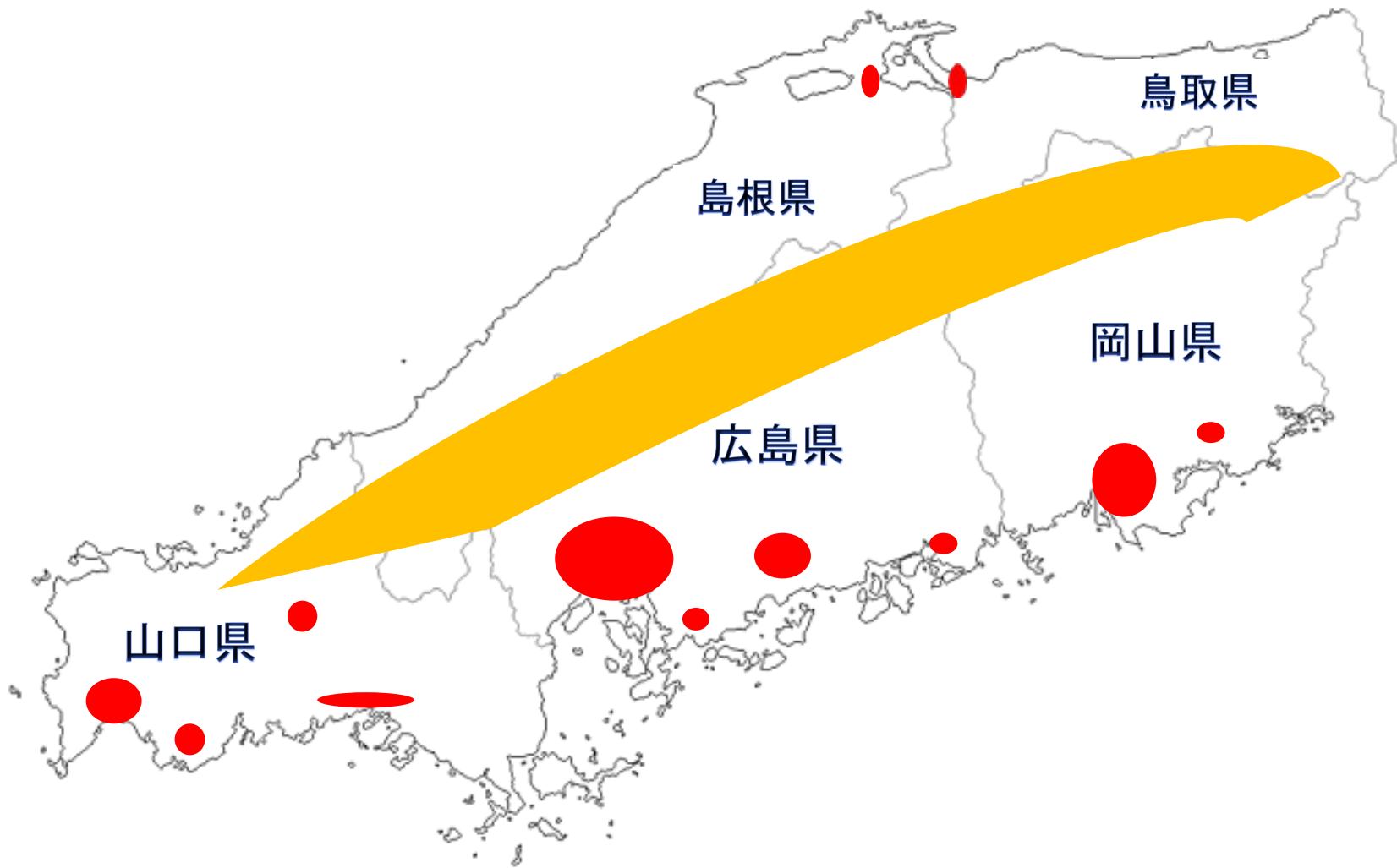


内閣府消費者委員会公共料金等専門調査会報告資料

消費者の観点で見た 電力・ガスの自由化の現状評価と 課題について

広島県消費者団体連絡協議会
事務局長 森畠 哲司

2018年（平成30年）2月27日（火）



1 . スイッチング率が低迷しているポイント

消費者が自ら動いて他社に切り替えるだけのメリット感を感じていない。

切り替えた時にトラブルとなることを不安視している。

CM等で知名度が高い電力会社が存在する一方で、比較する他社情報が少なく、選択性が低い。

大手を含めた新規参入事業者の料金・サービス等の内容がわかりづらい。

中国地方に電力会社スイッチングの状況

スイッチング件数：5.9万件（1.7%）地方で低迷顕著

中国電力管内の自社内の切替件数：41万件（11.7%）

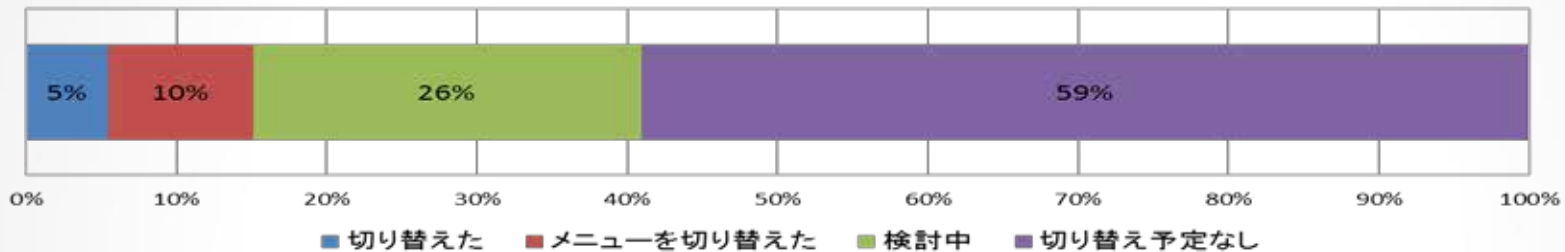
平成29年9月末時点ではスイッチングと自社内の契約の切替件数を合わせると13%を超えている

（出典：電力小売全面自由化の進捗状況 資源エネルギー庁）

2. 今回の調査から考察できたこと

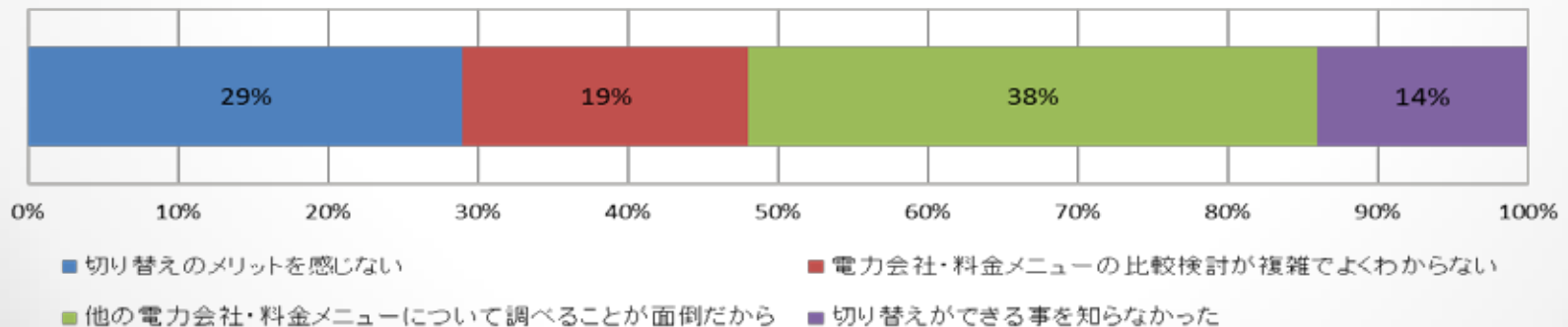
《電力会社切り替え経験および予定について》

切り替えの予定がない 59%
(「予定がない」「検討中」 85%)



切り替え予定がない理由

比較検討が複雑でよくわからない・調べるのが面倒 57%



消費者の声

- ・切り替えによって電気が利用できなくなる不安がある。
 - ・新規参入事業者の電力小売自由化の情報が乏しく、信用できるのか不安がある。
 - ・切り替えの方法や仕組みが消費者として理解できない。
 - ・料金の比較や仕組みについての資料説明入手の手段がわかりにくい。
 - ・切り替えによるメリットについて広報が一般に周知されていない。
 - ・地元事業を応援したい。
 - ・電力・ガス会社の情報はネットでしかできないのか。
 - ・電力に関しては安定供給への思いが強く、今後どうなるか不安の心理が切り替えへの行動より上回る。
- 自由化によって競争原理が働き、料金が安くなるという理屈はわかるが、少しばかり安くなったからといってメリットは感じない。他社料金やプランを比較する手間がわずらわしい。今の料金が半額になるなら、手間も惜しまないがそうなると逆に、現行と同じサービスを受けられるのか不安になる。

3 . 電力小売自由化に対する懸念事項

電力自由化のメリット

- (1) 消費者が電気の購入先を自由な選択が可能
- (2) 競争原理が働くことで、電気料金の値下げ・サービスや特典の充実・料金プランの多様化・ライフスタイルに見合ったプランの選択が可能

懸念事項

- (1) 不安 (安定供給・価格高騰・サービスの低下・詐欺やトラブル・比較対象の有無・信用できる会社の有無)
- (2) 情報提供不足 (ネット環境に馴染んでいない方への対応 (特に高齢者))・資料が入手しにくい・手間をかけるほどのメリットを感じない)
- (3) 安心安全の電力供給を望む声 (クリーンエネルギーへの期待・原発への不安・料金だけでない総合的な評価の必要)

4 . 電力小売自由化に対して消費者側からの意見

(1) 電力小売自由化に伴う価格の高騰防止策の必要性

- ・消費者としては今の料金でも「高い」と感じている。
- ・継続的な電力自由化進捗状況調査の実施や消費者意識調査の実施と公開。

(2) 新規参入しやすい環境整備

- ・送配電網を所有する大手電力会社と所有していない新規参入事業者が、公平に競争が行える環境整備が必要。
- ・新規参入事業者が増えなければ、選択肢も広がらない。

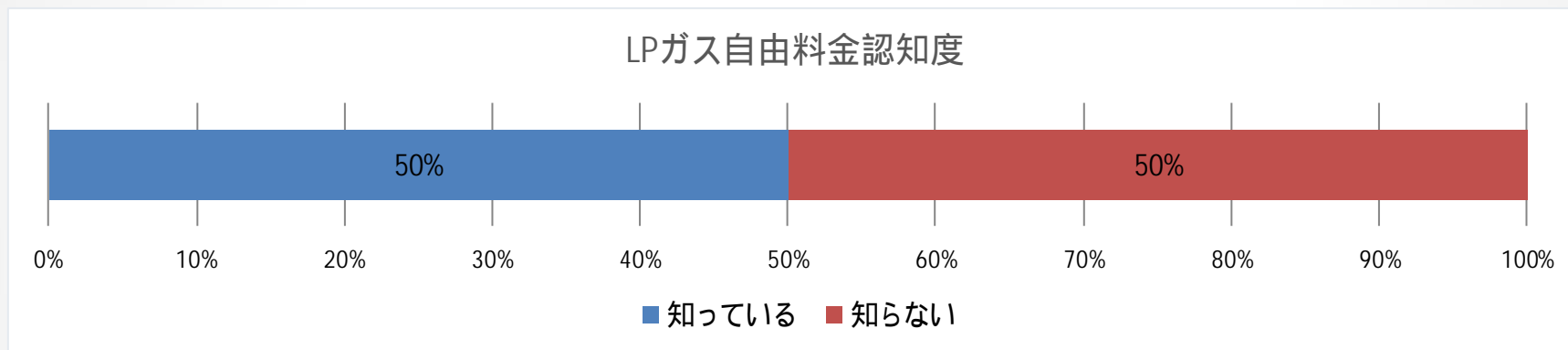
(3) 消費者への情報提供等

- ・「電力比較サイト」の信頼性と簡便性の向上。
- ・マスメディア等を通じた電力自由化のPR。
- ・消費者トラブル等（ネットや訪問による詐欺）の啓発。

5 . ガス（LP・都市ガス）自由化への意見

（1）LPガスが自由料金であることの情報提供が不十分

- ・半数の方が、LPガスが自由料金であることを知らない



消費者の声

- ・自由料金であることを知らないため切り替えが少ない。
- ・契約先を変更することにより料金の負担が少なくなるのであれば、変更も検討したい。しかし情報がない為検討できない。
- ・総合的に考えてLPガスが家庭用エネルギーとして、他のエネルギーと比較しての優位性や切り替え方法などの説明会を開催してほしい。

出典：「わが家の電気・ガス使用」に関する調査報告書 広島県生活協同組合連合会

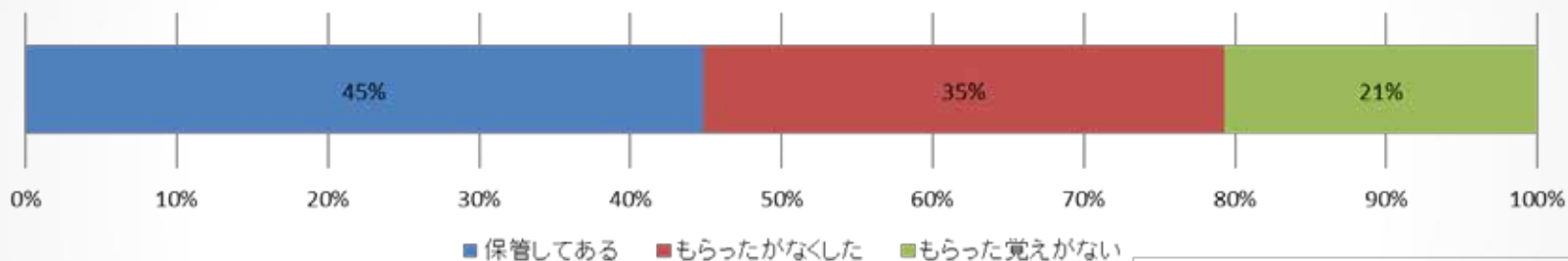
(2) 実質的には価格競争はなく、販売価格が高止まり

- ・他の業者の価格がわからないので、高いか安いかわからない。
- ・あまり競争原理は働いておらず、活発に消費者が乗り換えようとしている感覚は乏しい。

(3) 基本料金などが公表されていないことによる不透明性

- ・書面による「確認が十分にできておらず、もらったが無くした、もらった覚えがない」方が半数。

書面確認の有無



- ・書面による「確認が十分にできておらず、もらったが無くした、もらった覚えがない」方が半数を超えている。
- ・書面確認がなければ、ガス料金の根拠（基本料金や従量料金の単価など）を知る事ができない。
- ・料金の値上げなど改定する場合は再交付をすることが「求められている」だけで「義務付け」ではないことが問題、消費者も書面確認の認識が薄い。

書面とは

「書面」は契約を結んだときに販売店から消費者に交付することとされており、料金に関しては料金の構成やその内容を消費者にわかりやすく示すことが義務づけられている

6 . ガス（都市ガス、LPガス）自由化の懸念事項

ガス自由化のメリット

- (1) 消費者が望む価格競争によるガス料金の値下げ。
- (2) 自由に業者が選べる選択性。

懸念事項

- (1) ガスの自由化などの情報公開と消費者が切り替えできる環境づくり
 - ・ LPガスに関しては、取引適正化ガイドラインがホームページなどで情報公開がすすんでいる事は評価しているが、取引価格の適正化を要望する。
 - ・ 消費者の過半数が自由化を知らない状況では、業者の価格競争は起こらない。
 - ・ 消費者が切り替えようとする際に丁寧な業者対応などが求められる。
- (2) 価格の地域内格差の是正
 - ・ 同じ地域で同じ商品で価格差が生じている。
- (3) 契約時等の消費者への丁寧な説明が必要
 - ・ 業者には、契約時または料金改定時に書面を交付する義務があるが、交付ができていない業者もいる。
 - ・ 消費者においても保管する事が課題。

資料編

「わが家の電気・ガス使用」に関する調査概要

調査期間：2018年1月8日～17日

調査団体：広島県生活協同組合連合会

広島県地域女性団体連絡協議会

JA広島県女性組織協議会

公益社団法人 広島消費者協会

呉市消費者協議会

廿日市市消費者協会

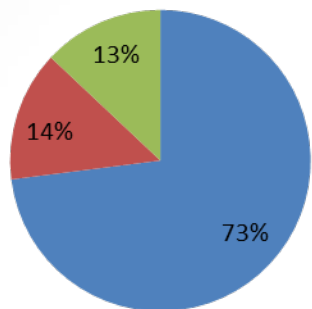
NPO法人 消費者ネット広島

調査対象：広島県内消費者120名

回収状況：114件回収、うち93件有効回答（81.6%）

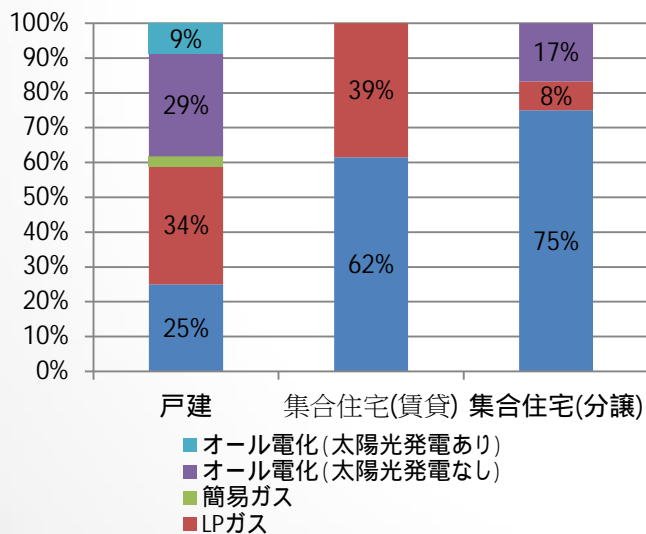
「わが家の電気・ガス使用」に関する調査データ

住宅の種類

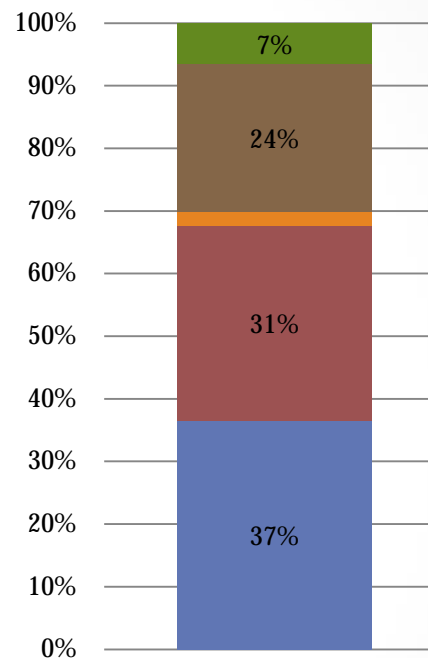


■ 戸建 ■ 集合住宅(賃貸) ■ 集合住宅(分譲)

ガスの種類住宅別



ガスの種類



■ オール電化(太陽光発電あり)
 ■ オール電化(太陽光発電なし)
 ■ 簡易ガス
 ■ LPガス
 ■ 都市ガス

中国電力の電源構成

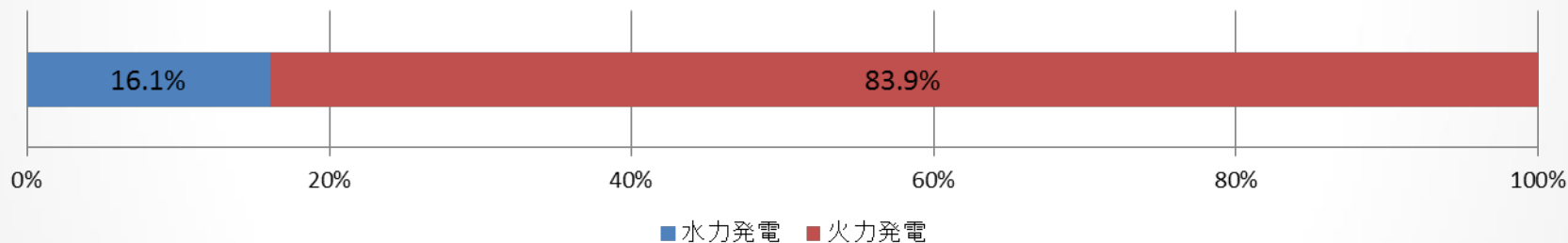
水力発電のウエイト 16.1%、火力発電のウエイト 83.9%

・火力発電の電源構成の内訳

石炭 59.3%、LNG 38.3%、石油 2.3%

石炭の電源ウエイトが高いのは、北陸電力98.7%、北海道77.5%、四国電力63.2%について5番目

中国電力における電源の内訳



中国電力における火力発電の内訳

