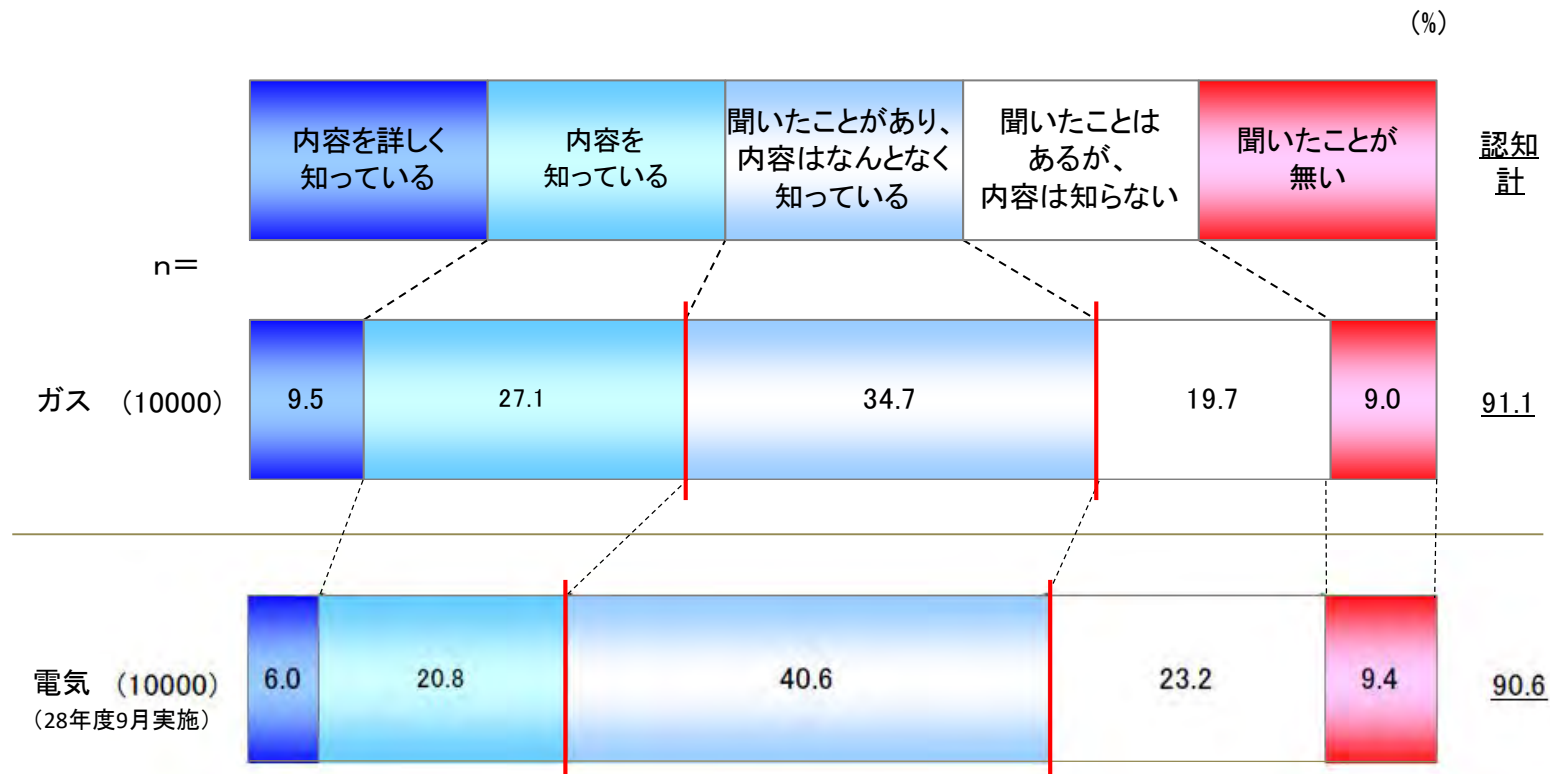


ガスの小売自由化の認知度

SC10,000ssデータ

- 家庭用ガスの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、36.6%。
(平成28年9月に電気の小売自由化の内容まで知っている人(同上)は、26.8%。)
- 「内容をなんとなく知っている」人まで含めると71.3%と、今年の電力自由化の認知度より低いものの、昨年の電力自由化より高い。

SC.あなたは、「家庭用ガスの小売り自由化」について、どの程度ご存知ですか。(SA)



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）

ガスの購入先を変更したきっかけ

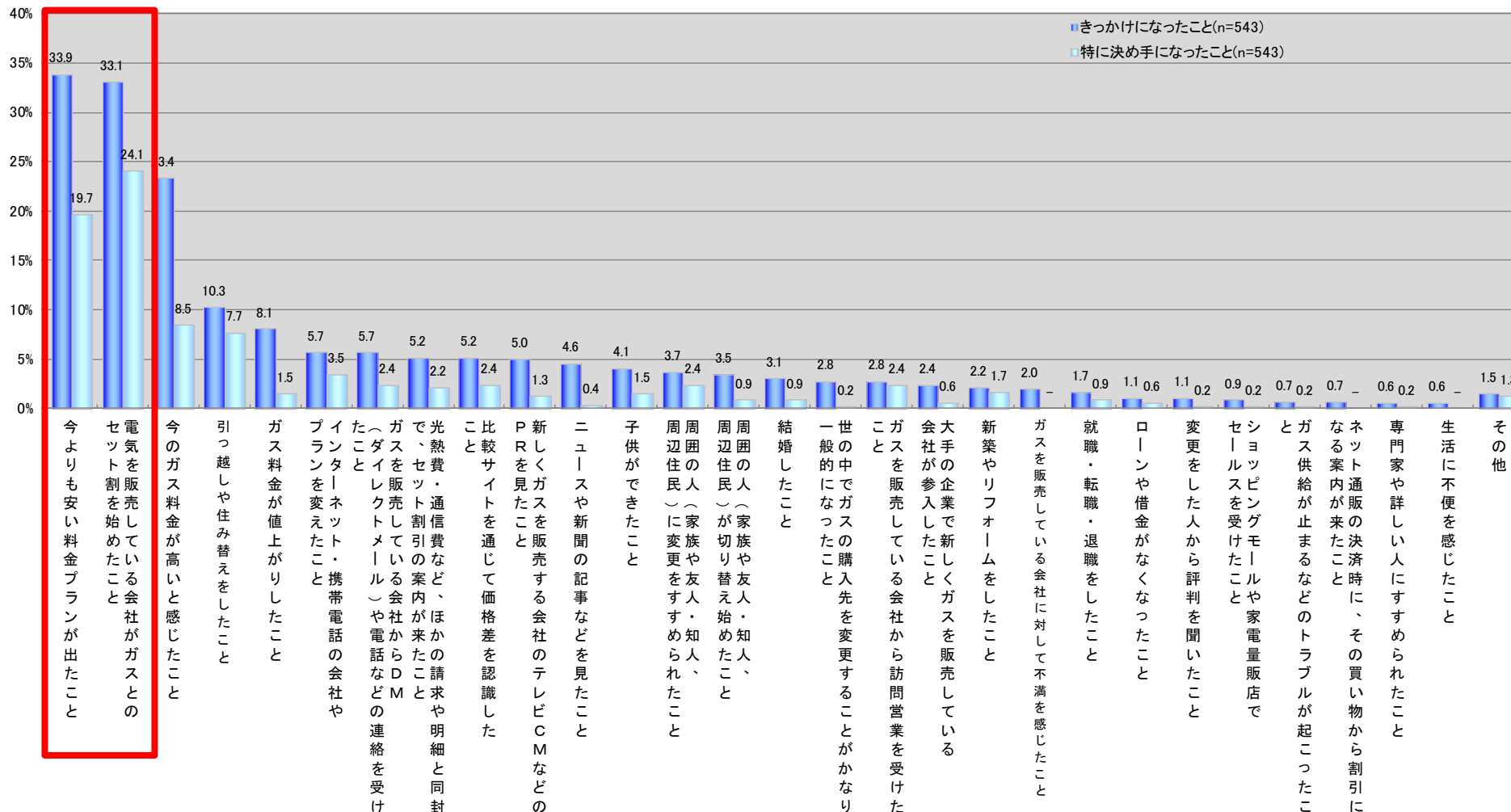
本調査1,500ssデータ

- ガスの購入先を変更したきっかけとして、「安い料金プランが出たこと」といった変更による電気料金が安くなることへの期待や「電気を販売している会社がガスとのセット割を始めこと」といった電気とのセット割への期待が特に高くなっていることが窺える。

Q.あなたが、「ガスの購入先」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).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)

ガスの購入先変更者ベース



※きっかけになったことの降順

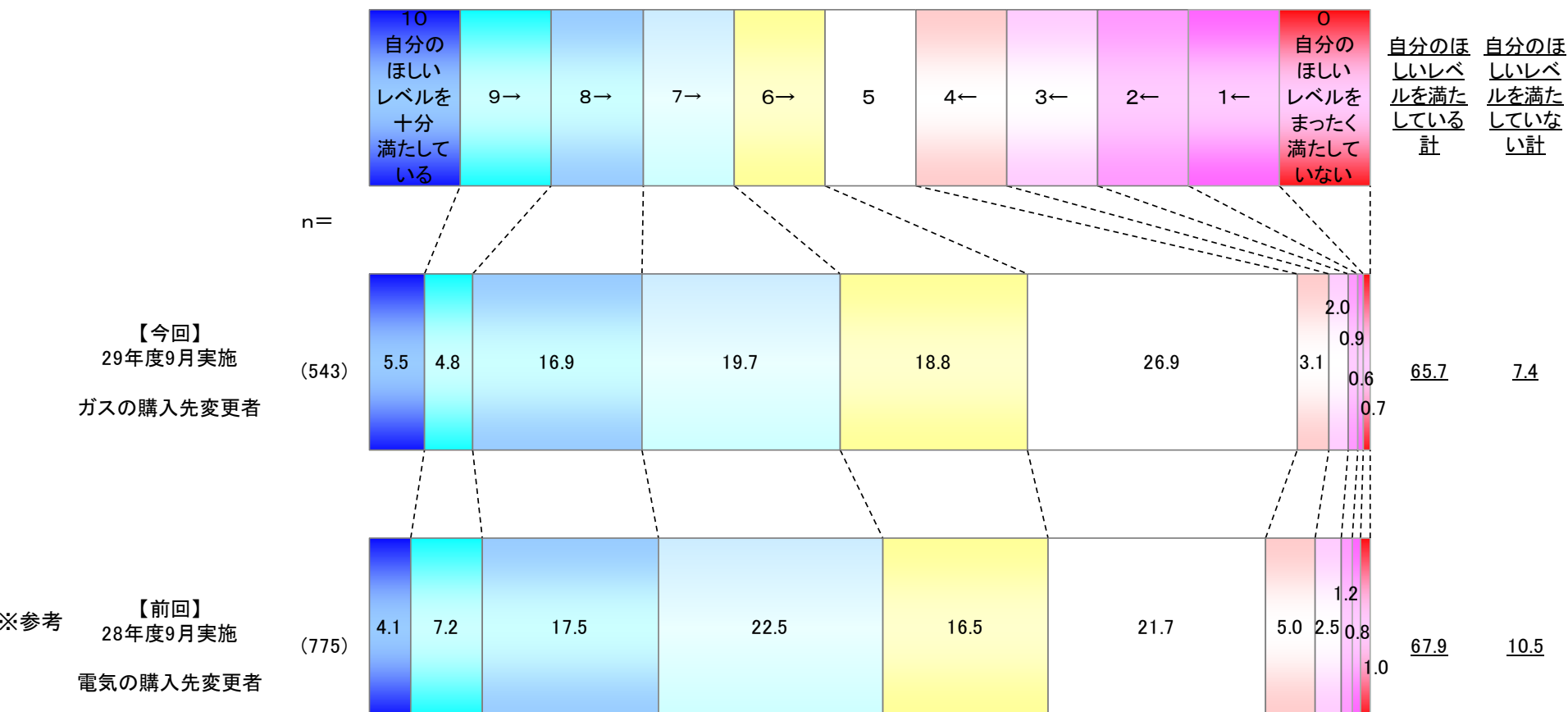
ガスの購入先変更後の料金満足度 ※昨年「電気の購入先/料金プラン変更後の料金満足度」との比較

本調査1,500ssデータ

- ガスの購入先変更者のうち、65.7%が変更後の料金について「自分がほしいレベルを満たしている」と答えており、変更後の満足度は高い。
- 前回調査における電気の場合と比べて、満足度に大きな差はみられない。

Q26.あなたは、「ガスの購入先」を変更後のガス料金にどの程度満足していますか。(SA)

ガス・電気の購入先変更者ベース

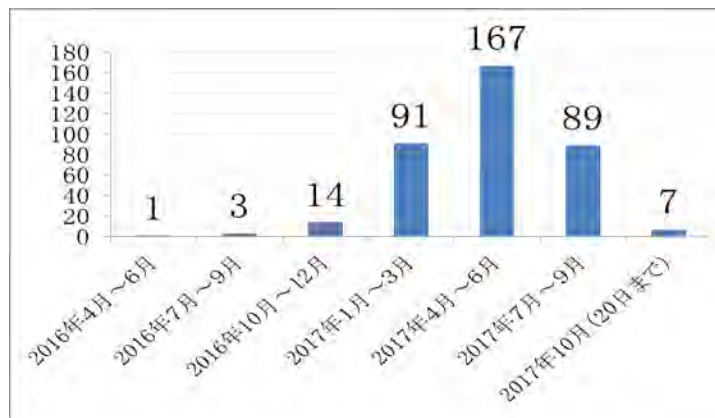


消費者の皆様からの相談の状況（ガス）



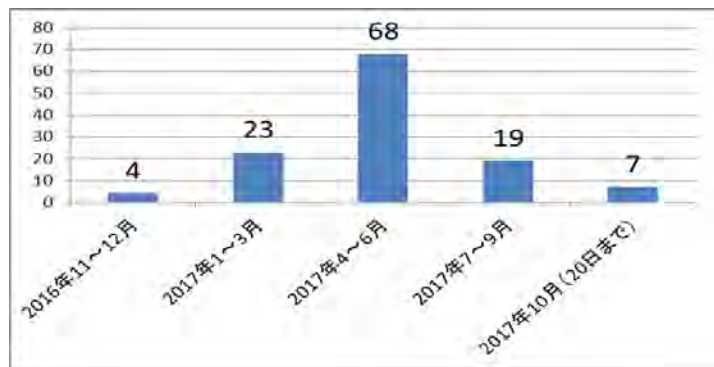
- 小売全面自由化開始直前に最も相談件数が増加。自由化後、落ち着きつつあるものの、具体的な契約に関する相談や料金支払いに関する相談が増加。

ガス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



※2017年10月20日までに登録されたデータ

ガス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



※2017年10月20日までに登録されたデータ

相談事例

- ◆「契約中のガス会社の名称が変わる」と案内されたので了承したところ、後日送られてきた書類に契約中のガス会社とは違う会社名等が記載され、新規契約した事になっていた。
- ◆「この地域は弊社が担当することとなった」と説明されたことから、契約変更をしなければならないと勘違いし、その事業者とガスの供給契約を結んでしまった。ところが、後にその説明は嘘だと分かった。

⇒虚偽の内容を告げて都市ガスの営業を行う例が報告されています。現在のところ、既存の都市ガス会社が社名変更をしたり、ある都市ガス会社の供給区域が別の都市ガス会社の供給区域に変更になったとの事例は確認されていません。

- ◆契約しているガス会社名で、「ご利用のお客様」といって、ある事業者から電話があった。ガスの小売自由化が始まったので新しいプランの提案かと思い、聞かれるままに「お客様番号」等の個人情報を伝えた。ところが、話の最後に別の会社との契約になると言われ、驚いて契約書の送付を断った。個人情報の悪用が心配だ。

⇒ガスの検針票に記載のある「お客様番号（顧客番号）」、「供給地点特定番号」は、個人を特定しうる重要な情報です。安易に教えず、問合せ者の身元を確認し、メモに残すようにしましょう。

消費者への情報提供（ガス）

- 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12月～2017年8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3回行い、情報提供した。

（参考）プレスリリースの実施状況

第1回	2016年12月15日	連携協定締結について
第2回	2017年3月30日	2017年2月までの相談内容について
第3回	2017年4月28日	2017年4月までの相談内容について
第4回	2017年11月30日	2017年10月までの相談内容について