

# 代理店等の公表、託送供給料金相当支払金額の明示について

- 一般家庭に供給中の事業者のうち約75%が提携している代理店等があり、そのうち約30%が提携している代理店等に関する情報を主にHP上で公表済み。公表を予定していない事業者については、代理店等の意向や最新情報の管理に伴う業務負担が主な理由であった。
- 一般家庭に供給中の事業者のうち託送供給料金相当支払金額を明示している事業者は約20%、託送料金単価か概算額を明記している事業者は約1割。明記の方法は、請求書や領収書等の割合が90%以上であった。明記を予定していない事業者については、システム改修が必要になることなどがその理由であった。

## (1) 代理店等に関する情報の公表状況

一般家庭への供給意向	公表済み	公表予定有り	公表予定無し	検討中	提携している代理店等有り	提携している代理店等無し
既に供給を開始している	47社(31.8%)	29社(19.6%)	46社(31.1%)	26社(17.6%)	148社(100.0%)	51社
今後供給を開始予定である	1社(4.5%)	1社(4.5%)	15社(68.2%)	5社(22.7%)	22社(100.0%)	31社
今後も供給を行う予定はない	3社(8.6%)	0社(0.0%)	25社(71.4%)	7社(20.0%)	35社(100.0%)	76社

## (2) 請求書等における託送供給料金相当支払金額の明記状況

一般家庭への供給意向	相当額を明記済み	料金単価か概算額を明記済み	いずれかの方法で明記予定あり	明記予定無し	検討中
既に供給を開始している	35社(17.6%)	24社(12.1%)	5社(2.5%)	52社(26.1%)	83社(41.7%)
今後供給を開始予定である	8社(14.3%)	0社(0.0%)	3社(5.4%)	17社(30.4%)	23社(41.1%)
今後も供給を行う予定はない	27社(23.1%)	4社(3.4%)	5社(4.3%)	50社(42.7%)	28社(23.9%)

# 標準メニュー及び平均的な月額料金例の公表状況

- 一般家庭に供給を開始している事業者のうち、約90%の事業者が標準メニューを公表済みであり、約70%の事業者が平均的な月額料金例を公表済み。いずれも公表を予定していない事業者については現在の供給対象が自社従業員等、一部の需要家に限定しているためや、供給開始にいたっていないためと回答。
- 公表の方法は、標準メニュー、平均的な月額料金例ともにホームページの割合が80%以上。

## (1) - 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	182社(73.4%)	8社(3.2%)	35社(14.1%)	23社(9.3%)
平均的な月額料金例	145社(60.2%)	6社(2.5%)	38社(15.8%)	52社(21.6%)

## (1) - 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	173社(86.9%)	2社(1.0%)	17社(8.5%)	7社(3.5%)
平均的な月額料金例	140社(70.4%)	3社(1.5%)	23社(11.6%)	33社(16.6%)

## (2) 公表の方法

調査項目	ホームページ	パンフレット・チラシ	請求書	その他	合計
標準メニュー	170社(93.4%)	108社(59.3%)	13社(7.1%)	31社(17.0%)	182社
平均的な月額料金例	124社(85.5%)	106社(73.1%)	1社(0.7%)	3社(2.1%)	145社

# 電力・ガス小売自由化における消費者の選択行動アンケート調査の結果概要

調査方法

インターネット調査

調査対象者  
(本調査)

「電気の購入先変更者」または「電気料金プラン変更者」または「都市ガス利用&ガスの購入先変更者」の20～69歳男女

調査エリア

全国(沖縄電力管内居住者はのぞく)

サンプル数

スクリーニング単体集計：10,000ss 本調査：1,500ss

※スクリーニング調査全回収数の中から、スクリーニング単体集計用に性年代の人口構成に合わせて、10,000ssを抽出。本調査回答者はスクリーニング全回収から、1,500ssをエリアごとの電気の購入先切り替え件数、規制料金から自由料金への変更件数、ガスの購入先切り替え件数に基づいて抽出。

※スクリーニング単体集計抽出サンプルについては、『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』について“わからない”回答者は除外。

※本調査対象者については、「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」については、『電気契約アンペア』『電気料金』『電気使用量』について“わからない”回答者は除外。「ガスの購入先変更者」については、『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』については“わからない”回答者を除外するようにしているが予定数の回収が難しい見込みであったため、一部『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』については“わからない”回答者も含めて回収。

設問数

【スクリーニング調査】10問 【本調査】36問

回収割付

●スクリーニング単体集計：10,000ss

	合計	20代		30代		40代		50代		60代	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全国計	10,000	795	758	966	937	1,191	1,160	957	954	1,113	1,169

※総務省統計局 人口推計 各年10月1日現在人口(第10表都道府県, 年齢(5歳階級), 男女別 人口-総人口, 日本人人口(平成28年10月1日現在))より回収割付数を算出

〈各エリアの内訳〉	
北海道口	: 北海道
東北口	: 青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県
関東	: 茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県
北陸口	: 富山県、石川県、福井県
中部	: 長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿	: 滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国	: 鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国	: 徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州・沖縄口	: 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

●本調査：1,500ss

・電気の購入先変更者 ・電気料金プラン変更者 ・都市ガス利用&ガスの購入先変更者

計	500ss
北海道電力管内	24
東北電力管内	17
東京電力管内	268
中部電力管内	41
北陸電力管内	3
関西電力管内	106
中国電力管内	6
四国電力管内	5
九州電力管内	29

計	500ss
北海道電力管内	1
東北電力管内	5
東京電力管内	133
中部電力管内	197
北陸電力管内	2
関西電力管内	65
中国電力管内	67
四国電力管内	10
九州電力管内	21

計	500ss
東京電力管内	31
中部電力管内	75
関西電力管内	382
九州電力管内	12

※「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」については、「平成29年5月分電力取引 報結果」【表15】平成28年5月以降の累積スイッチング実績(単位:件)を基に算出。  
※「ガスの購入先変更者」については、「平成29年5月分ガス取引報結果」【表12】家庭用における月間契約変更件数(エリア別)(平成29年5月)を基に算出。  
※「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」にも「ガスの購入先変更者」が含まれ、また「ガスの購入先変更者」にも「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」が含まれるため、集計上の各総数はそれぞれ500ss以上となります。

調査期間

2017年9月7日(木)～9月8日(金)

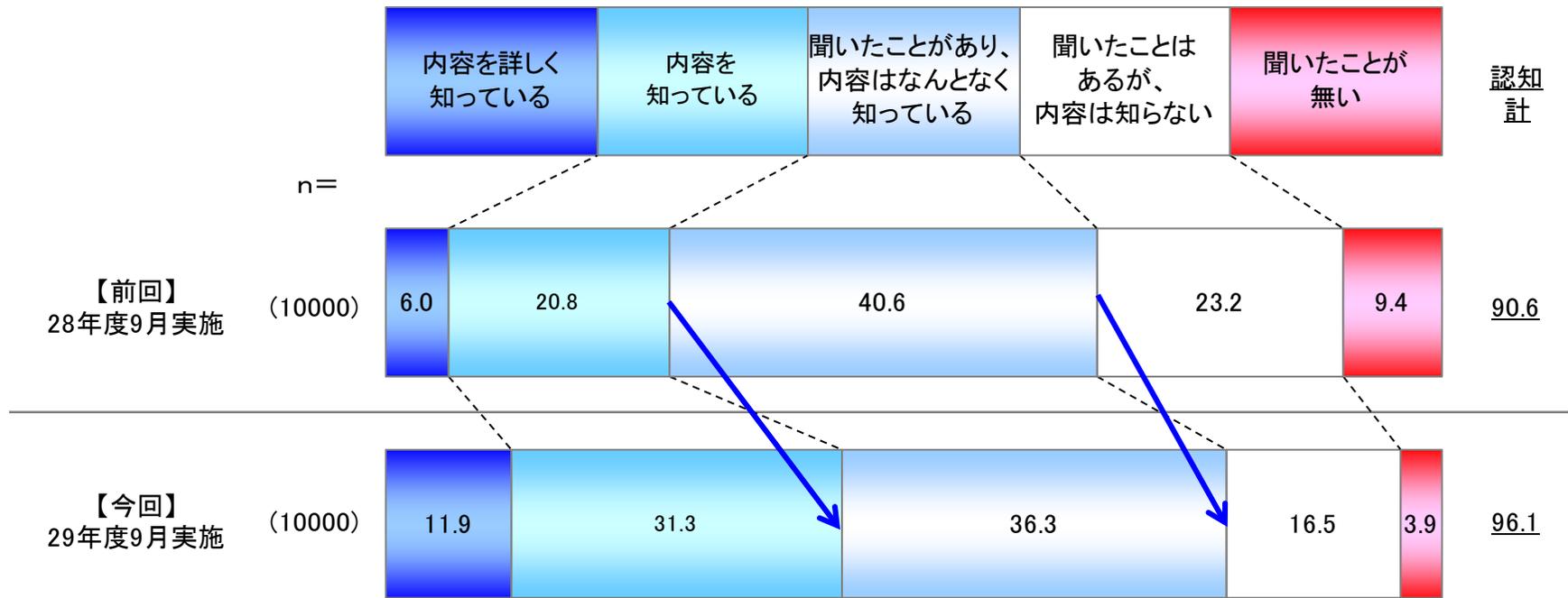
# 電力の小売自由化の認知度

SC10,000ssデータ

- 電力小売自由化の内容まで知っている人（「内容を詳しく知っている」+「内容を知っている」）は、前回26.8%から今回43.2%と、16.4ポイント上昇しており、前回調査時よりも電力自由化に関する認知度が上昇している。
- 「内容はなんとなく知っている」人まで含めると79.5%と、前回71.3%から8.2ポイント上昇している。

SC.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。（SA）

(%)



# 電気の購入先・料金プランを変更したきっかけ

本調査1,500ssデータ

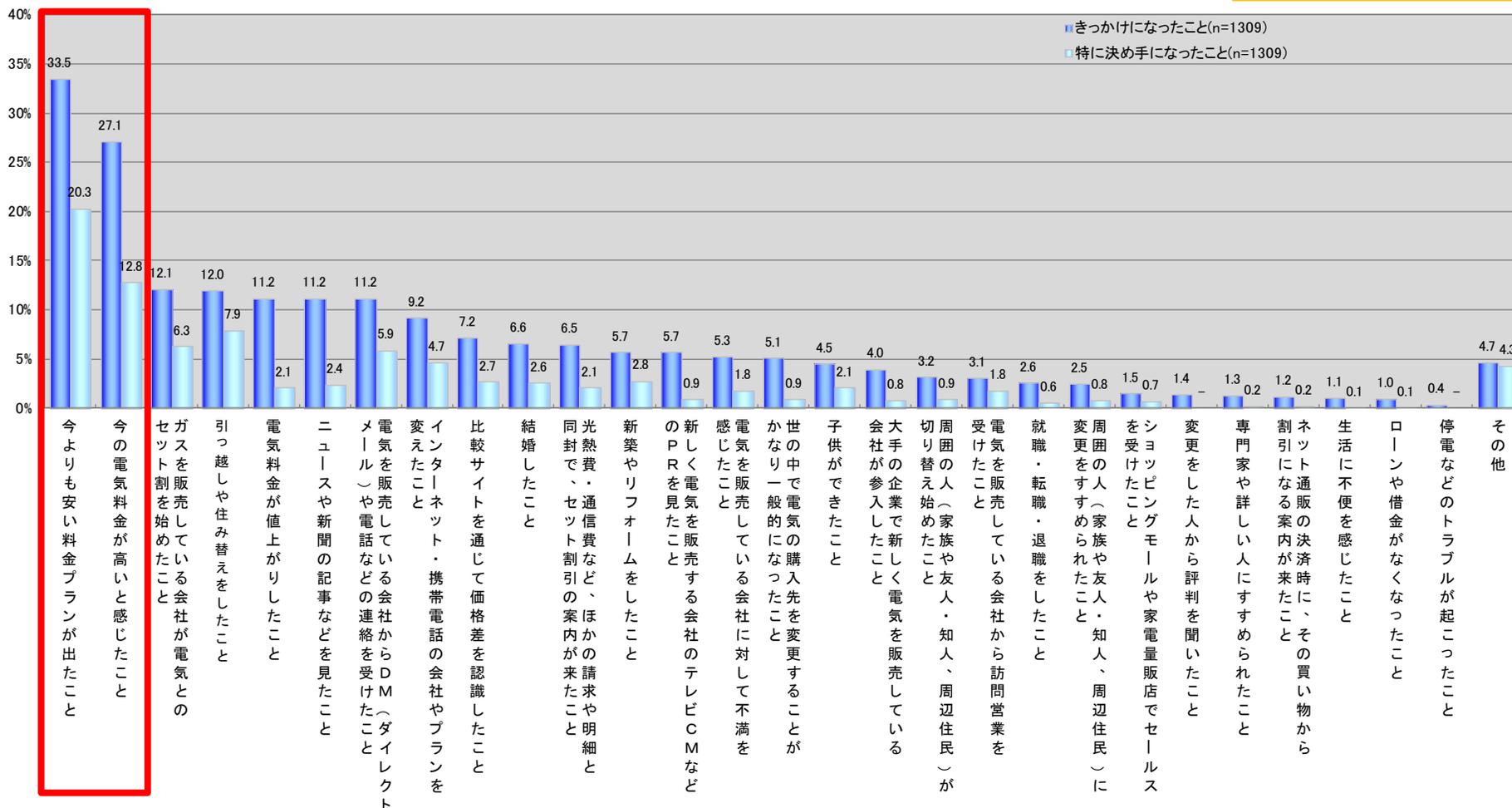
- 電気の購入先/料金プランを変更したきっかけとしては、「電気料金が高いと感じたとき」、「安い料金プランが出たとき」が特に高くなっており、変更することで電気料金が安くなることを期待していることが窺える。

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).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。(MA)

(2).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。(SA)

電気の購入先  
または料金プラン変更者ベース



※きっかけになったことの降順

出所：経済産業省 電力・ガス取引監視等委員会 2017年度産業経済研究委託事業（電力・ガス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）

# 電気の購入先・料金プラン変更後の料金満足度

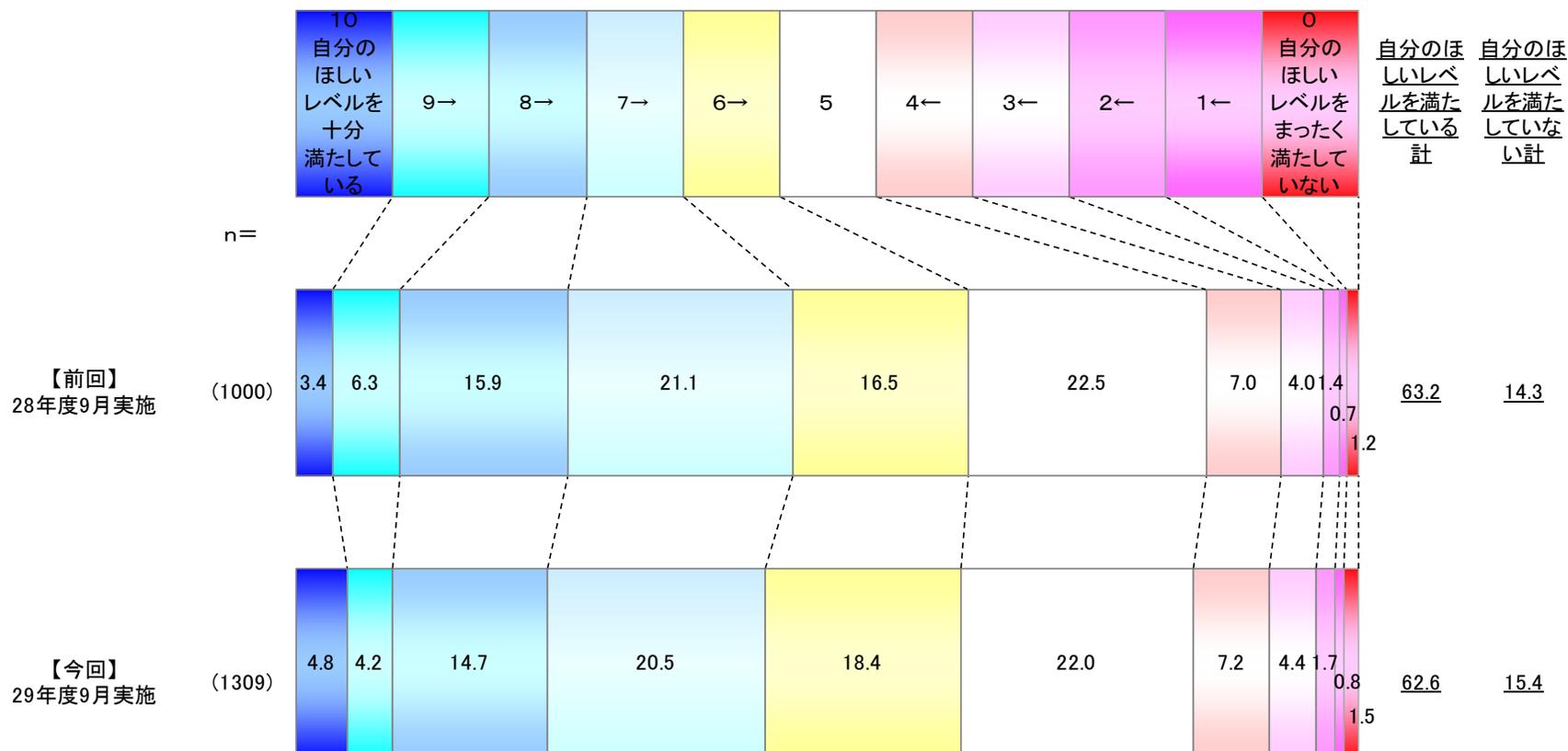
本調査1,500ssデータ

- 変更後の電気料金については、電気の購入先または料金プラン変更者のうち、62.6%が「自分がほしいレベルを満たしている」と回答しており、変更に対する満足度は高い。前回調査から評価に大きな変化はみられない。

電気の購入先  
または料金プラン変更者ベース

Q8.あなたは、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更後の電気料金にどの程度満足していますか。(SA)

(%)

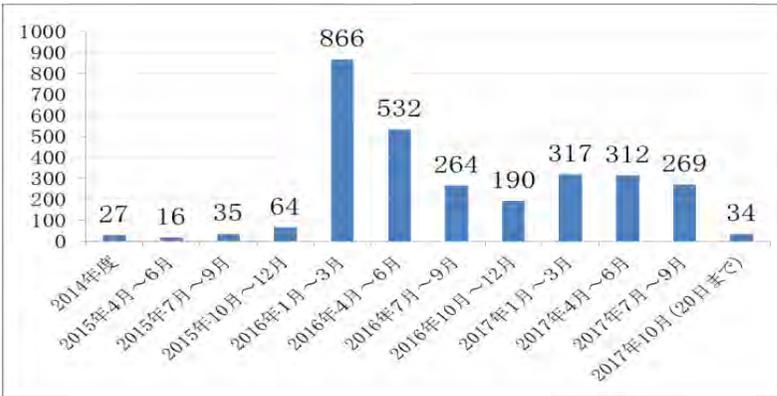


# 消費者の皆様からの相談の状況（電気）



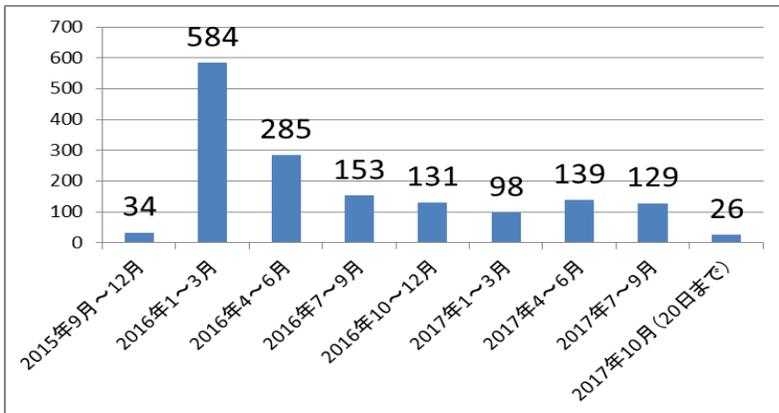
- 小売全面自由化開始直前に最も相談件数が増加。自由化後、落ち着きつつあるものの、具体的な契約に関する相談や料金支払いに関する相談が増加。

## 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10月20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10月20日までに登録されたデータ

## 相談事例

◆「現在契約している電力会社の子会社である。」と電話があり、お客様番号などを教えてしまった。契約したつもりはなかったが、送られてきた書面を見ると、既に契約したことになっていた。

⇒事業者が上記情報を入手できれば、意に反して電気の契約の切替え手続を進めることもできるので、電気の契約に関する営業活動を受けた際には、事業者に情報を伝えるか慎重に検討しましょう。

◆思っていたより電気料金も安くなかったため、解約し、元の契約に戻すことにした。現在契約している事業者に申し出たところ、解約料がかかると言われた。

⇒小売電気事業者は、契約内容について契約締結前に説明することが義務づけられています。小売電気事業者からしっかりと契約内容を確認し、納得した上で契約をすることが重要です。

◆契約を切り替えたが、料金がだいぶ高くなってしまった。以前に契約していたプランに再度加入をしようと思い、元の電力会社に連絡をしてみたが、いったん契約を解約すると元のプランには戻れないと断られた。

⇒旧一般電気事業者の旧選択約款については、新規契約の申込を受け付けておらず、一度契約を解除すると再度契約することができなくなる場合もあります。契約の切替えを検討する際には、現在の契約内容についてもよく確認しましょう。

# 東京電力エナジーパートナーに対する業務改善勧告について

- 2月5日付けで法律に基づく報告徴収を行った結果、7,059件の需要家に対する電気事業法・ガス事業法違反（契約締結前交付書面の不交付）が確認された。
- 需要家保護に関わる法令違反を多数発生させたことは、社内の業務執行体制に問題があると認められることから、委員会として業務改善勧告を行った。

## 1. 違反事実等

### (1) 規模

契約締結前交付書面の不交付：7,059件（電気事業法違反5,735件、ガス事業法違反6,606件）

### (2) 原因と対策

#### ① 法令遵守の徹底が不十分

- ・ マニュアル不備(ガス:「電気に準じて対応」とのみ記載)
  - ・ 電話営業（後日書面交付可）との混同
- ⇒ マニュアルを改善し、定期的に研修を実施

#### ② 経営層を含むチェック体制が不十分

- ・ 書面交付や説明実施を記録化せず
  - ・ 営業職員自らシステム入力
- ⇒ 記録化、二重チェック、経営層の関与を徹底

## 2. 業務改善勧告の内容

- ① 需要家への追加説明(契約意思の再確認を含む)
- ② 不交付の再発防止
- ③ 講じた措置を報告（勧告1か月後まで）

## 消費者への情報提供（電気）

- 電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口などに寄せられた不適切な営業活動などについて、事実関係の確認や指導を行うとともに、独立行政法人国民生活センターと共同し、2016年3月～2017年11月の間に相談事例の紹介及びアドバイスについてプレスリリースを8回行い、情報提供を行った。

### （参考）プレスリリースの実施状況

第3回	2016年 3月14日	2016年3月までの相談内容について
第4回	2016年 4月 1日	2016年3月までの相談内容について(自由化開始後)
第5回	2016年 4月26日	2016年4月までの相談内容について
第6回	2016年 6月17日	2016年5月までの相談内容について
第7回	2016年 9月 1日	2016年 8月までの相談内容について
第8回	2016年11月16日	2016年10月までの相談内容について
第9回	2017年 3月30日	2017年 2月までの相談内容について
第10回	2017年11月30日	2017年10月までの相談内容について