座長 ということは、御社からの卸ガス供給を受けて、既存のガス会社と競争するのは、今とても難しいということですね。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 難しいかどうかというのは。

古城座長 これは難しいと言うのですよ。難しいかどうか分からない、ということではない。それは御社がそういうふう言っているだけで、難しいですよ。それは分かりました。どうもありがとうございます。

古賀委員、どうぞ。

古賀委員 14ページのセット割プランのメリット額の御説明をいただいているのですが、先ほど31立方メートルぐらいが平均の使用量だということだったのですが、ほかの会社さんでは大阪ガスさんの平均使用量は33立方メートルと計算して比較されている会社もあるようですが、この例は平均で出すと50立方メートルぐらいですかね。この50立方メートルでこういう試算をされた理由というか、50立方メートルぐらいないとメリットはないと、ちょっと短絡的ですけども、そのように理解してよろしいでしょうか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 先ほど見ていただきました9ページの料金水準イメージを見ていただければと思いますけれども、GAS得プランもっと割という料金は、ある程度以上、ガスをお使いのお客様にメリットが生じる体系となっております。私ども、ターゲットとして考えておりますセグメントの中心になるのが、月平均ベースでいきますと50立方メートル程度のガスを使うお客様になりますので、ターゲットのお客様の使用量をベースにカウントしております。

古賀委員 ありがとうございます。

50立方メートルぐらい使う方というのは、需要家全体でどのぐらいの割合ですか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 済みません、比率は即答できないのですけれども、例えばお子さまが1人2人おられる御家族であれば、かなり多くのお客様が50立方メートル程度、お使いになっていると思います。

古賀委員 7,000円ぐらいですね。かなり高いと思うのですけれども、50立方メートルの使用割合はそんなにあるのでしょうか。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 先ほど古城座長からもおっしゃっていただきましたように、平均は確かに全体で割りますと31立方メートルになるのですけれども、中央値になりますともう少し高いところになりますので、50立方メートルというのは、私どもの感覚からいいますと決して高い数字であるとは認識しておりません。

古城座長 普通、床暖を入れている方は、ガスをどのぐらいを使用されているのですか。例えば8畳に大阪市で床暖を入れているケース。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 床暖の床の大きさとか。

古城座長 だから、8畳。それで場所は大阪市。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 床暖料金をお客様に御説明しているときの標準的な使用量で言いますと、年間800立方メートル程度になると考えております。

古城座長 そうすると、平均100立方メートルは行っていない。

大阪ガス株式会社加藤リビング事業部計画部長 100立方メートルは行かないですね。70立方メートル程度になります。

古城座長 そうすると、GAS得プランは安過ぎませんか。たくさん使われるところはいいですけども、少ないところも、がくんと安くなっているでしょう。

大阪ガス株式会社福山リビング事業部計画部料金チームマネジャー そこにつきましては、選択約款の時代の話になりますけれども、需要群として床暖を使っていたいただいているお客様をまとめて、どういった料金水準にするかを決めております。

古城座長 選択約款は、ネットレベニューテストで安くしているのですけれども、ネットレベニューテストを最初に認めるときに、いろいろ仮定を置いてネットレベニューテストを多分通るだろうという形でやるのですけれども、実績値が本当にネットレベニューテストを通っているかどうかという検証はしているのですか。それとも検証していない。もしかしたらネットレベニューテストをクリアしていないかもしれないですね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー そうですね。我々も過去に一つだけネットレベニューで選択約款を作ったことがあるのですけれども、5年間は毎年、経済産業省に黒字になるまで報告するというので、我々もさせていただいて黒字になったということで報告を終えた事例が一つだけございます。

古城座長 そうですか。あとのオフピーク料金とかも大丈夫なのですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー オフピーク料金等は、ネットレベニューというより、原価準拠方式で作っておりますので、そこは大丈夫です。

古城座長 ネットレベニューテストは、5年だけ実際に検証したけれども、その後は、毎年は検証していないということですね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー ただ、一つ作ったのが床暖料金なのですけれども、料金を作って、料金改定、原価洗い替えをするときに、その次のときにネットレベニューで作るか、原価準拠で作るかという判断ができるのですけれども、そのときに原価準拠で作りましたので、それ以降はきちんと原価回収ができていくということになっています。

古城座長 それがちょっと分からないのですけれども、床暖料金というのが、特に普通の大口特別で原価が安い理由は何なのですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 家庭用の一般料金に比べてガス使用量が多いということなどです。

古城座長 そうしたら、9ページを見てもらえると分かりますけれども、一番ガスを安く売れる割引というのは床暖料金ですね。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー マイホーム発電料金もございます。

古城座長 そうなのですが、その次のガスだけですと、床暖料金が安いんですね。これの説明はどうなるのですか。大口需要家だからという説明ではないのですか。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー こちらも先ほど申しましたように、ネットレベニューで当初作ったのですけれども、基本的に使用量が多くて負荷平準化効果に資するというので、原価低減効果があるということで安くなります。

古城座長 でも、それだと、ほかの多量需要家はたくさんいるわけですね。それと区別して、なぜ床暖だけ優遇しているのですかということを知っているのです。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー ほかの機器がついていないお客様で大量にということですか。こういうお客様は、例えば業務用とかでしたら、ほかにたくさんメニューがございます。

古城座長 いや、9ページの図で、同じような人で床暖だけ安いのはなぜですかと言っているのです。ほかの同じ量を使っているお客さんと、床暖の人の原価が違うのですかと聞いているのです。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 同じ原価に基づいて算定しております。

古城座長 そうしたらおかしいでしょう。原価が安いというなら正当化できるけれどもね。床暖料金の話は、床暖がなかったら使用量はうんと少ない。床暖をつけているから、当然、床暖のおかげで用量が増えるのだから、ネットレベニューというか、収入が増えて、ガスの用量が増えるのだからというので、さらに割引の理屈をつけて、というネットレベニューがないと床暖料金というのは正当化できない。原価が同じというのは、正当化できないはずですよ。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー 床暖料金につきましては、当初は古城座長のおっしゃるとおり、ネットレベニューという形で作らせていただいておりますので、当初作った経緯はそういう経緯です。

古城座長 当初はそうでしょう。だから、今はやっていないというのは分からない。そして、今やっていないというのに、こんなに同量の大口需要家に比べて、うんと割引しているというのがよく分からない。

大阪ガス株式会社野口企画部制度企画チームマネジャー ここには書かせていただいていないのですけれども、例えばマイホーム発電というのは、家庭用のコージェネレーション料金で、あと、ほかに、先ほど申し上げた家庭のガス空調向けの料金があるのですけれども、そちらのほうが床暖料金よりも、原価低減効果があるので当然安くなっているのです、それほどここが極めて安いという形にはなっていません。

古城座長 ほか、いかがですか。よろしいでしょうか。

それでは、議論は以上といたします。加藤様、野口様、福山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した。

(大阪ガス株式会社 退席)

3. その他

古城座長 最後に「その他」ですが、都市ガスの小売全面自由化に関して、消費者から全国の消費生活センターに寄せられている相談の状況について、事務局より説明があります。

丸山参事官 お手元の右肩に資料2という形で置かせていただいている横組みの資料があるかと思えます。「都市ガスの小売全面自由化に関する相談について」でございます。

以前、国民生活センターから、電力の小売自由化についての相談状況という形で御報告がございました。そのときには、都市ガスについてはほとんどないというお話があったところですが、全国の消費生活センターに寄せられた相談情報、PI0-NETの直近の状況につきまして、事務局で整理させていただいたものでございます。

まず、都市ガスについての相談件数でございますけれども、2016年4月から直近の2017年3月末まで、都市ガスの自由化に関連する相談件数は55件になっています。内訳については書いてございせんけれども、2017年1月に入ってからかなり増加が見られます。

うち、相談者の状況ですけれども、60歳代以上の方の相談というのが61%で、過半を占めています。内訳で言いますと、60歳代が22%、70歳代が24%、80歳代15%という形になっております。

それから、地域の状況を見ていきますと、一番多い地域は関東の60%でございます。次いで、東海の22%、関西の14%になっております。競争が起きているところについて、相談が寄せられているのかなと見ております。

特徴といたしましては、下の囲みに書いてございますけれども、主に勧誘面とアンケートに関する相談が多いようです。

具体的に勧誘については、ガス会社を名乗る電気があり、ガスが自由化すると言われ、現在使用しているガス料金を聞かれた。不審であるという例。

それから、アンケートにつきましては、ガス自由化に伴い、大手電力会社とガス契約をすると安くなるという業者が来訪。住所・氏名・電話番号をアンケートに記載し、ガスの検針票も見せた。しかし名刺等を渡されず、会社名や個人名は不明。名札もよく見えず不安というものでございます。

具体的な財産的なトラブル被害が生じたといったものについては、余り見られないということを確認いたしました。

御報告については、以上です。

古城座長 ただいまの説明について御質問ございますか。

それでは、ほかにございませんでしょうか。

議論は以上といたします。

4 . 閉会

古城座長 その他、事務局から連絡事項はございますか。

丸山参事官 本日も熱心な御議論、どうもありがとうございました。

次回の会合につきましては、確定次第、御連絡をさせていただきます。

なお、この後、専門委員間の打合せを行いますので、委員の皆様は委員室のほうにお集まりください。