

電力・ガス小売自由化に関する 消費者の意識について

平成30年4月26日

内閣府消費者委員会事務局

エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社が実施した以下の調査データに基づき、内閣府消費者委員会事務局が集計・分析を実施

- 調査名：電力小売自由化ならびに都市ガス小売自由化に関する消費者の意識調査
- 調査対象：
 - (1次調査) 全国20-60代の男女40,000人
 - ※全国の人口構成比に合わせてサンプリング
 - (2次調査) 2次調査については、1次調査で電力又は都市ガスの契約会社や料金プランを変更済または変更手続中と回答した回答者のうちの1,642人
- 調査実施時期：平成30年2月(インターネット調査) ※再調査 平成30年3月
- 調査実施会社：エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社

●アンケート対象者の構成(1次調査)

①性年代別

| | 男性 | 比率 | 女性 | 比率 | 計 | 比率 |
|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 20代 | 3,255 | 8.1% | 3,089 | 7.7% | 6,344 | 15.9% |
| 30代 | 3,924 | 9.8% | 3,773 | 9.4% | 7,697 | 19.2% |
| 40代 | 4,794 | 12.0% | 4,658 | 11.6% | 9,452 | 23.6% |
| 50代 | 3,799 | 9.5% | 3,779 | 9.4% | 7,578 | 18.9% |
| 60代 | 4,364 | 10.9% | 4,565 | 11.4% | 8,929 | 22.3% |
| 計 | 20,136 | | 19,864 | | 40,000 | |

②地域別

| | 男性 | 比率 | 女性 | 比率 | 計 | 比率 |
|-----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 関東 | 8,734 | 21.8% | 7,720 | 19.3% | 16,454 | 41.1% |
| 中部 | 3,281 | 8.2% | 3,286 | 8.2% | 6,567 | 16.4% |
| 関西 | 3,049 | 7.6% | 3,365 | 8.4% | 6,414 | 16.0% |
| その他 | 5,072 | 12.7% | 5,493 | 13.7% | 10,565 | 26.4% |
| 計 | 20,136 | | 19,864 | | 40,000 | |

(注)各地域分類に含まれる都府県
 関東:茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨
 中部:長野、岐阜、静岡、愛知、三重
 関西:滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山

●調査項目

(1次調査)

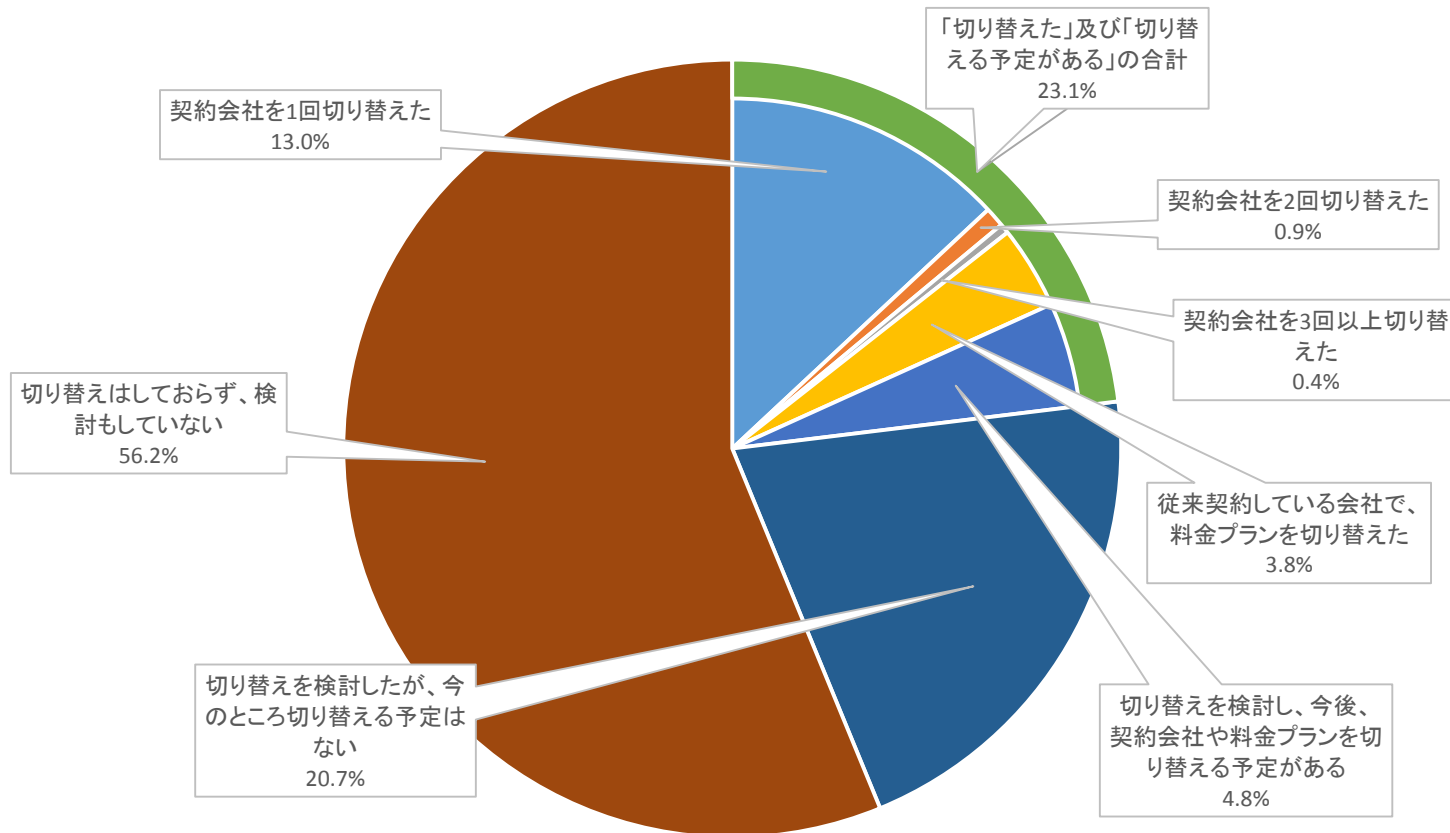
- SC1. ガスの種類 →P15参照
 - SC2. 比較サイトの使用状況
 - SC3. 比較サイトを使用して良かった点
 - SC4. 比較サイト使用における懸念事項
 - SC5. 契約会社、料金プランの切り替えの状況
 - SC6. 切り替えを行う理由
 - SC7. 契約会社、料金プランの切り替えを行わない理由
 - SC8. 基本的事項の認知度
 - SC9. LPガスの選択に対する認知 →P24参照
 - SC10. 小売自由化に関する基礎知識の情報源
- } P26～30参照
- } (電力)P5～11参照
(都市ガス)P16～21参照

(2次調査)

- Q1. 契約会社、料金プランの切り替えや検討に際して困ったこと
 - Q2. 契約会社、料金プランの切り替えに際するトラブルの有無
 - Q3. 契約会社、料金プランの切り替えに際して発生したトラブルの相談先
 - Q4. 契約先の一本化状況
 - Q5. 電気の3段階料金に対する認知 →P14参照
- } (電力)P12～13参照
(都市ガス)P22～25参照

1. 電力

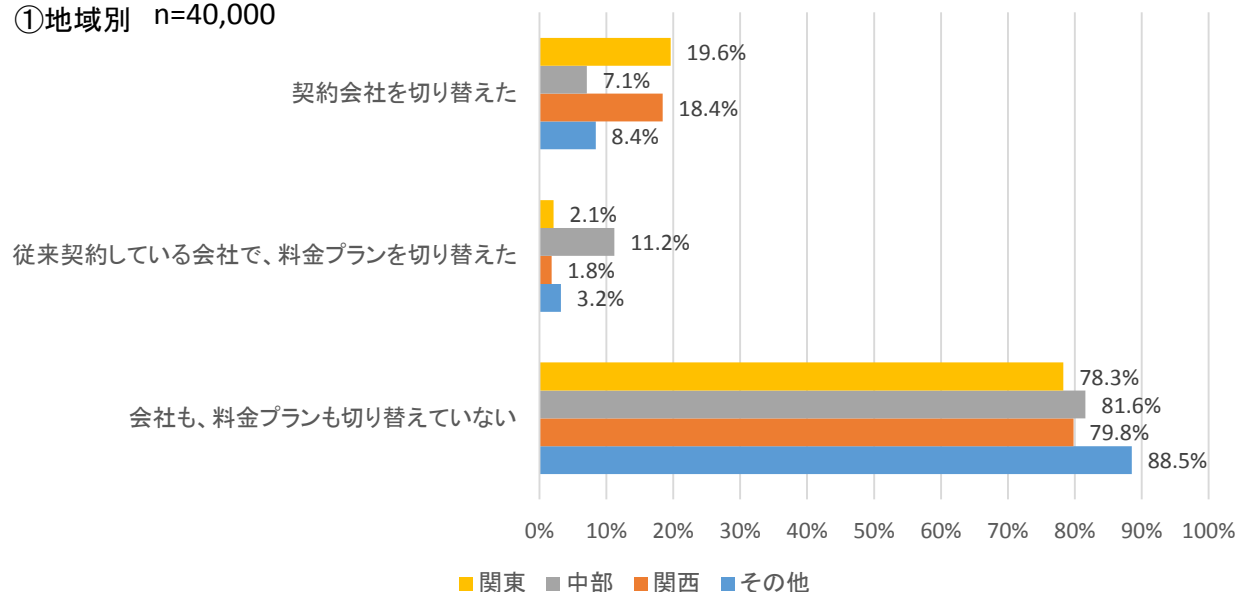
SC5. 電力とガスの小売自由化を受けて、あなたは電力・ガス会社の切り替え（以下 契約会社の切り替え）、または、従来契約している電力・ガス会社が提供している料金プランの切り替えを行いましたか？または切り替えを検討しましたか？（電力） n=40,000



- ・電力会社や料金プランを切り替えた人は18%（平成29年2月実施の前回調査では13%）
- ・切り替える予定がある人を含むと23%（前回調査では19%）

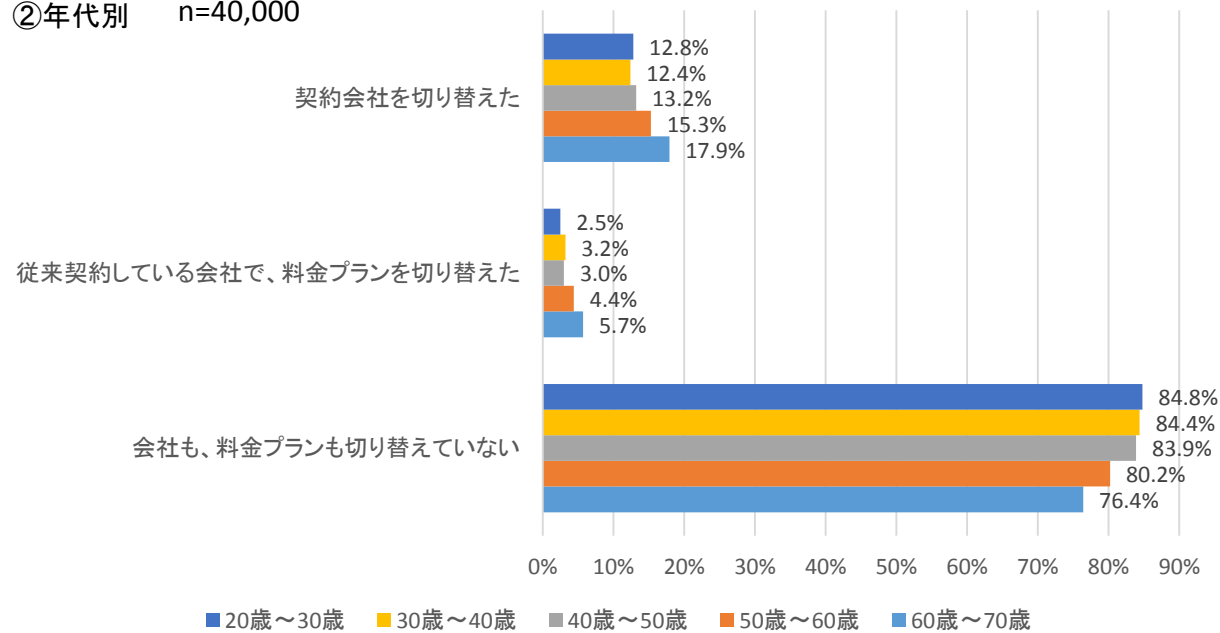
SC5. 電力とガスの小売自由化を受けて、あなたは契約会社の切り替え、または、従来契約している電力・ガス会社が提供している料金プランの切り替えを行いましたか？
または切り替えを検討しましたか？（電力）

①地域別 n=40,000



- ・契約会社の切り替え率は、関東、関西が高く、中部やその他地域は低い
- ・従来契約している会社での料金プランの切り替え率は、中部が最も高い

②年代別 n=40,000

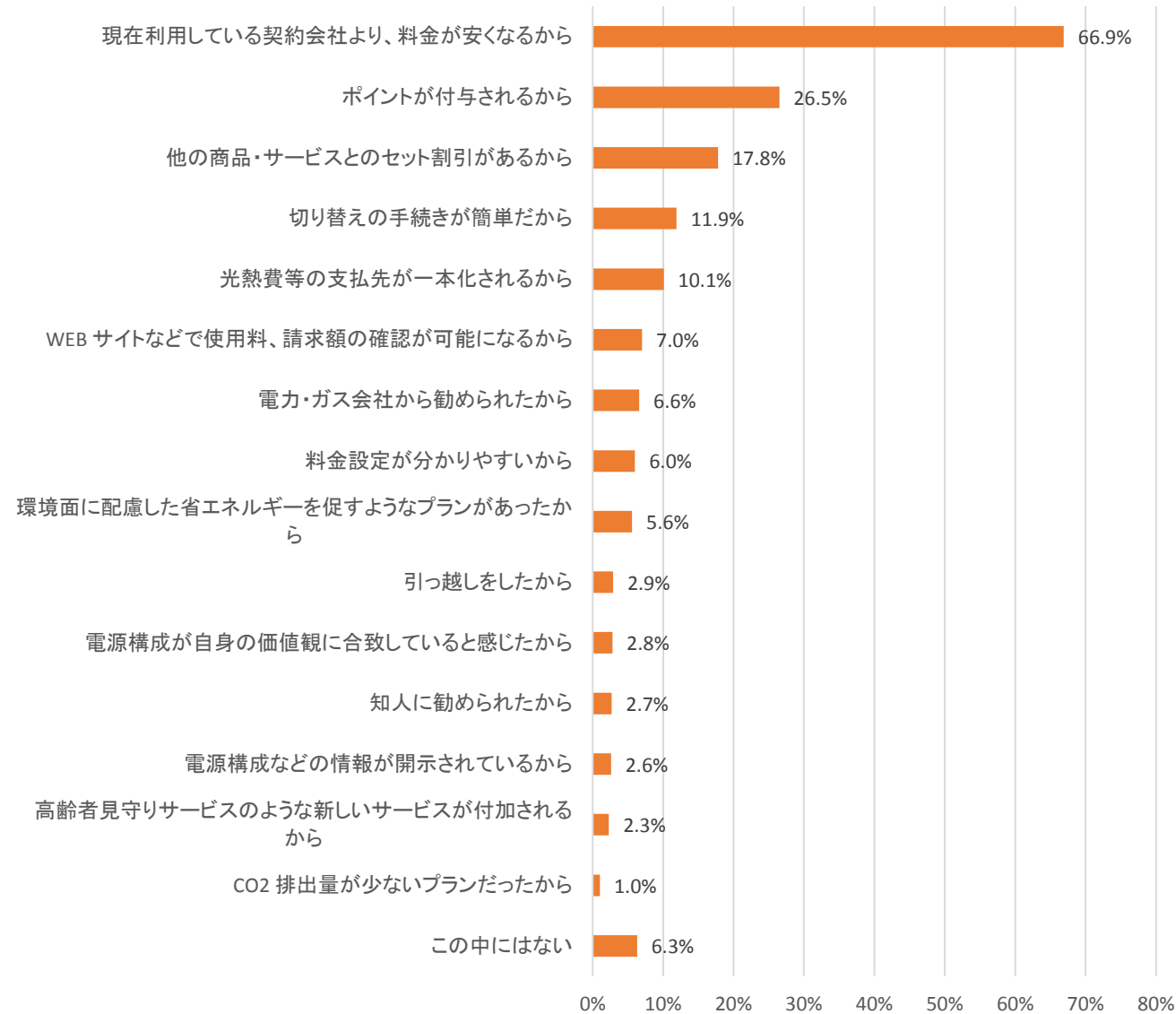


- ・契約会社の切り替え率や従来契約している会社での料金プランの切り替え率は、年代が上がるほど高まる傾向にある

SC6. あなたが契約会社や料金プランを切り替えたい、または切り替えを検討したいと考えた理由は何ですか？（電力、複数回答）

n=9,225

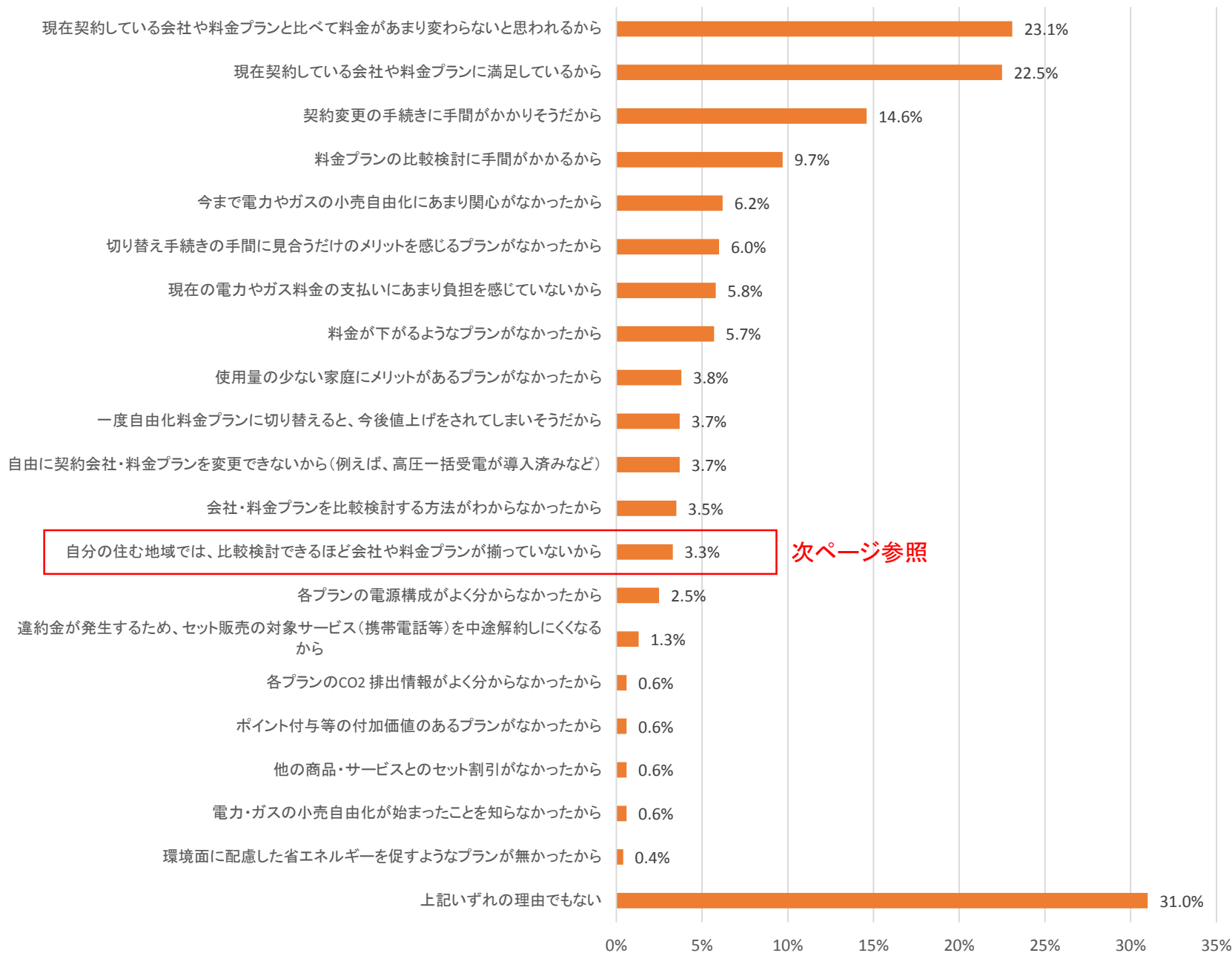
※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



・切り替えの理由の大半は、料金の低減が見込まれること

SC7.契約会社や料金プランの切り替えや切り替えの検討を行わない理由は何ですか？（電力、複数回答） n=28,874

※SC5で電力会社・料金プランを切り替える予定はない／検討もしていない回答者のみ

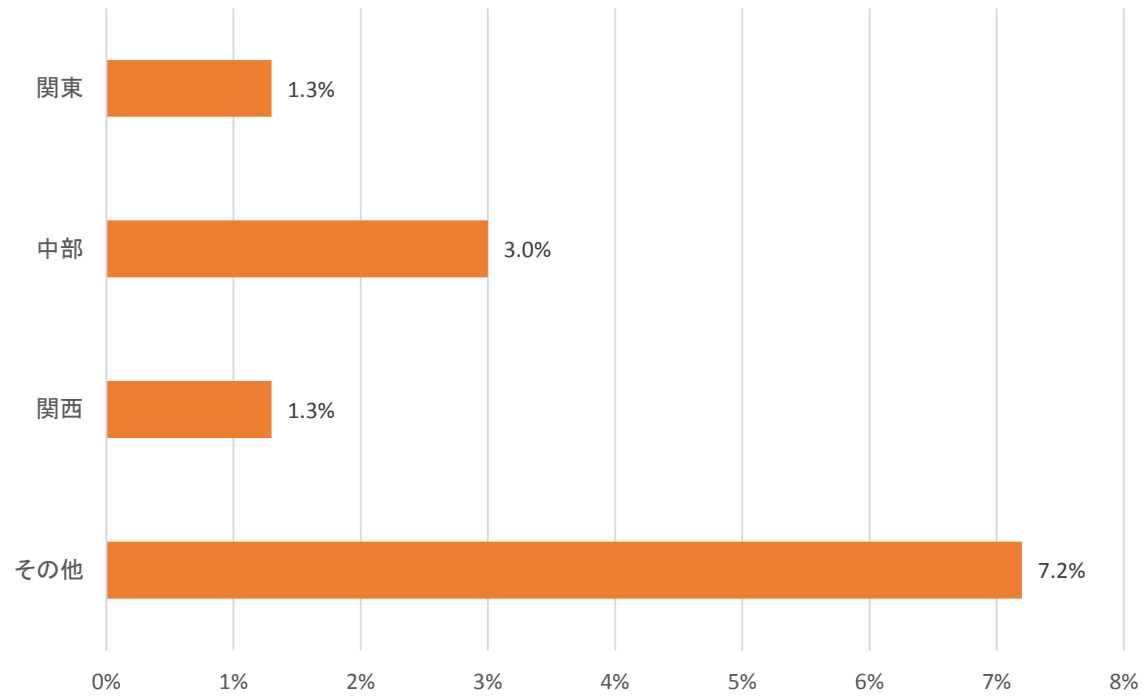


次ページ参照

- ・いずれの理由でもないが31 %で最多
- ・その他には
 - 現在と比べて料金が変わらない
 - 現在の会社やプランに満足
 - 契約変更手続きに手間がかかりそう
 - プランの比較に手間がかかるの順に多い

(注)調査の都合上、本来であれば「契約会社や料金プランを切り替える予定はない」及び「検討もしていない」との回答者全員の回答を集計すべきであるが、再調査を行った関係上、遺漏率が4.7%生じている。

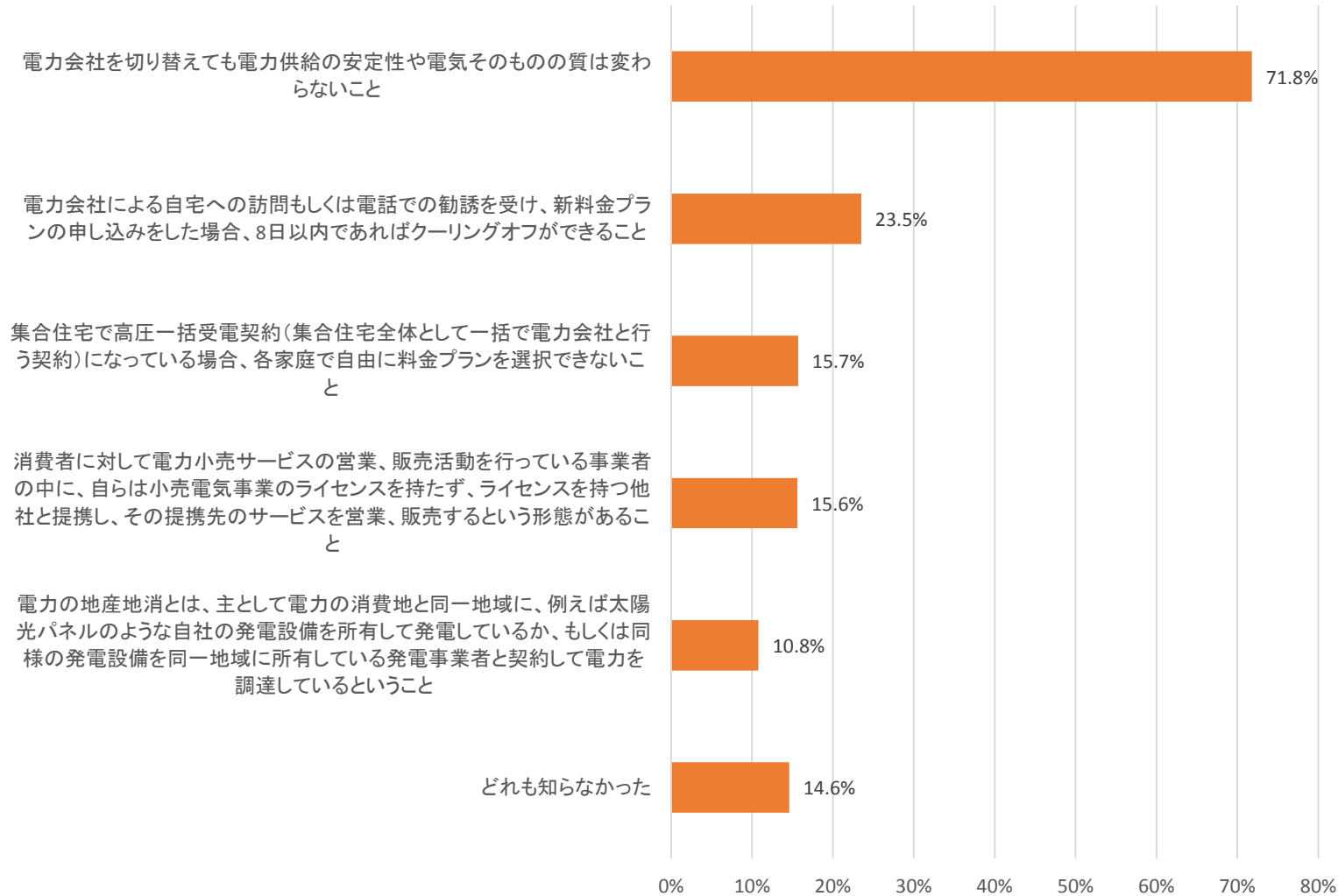
前頁のSC7.『自分の住む地域では、比較検討できるほど会社や料金プランが揃っていないから』と回答した人の内訳(電力) n=964



・その他地域の比率が3大都市圏と比べて高い

SC8.電力やガスの切り替えに当たって、以下のような事項について知っていましたか？知っていた事項について、いくつでも選択してください。(電力、複数回答) n=9,225

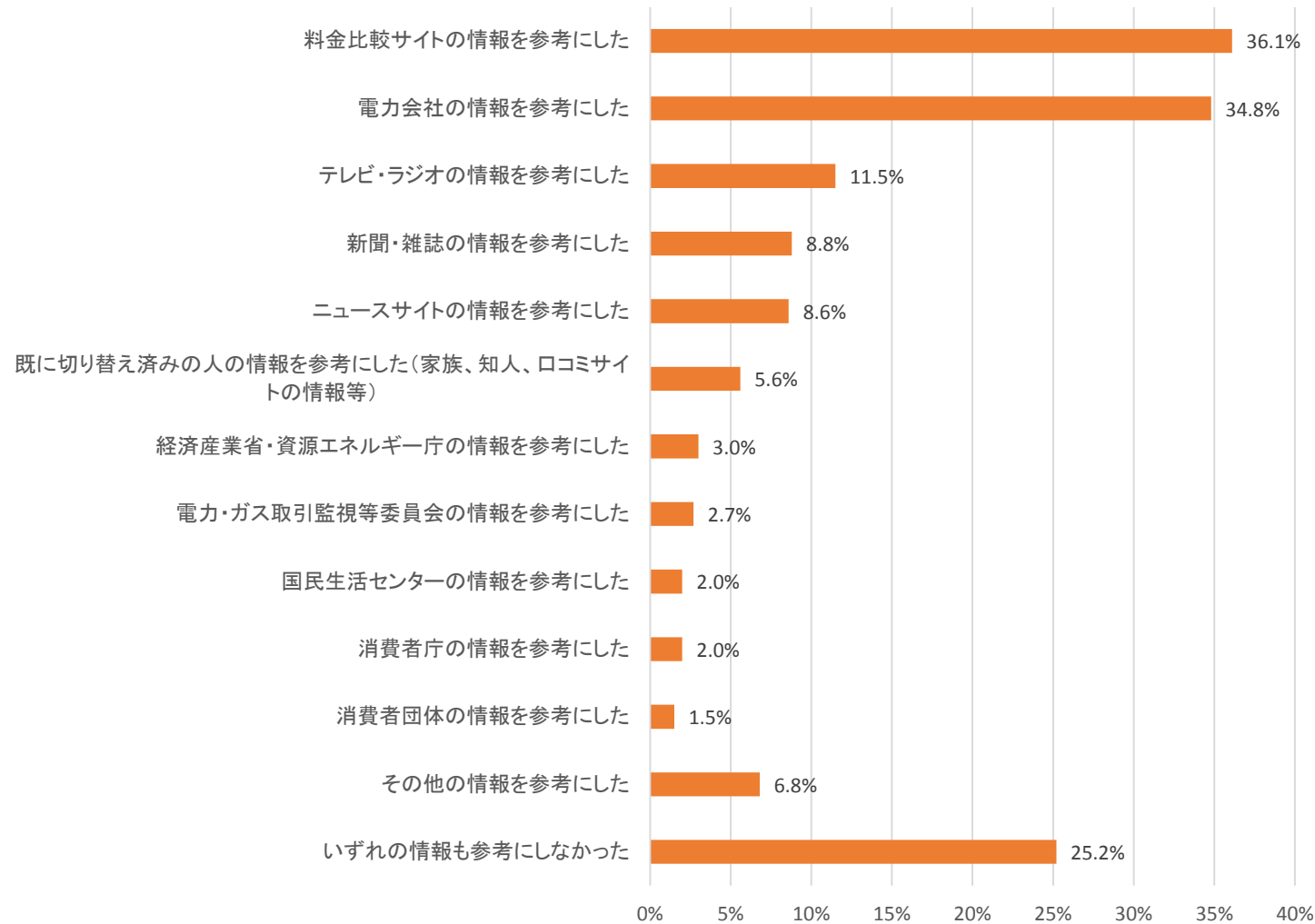
※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



・電力供給の安定性や電力の質に関する内容への認識が最も多く、7割強を占める

SC10. あなたは小売自由化の基本的事項(仕組み・メリット・デメリット等)について、以下の機関等による情報を参考にしましたか？(電力、複数回答) n=9,225

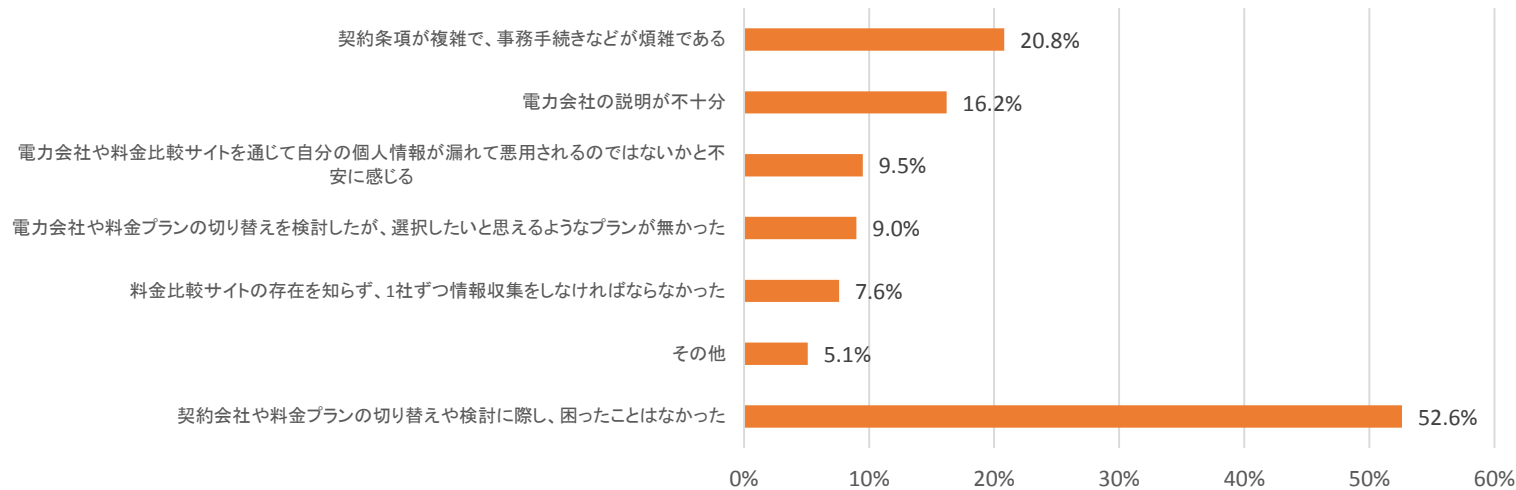
※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



- ・情報源は、料金比較サイトや電力会社による情報の他、テレビ・ラジオ等の民間メディアによる情報が中心
- ・政府機関の情報を参考にした人は相対的に少ない
- ・切り替え済みの人の情報、いわゆる口コミ情報を参考にした人は5%で、民間メディアより少なく、政府機関よりは多い

【2次】Q1. 契約会社・料金プランの切り替えやその検討に際して、あなたが困ったことは何ですか？（電力、複数回答） n=1,600

※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

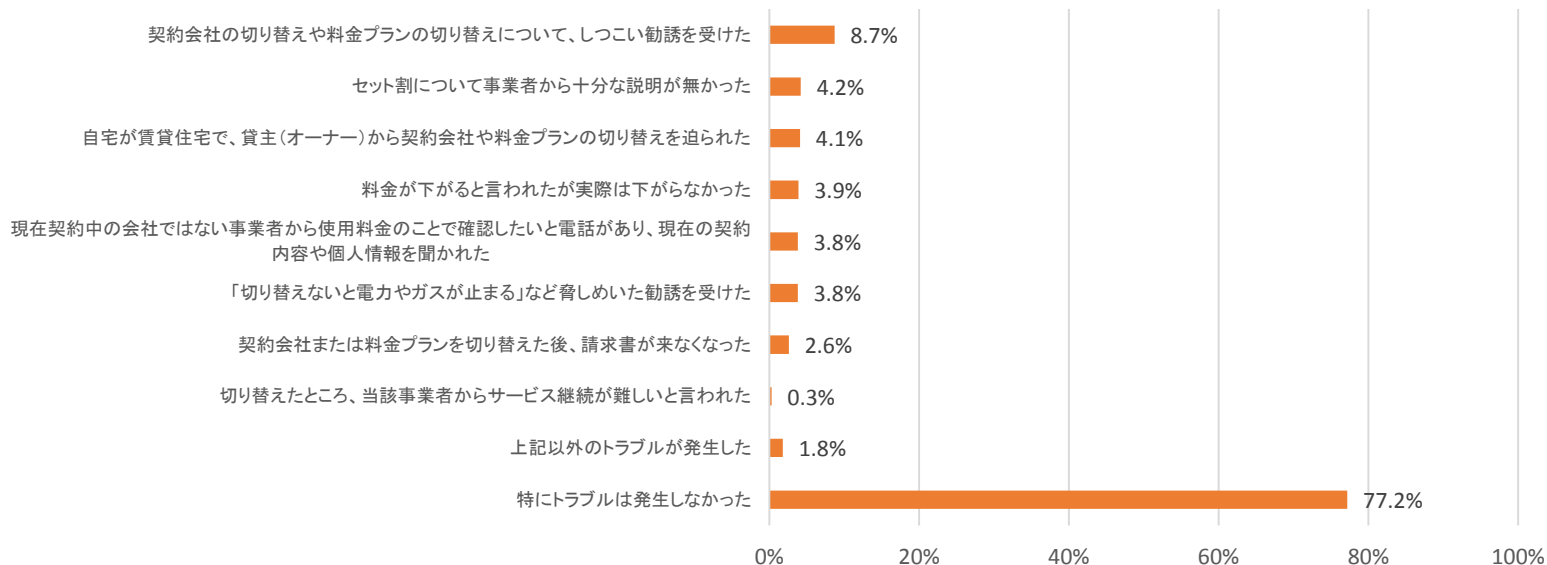


- ・「困ったことがなかった」が約半数
- ・「契約条項の煩雑さや事務手続きの煩雑さ」が20%で、「電力会社の説明が不十分」が16%

【2次】Q2. 契約会社・料金プランの切り替えやその検討に際して、実際に発生したトラブルはありますか？また、それはどのような内容でしたか？（電力、複数回答） n=1,600

※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

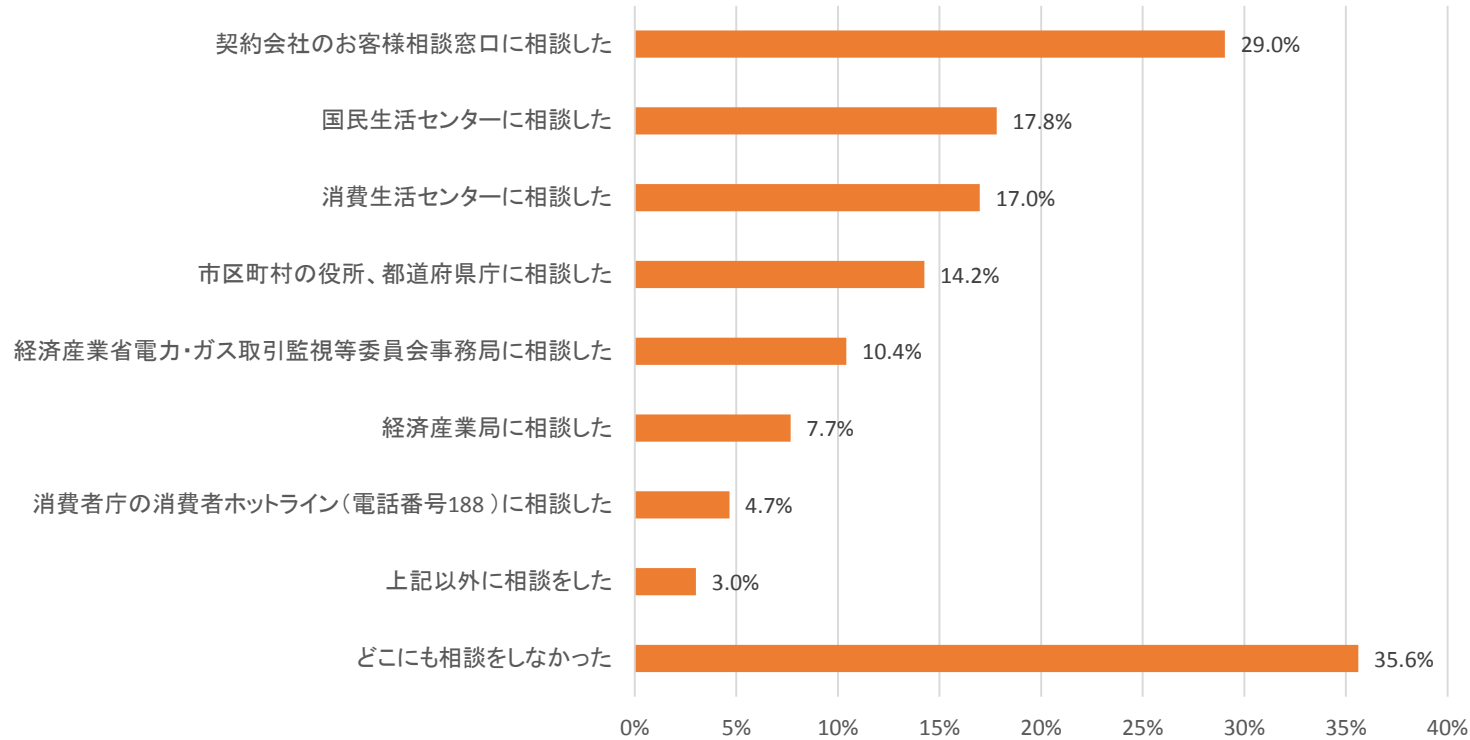
n=1,600



- ・「特にトラブルが発生しなかった」が8割弱で最多

【2次】Q3.契約会社・料金プランの切り替えやその検討過程で発生した、もしくは懸念されるトラブルについて、あなたは行政機関等に相談をしましたか？（電力、複数回答） n=365

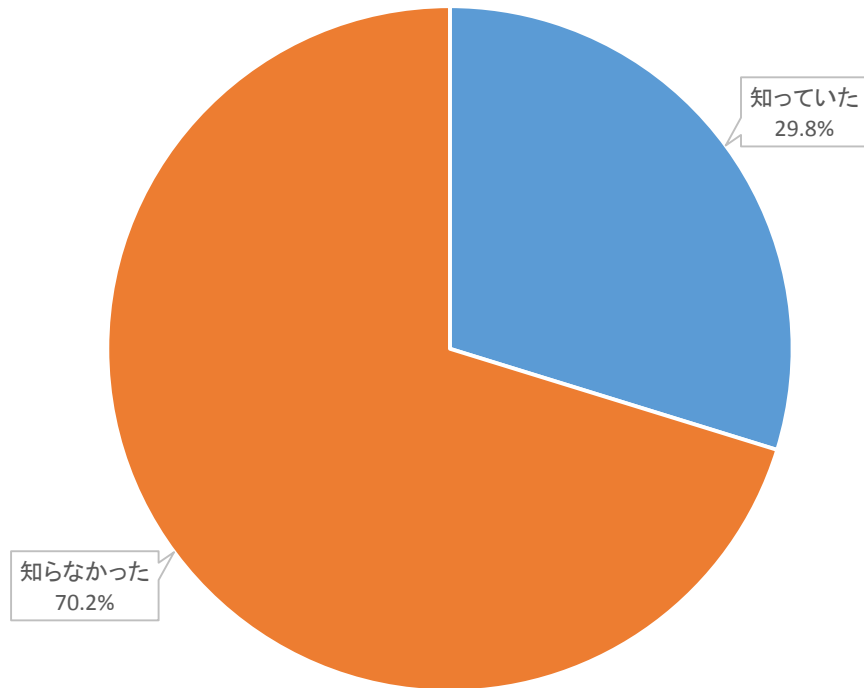
※前頁のQ2で何かしらトラブルがあったという回答者のみ



・「どこにも相談しなかった」が約35%で最多

【2次】Q5.現在の電力の3段階料金による料金プランを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？ n=1,600

※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



・現在の3段階料金が選択できなくなる可能性があることについては、7割が「知らなかった」と回答

従来型の電気料金プラン(※)は3段階料金制度を採用しています。

第1段階の料金は比較的安い料金設定となっておりますが、平成32年以降は従来型の3段階料金制度が廃止されることが検討されており、現在の3段階料金による料金プランを選択できなくなる可能性があります。

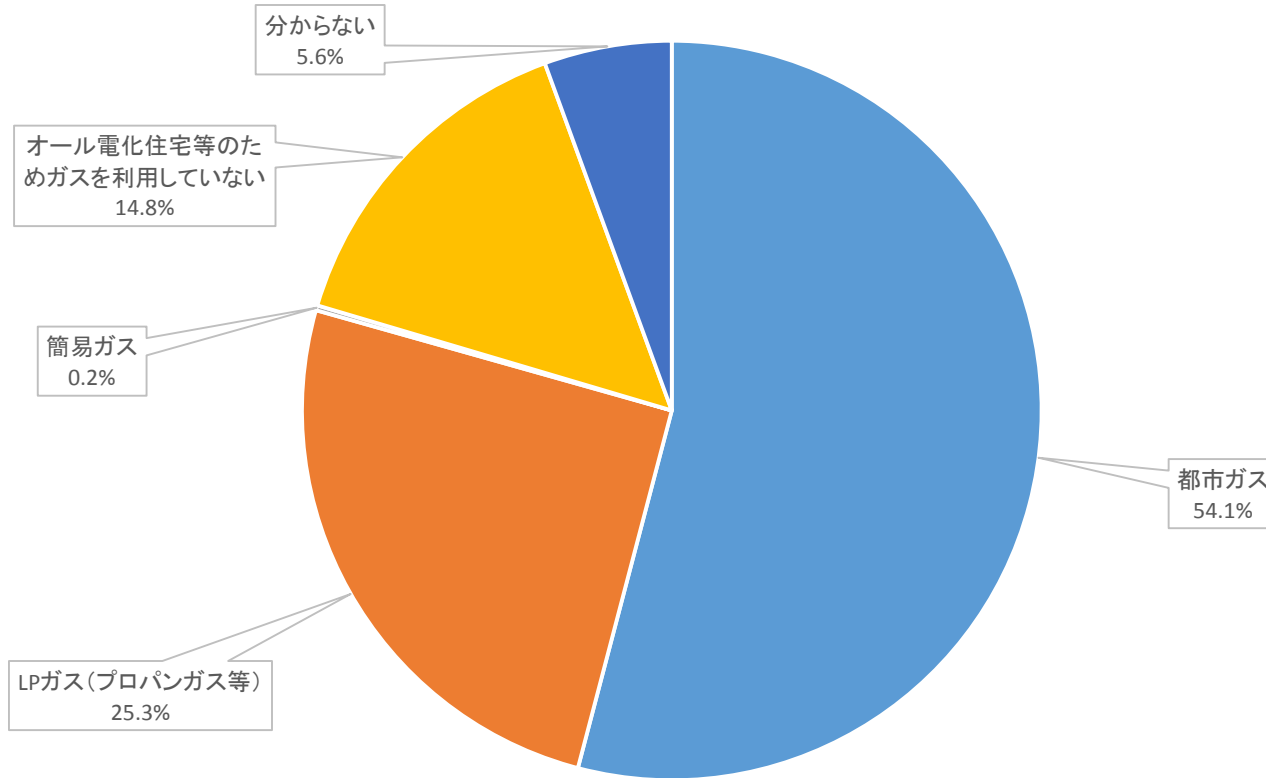
(※)基本料金に加え、以下のとおり、電力使用量の大きさに応じた従量料金が適用される、従来の電気料金プランです。

- ・第1段階料金(0~120kWh、比較的安い料金設定)
- ・第2段階料金(120~300kWh、平均的な料金設定)
- ・第3段階料金(300kWh~、高い料金設定)

なお、一部の電力会社では基本料金、従量料金の設定が異なります。

3. 都市ガス

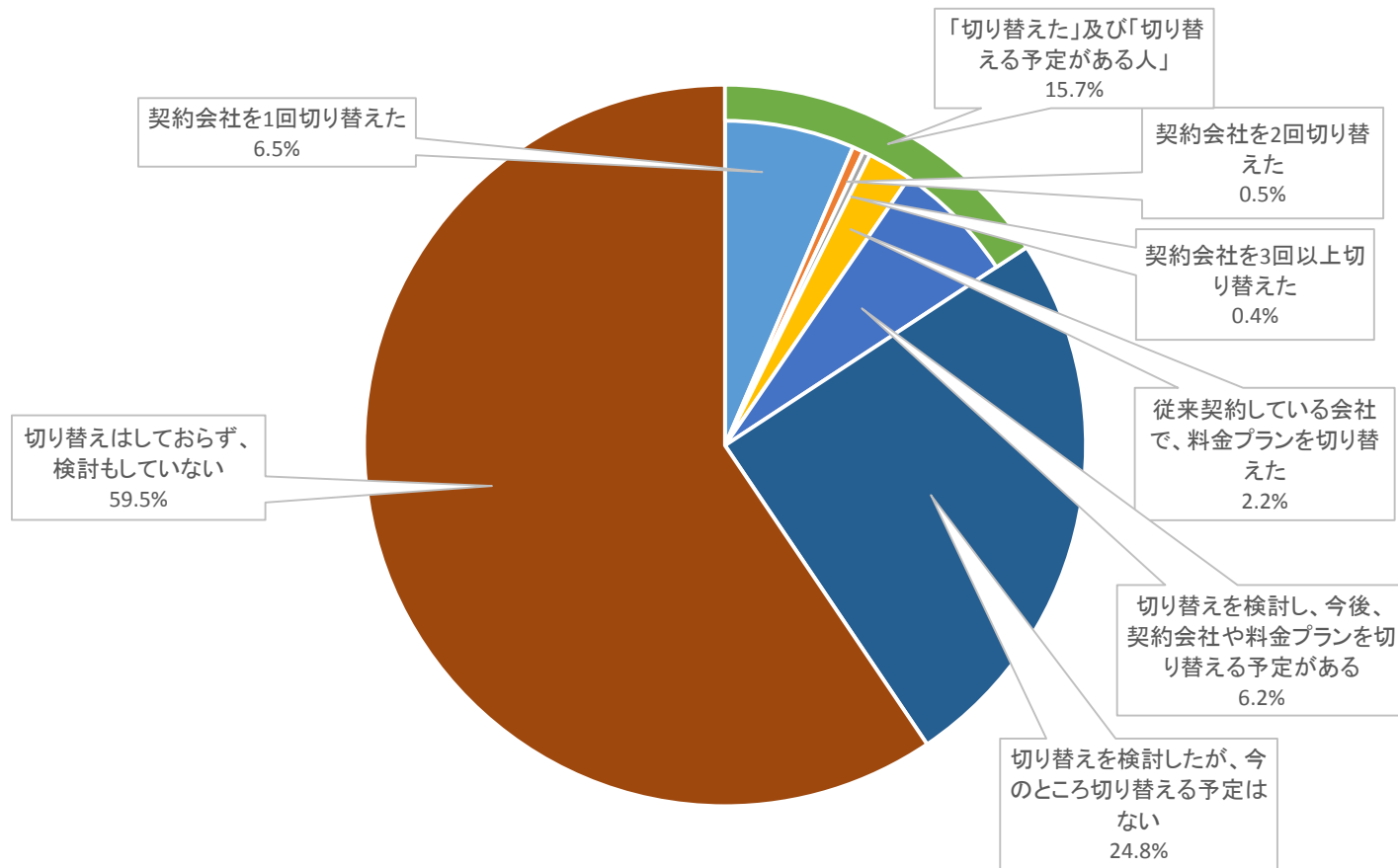
SC1.あなたが現在利用しているガスの種類は何ですか？ n=40,000



・回答者の中では、都市ガス利用者が半分強、LPガス利用者は約1/4

SC5.電力とガスの小売自由化を受けて、あなたは契約会社の切り替え、または、従来契約している電力・ガス会社が提供している料金プランの切り替えを行いましたか？
または切り替えを検討しましたか？（ガス）

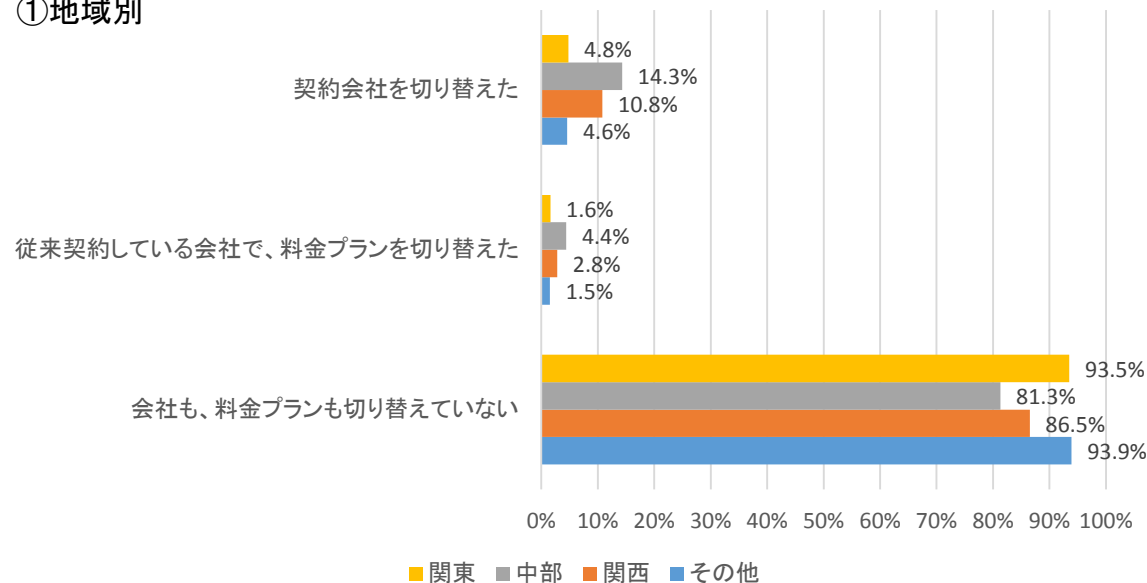
※SC1で都市ガスを利用という回答者のみ n=21,635



・契約会社や料金プランを切り替えた人は9%で、切り替えの予定がある人を含むと15%

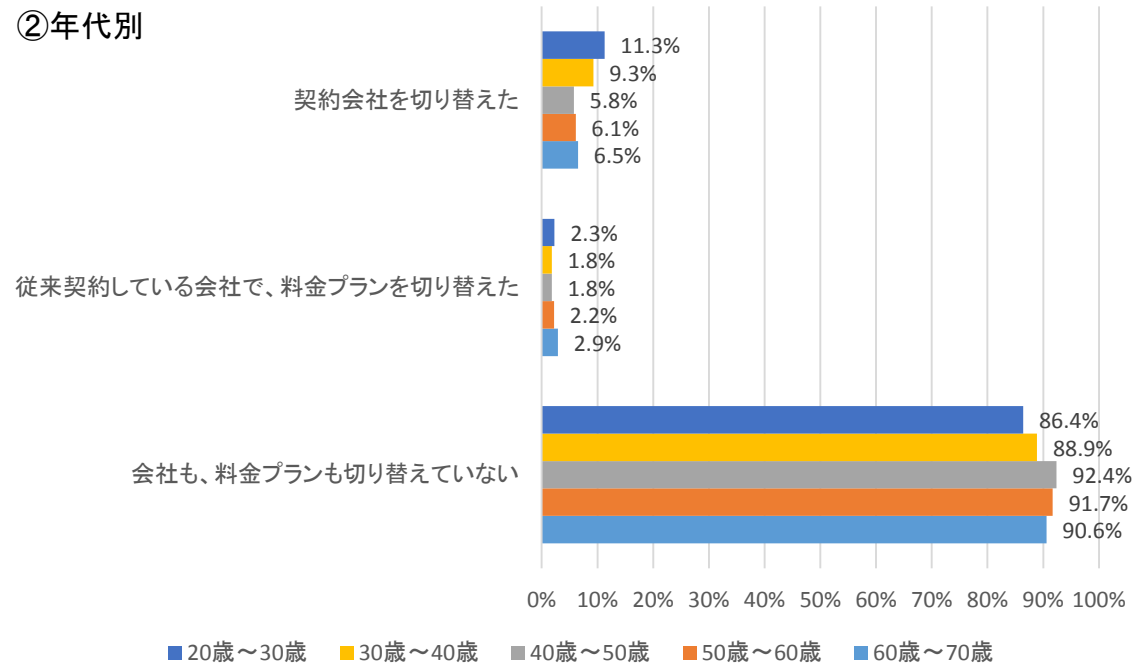
SC5.電力とガスの小売自由化を受けて、あなたは契約会社の切り替え、または、従来契約している電力・ガス会社が提供している料金プランの切り替えを行いましたか？
または切り替えを検討しましたか？（ガス） n=21,635

①地域別



- ・契約会社の切り替え率は、中部、関西が高く、関東やその他エリアは低い
- ・従来契約している会社での料金プランの切り替え率は、総じて低い

②年代別

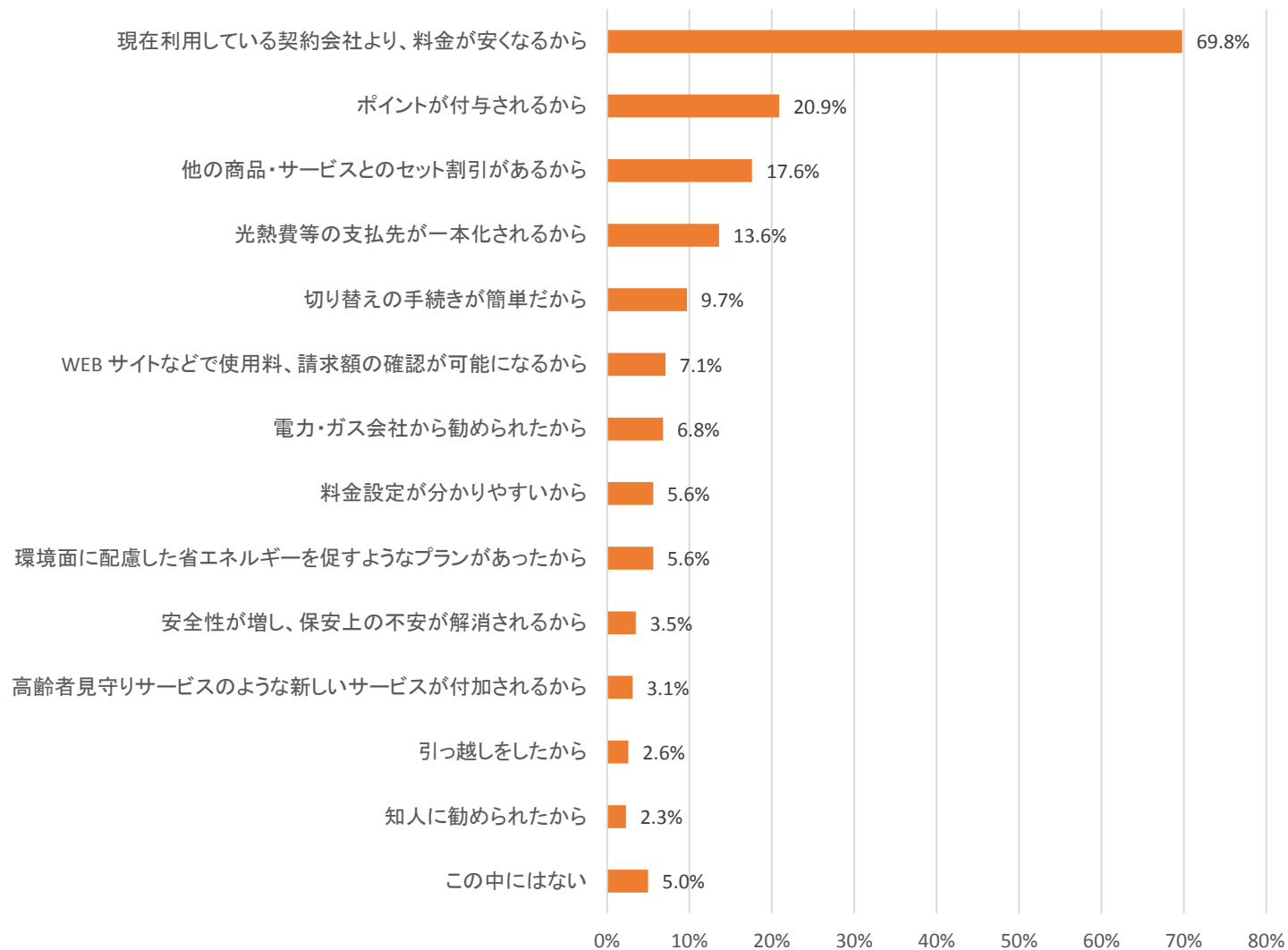


- ・契約会社の切り替え率は、年代が上がるほど比率が下がる傾向にある
- ・従来契約している会社での料金プランの切り替え率は、総じて低い

SC6. あなたが契約会社や料金プランを切り替えたい、または切り替えを検討したいと考えた理由は何ですか？（ガス、複数回答）

n=3,407

※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

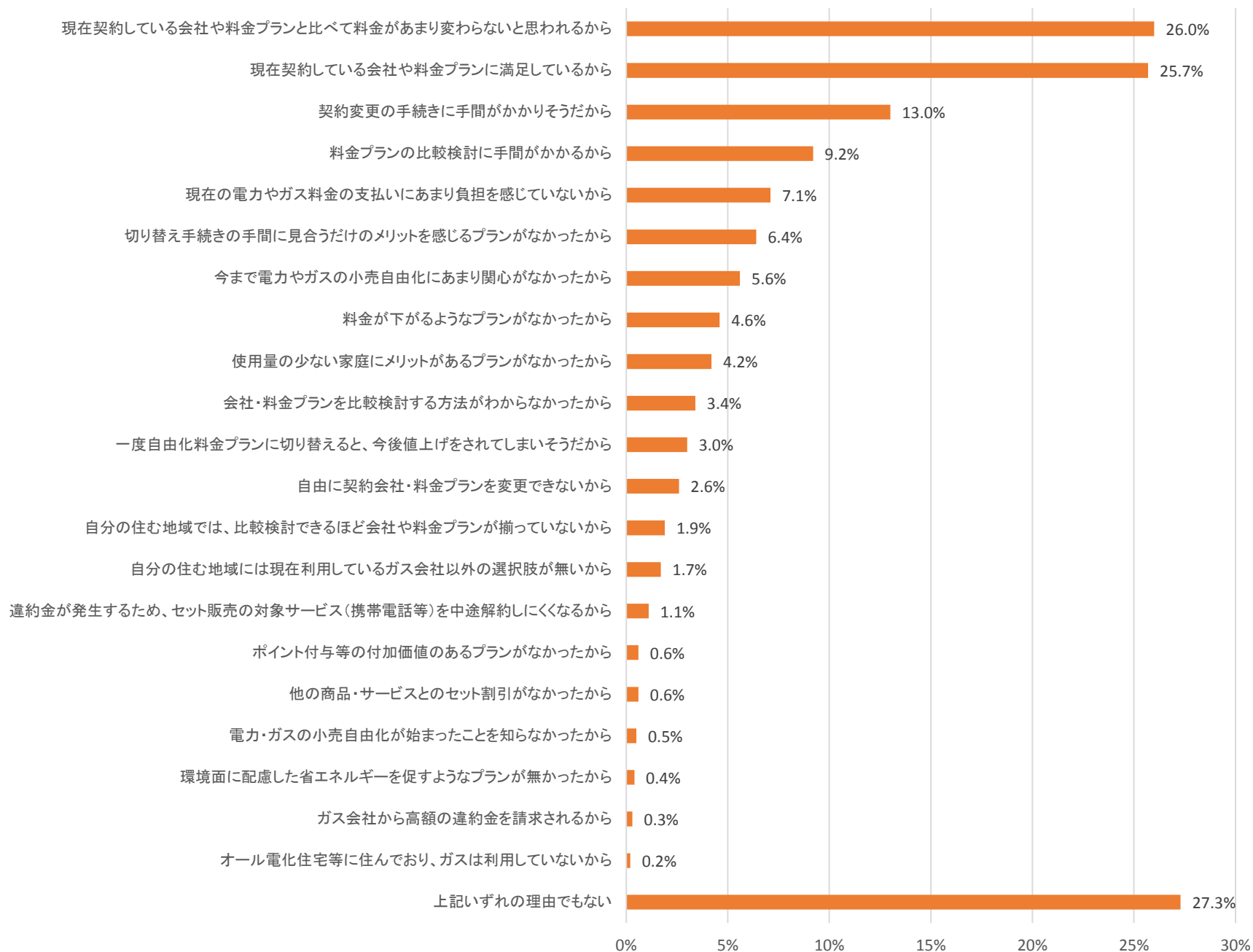


・切り替えの理由の大半は、料金の低減が見込まれること

SC7.契約会社や料金プランの切り替えや切り替えの検討を行わない理由は何ですか？(ガス、複数回答)

n=17,033

※SC5でガス会社・料金プランを切り替える予定はない／検討もしていない回答者のみ

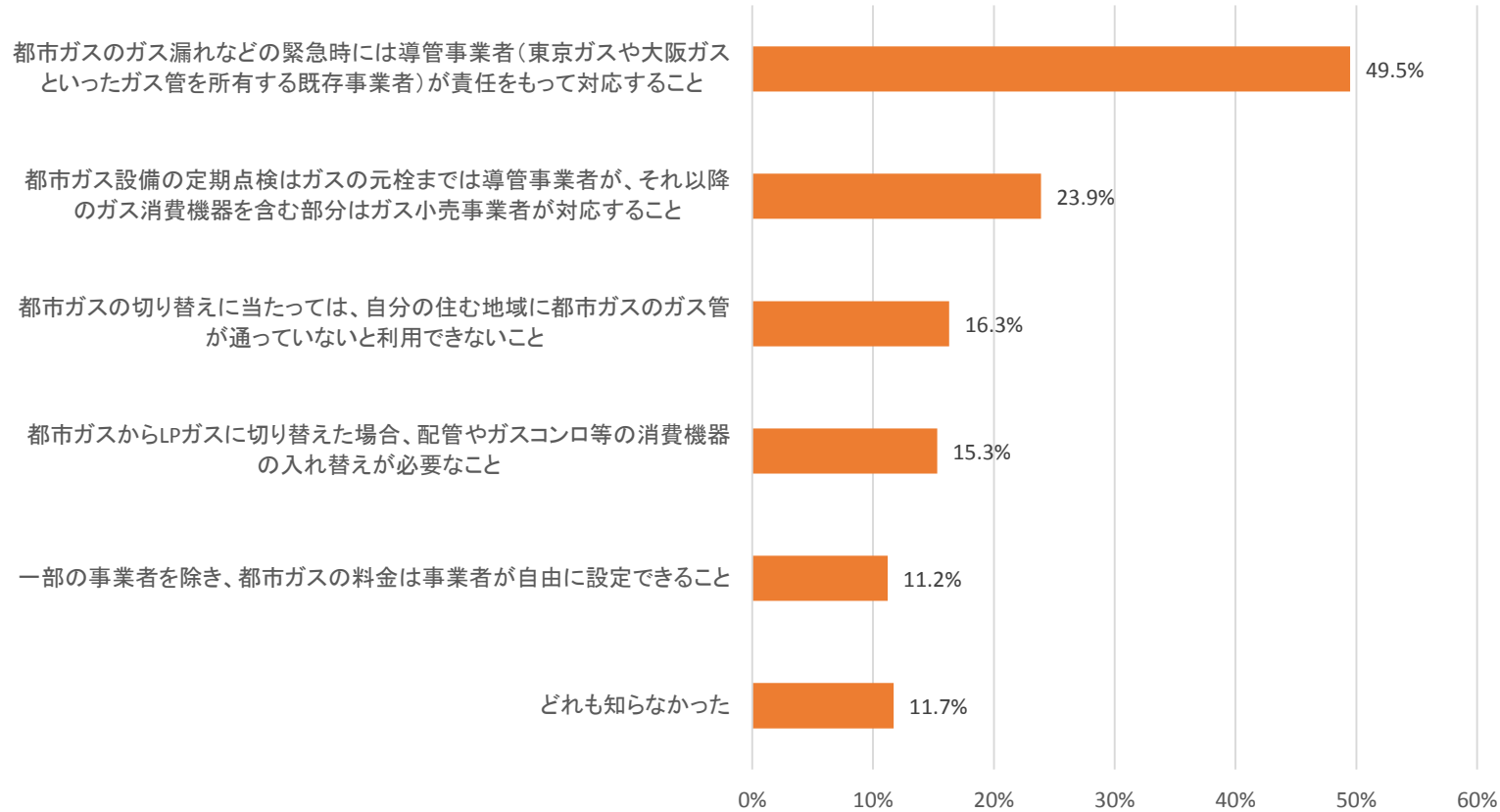


- ・いずれの理由でもないが約1/4で最多
- ・その他には
 - 現在と比べて料金が変わらない
 - 現在の会社やプランに満足
 - 契約変更手続きに手間がかかりそう
 - プランの比較に手間がかかる
 の順に多い

(注)調査の都合上、本来であれば「契約会社や料金プランを切り替える予定はない」及び「検討もしていない」との回答者全員の回答を集計すべきであるが、再調査を行った関係上、遺漏率が5.5%生じている。

SC8.電力やガスの切り替えに当たって、以下のような事項について知っていましたか？知っていた事項について、いくつでも選択してください。(ガス、複数回答) n=3,407

※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

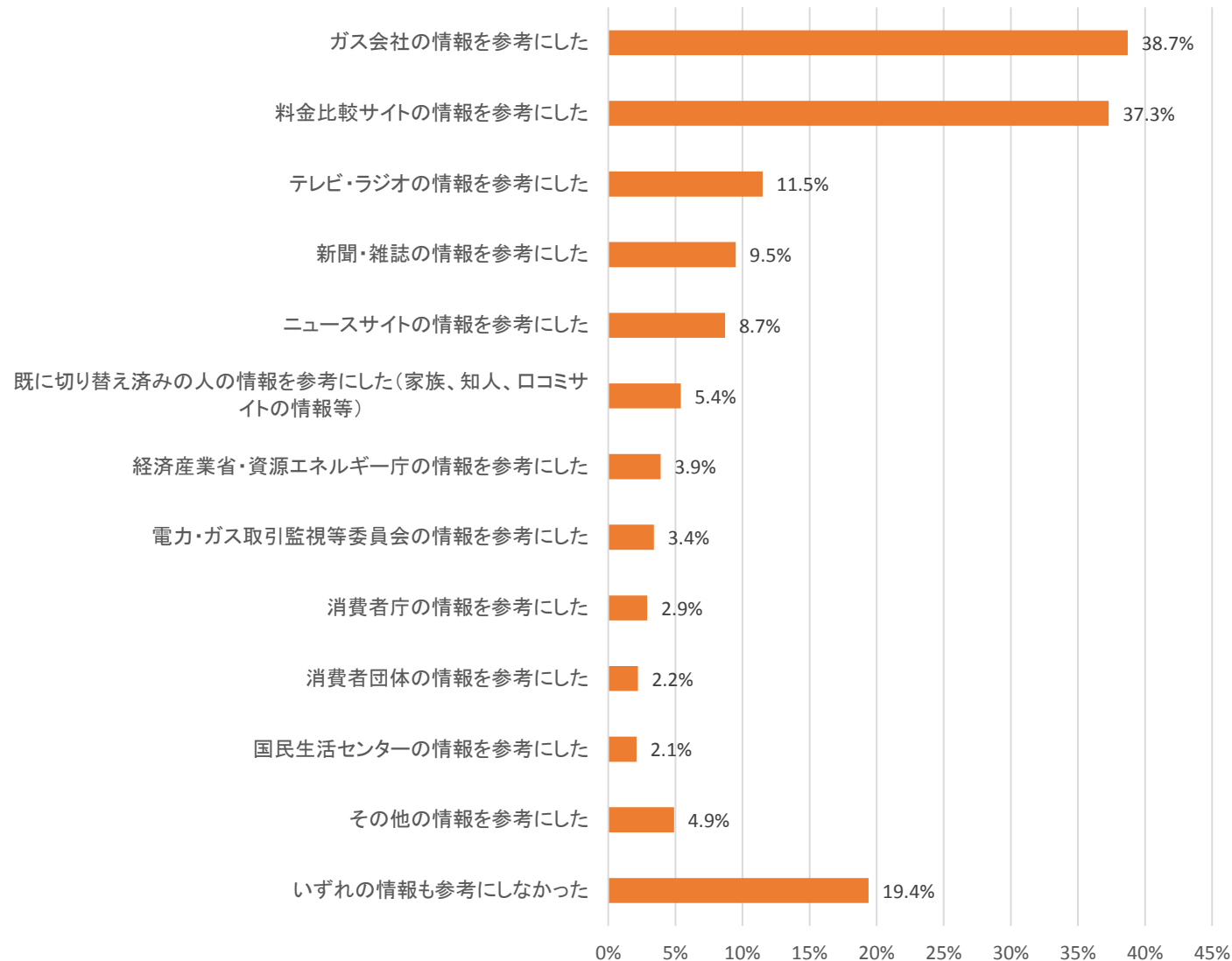


・緊急時の対応については、約半数の人が認識しているものの、それ以外の内容についての認知度は緊急時対応と比較すると低い

SC10. あなたは小売自由化の基本的事項(仕組み・メリット・デメリット等)について、以下の機関等による情報を参考にしましたか？(ガス、複数回答)

n=3,407

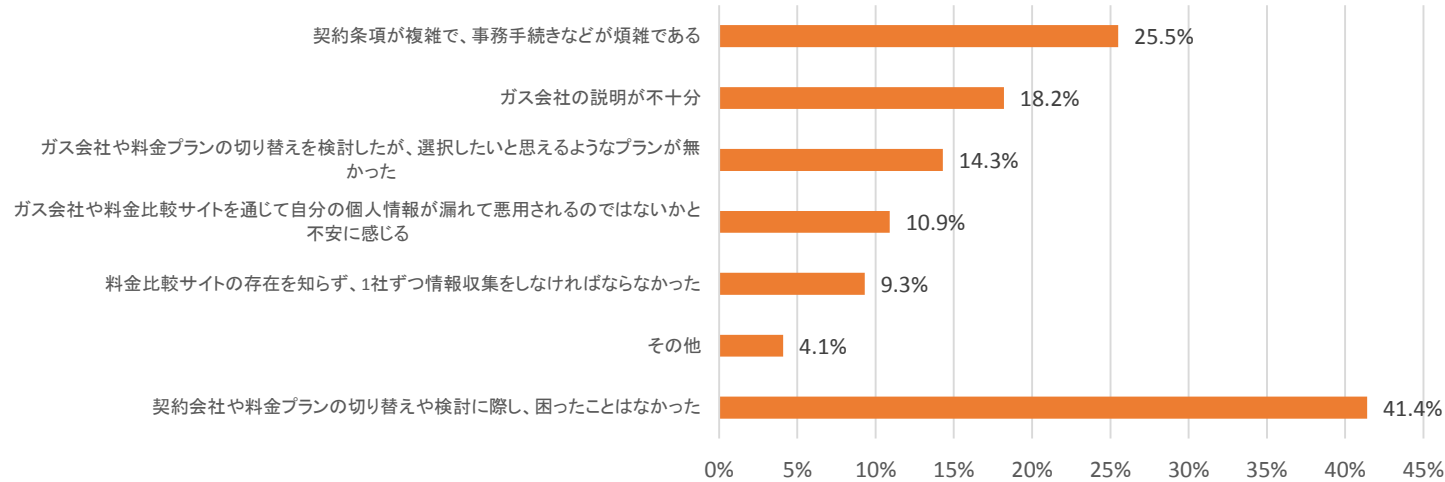
※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



- ・情報源は、ガス会社による情報や料金比較サイトの他、テレビ・ラジオ等の民間メディアによる情報が中心
- ・政府機関の情報を参考にした人は相対的に少ない
- ・切り替え済みの人の情報、いわゆる口コミ情報を参考にした人は5%で、民間メディアより少なく、政府機関よりは多い

【2次】Q1. 契約会社・料金プランの切り替えやその検討に際して、あなたが困ったことは何ですか？（ガス、複数回答） n=589

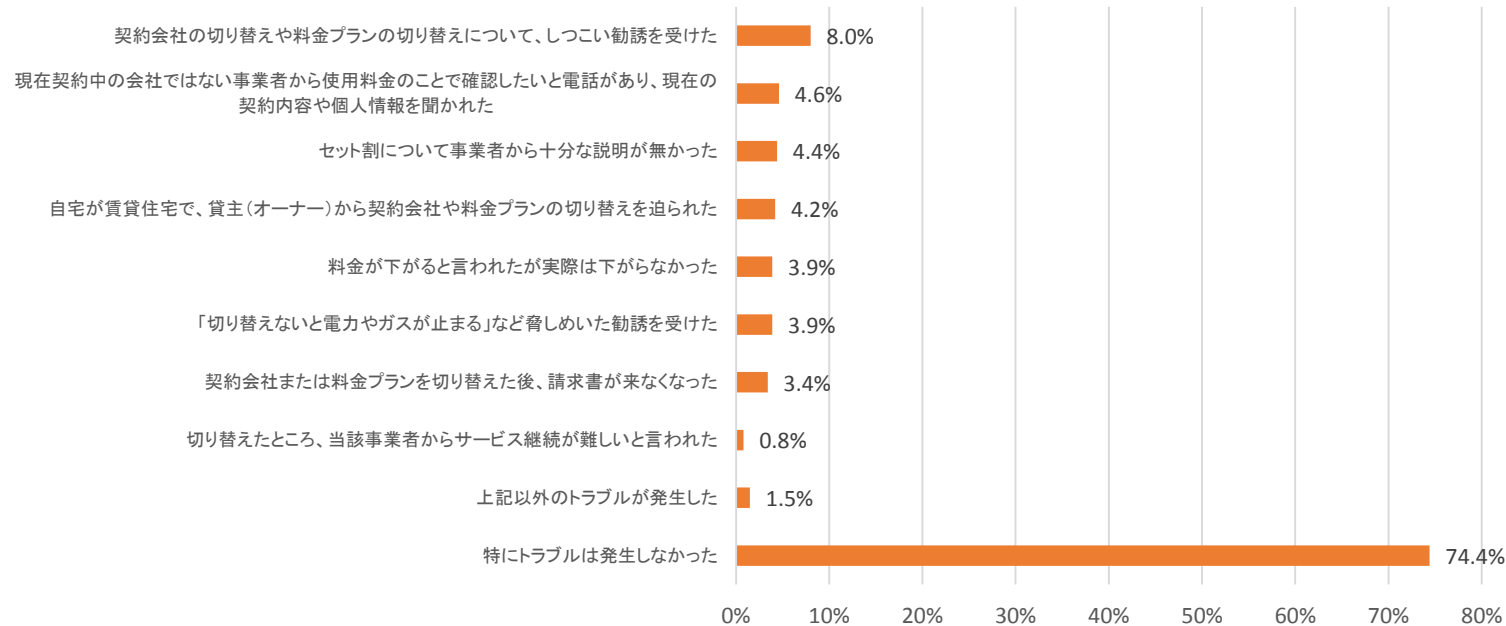
※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



- ・「困ったことがなかった」が41%で最多
- ・「契約条項の煩雑さや事務手続きの煩雑さ」が25%で、「ガス会社の説明が不十分」が18%

【2次】Q2. 契約会社・料金プランの切り替えやその検討に際して、実際に発生したトラブルはありますか？また、それはどのような内容でしたか？（ガス、複数回答） n=589

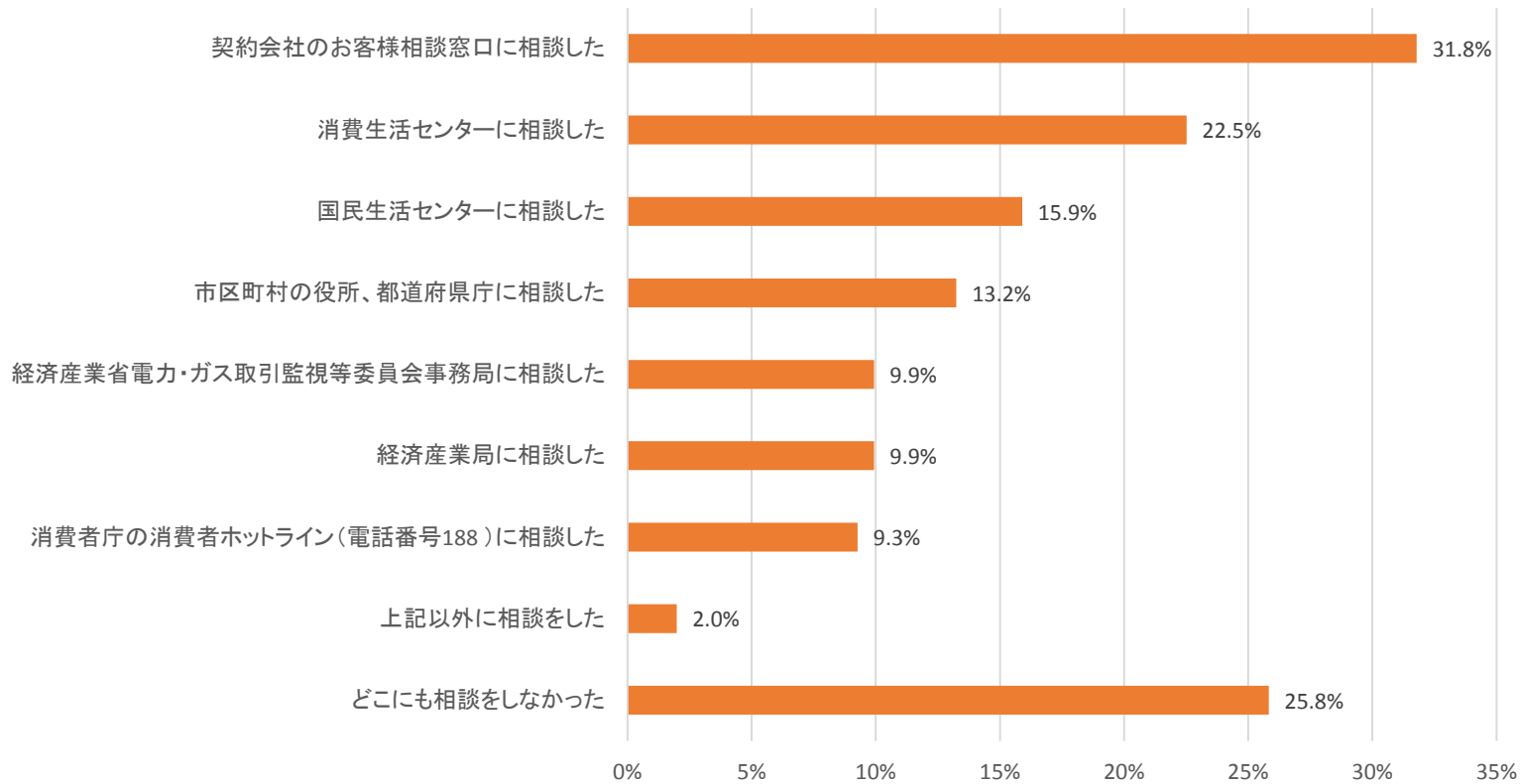
※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ



- ・「特にトラブルが発生しなかった」が約3/4で最多

【2次】Q3.契約会社・料金プランの切り替えやその検討過程で発生した、もしくは懸念されるトラブルについて、あなたは行政機関等に相談をしましたか？（ガス、複数回答） n=151

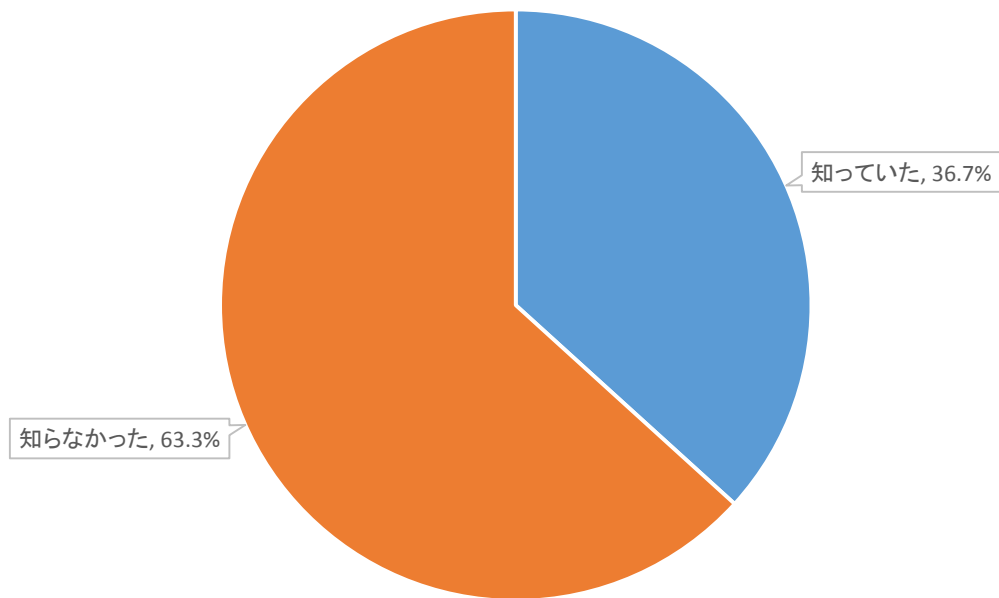
※前頁のQ2で何かしらトラブルがあったという回答者のみ



- ・「契約会社のお客様相談窓口」が3割強で次に「消費生活センター」が22%
- ・「どこにも相談しなかった」は約1/4

SC9.契約者はLPガスの供給契約や供給料金プランについて変更が可能であることや事業者は自由に料金を設定することが可能であることを知っていましたか？ n=10,114

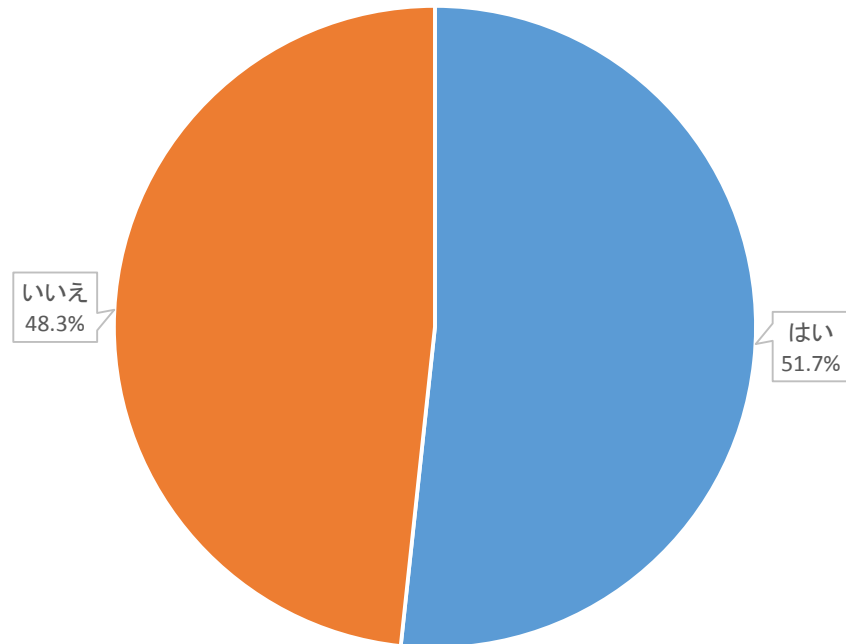
※SC1でLPガスを利用という回答者のみ



・LPガスに関する基本事項は1/3強が認知

【2次】Q4. あなたのご家庭では電力・ガスの契約先を一本化していますか。もしくは、一本化するつもりがありますか。n=1,513

※SC5で電力、ガスそれぞれについて、会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

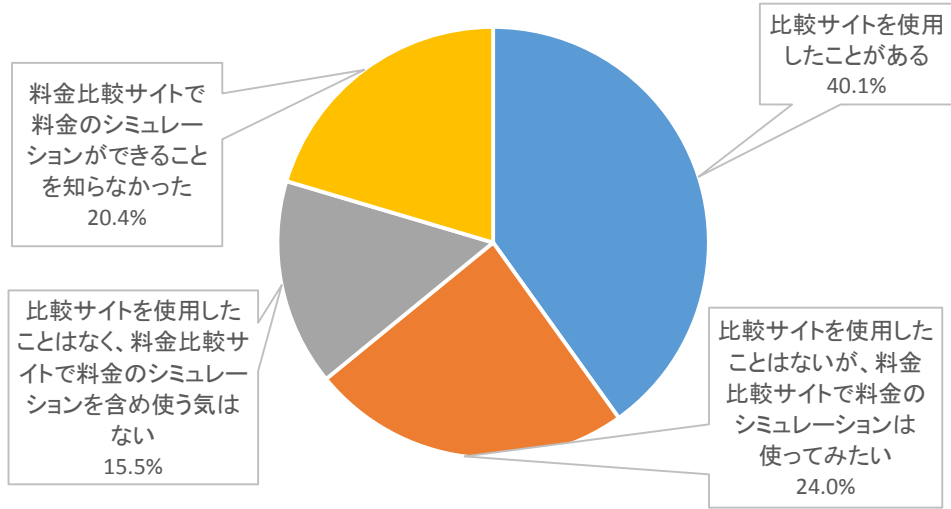


・半数強が一本化の意向あり

3. 比較サイト

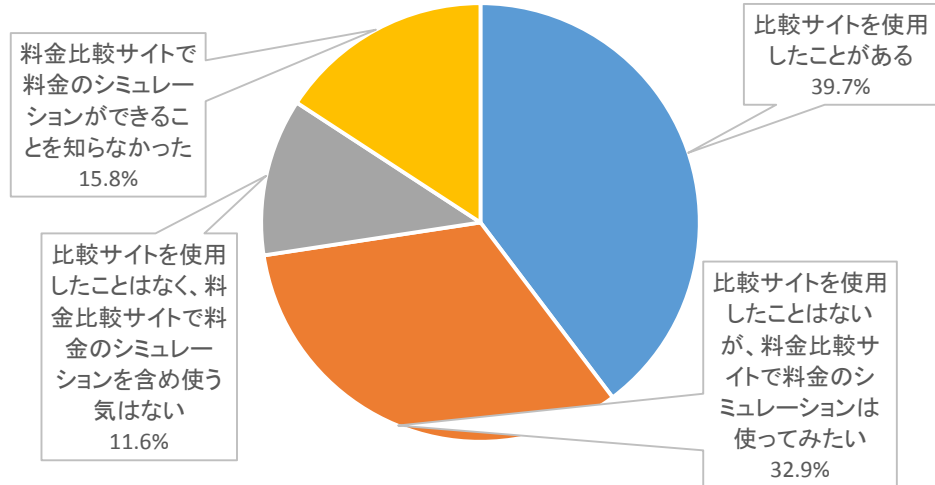
SC2.あなたは電力・ガスの料金プランの「比較サイト」(シミュレーション結果を基に、各種料金プランの比較検討ができるwebサイト)を使用したことがありますか？
また、比較サイトで料金のシミュレーションを使用してみたいと思いますか？

①電力 ※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ n=9,225



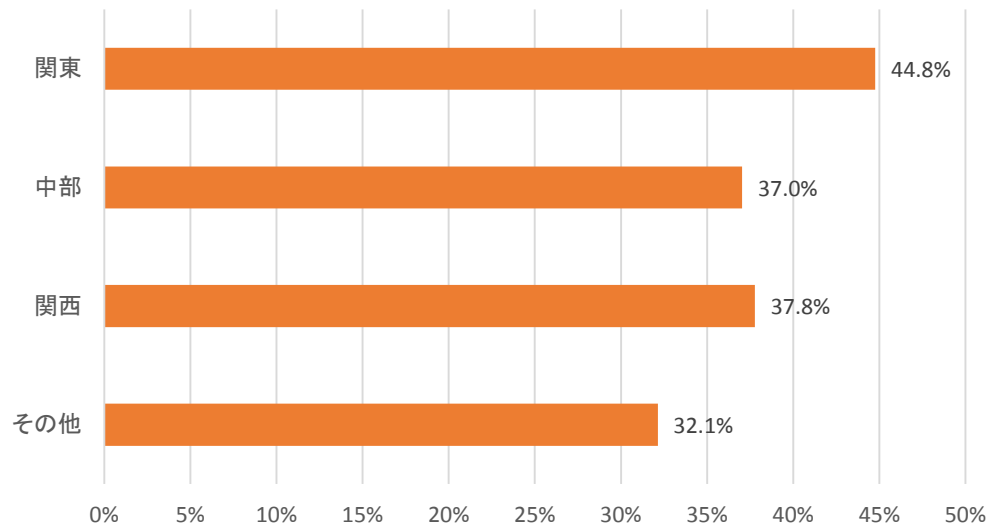
・電力会社や料金プランを切り替え済または切り替え予定の4割の人が利用経験があり、さらに2割強の人が利用意向がある

②ガス ※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ n=3,407



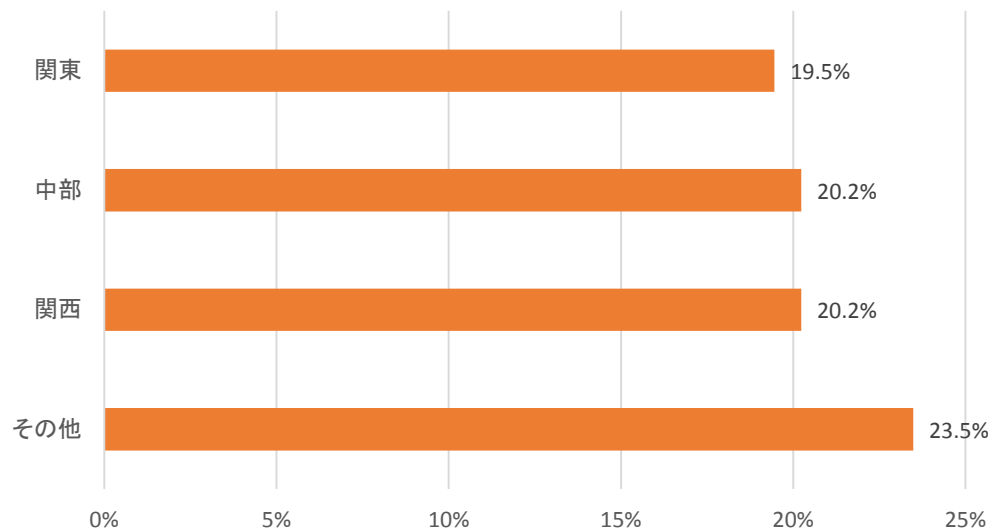
・ガス会社や料金プランを切り替え済または切り替え予定の4割の人が利用経験があり、さらに3割強の人が利用意向がある

前頁のSC2で「比較サイトの利用経験あり」と回答した人(電力) n=3,701



・その他地域は、3大都市圏と比べて比較サイトの利用経験の比率が低い

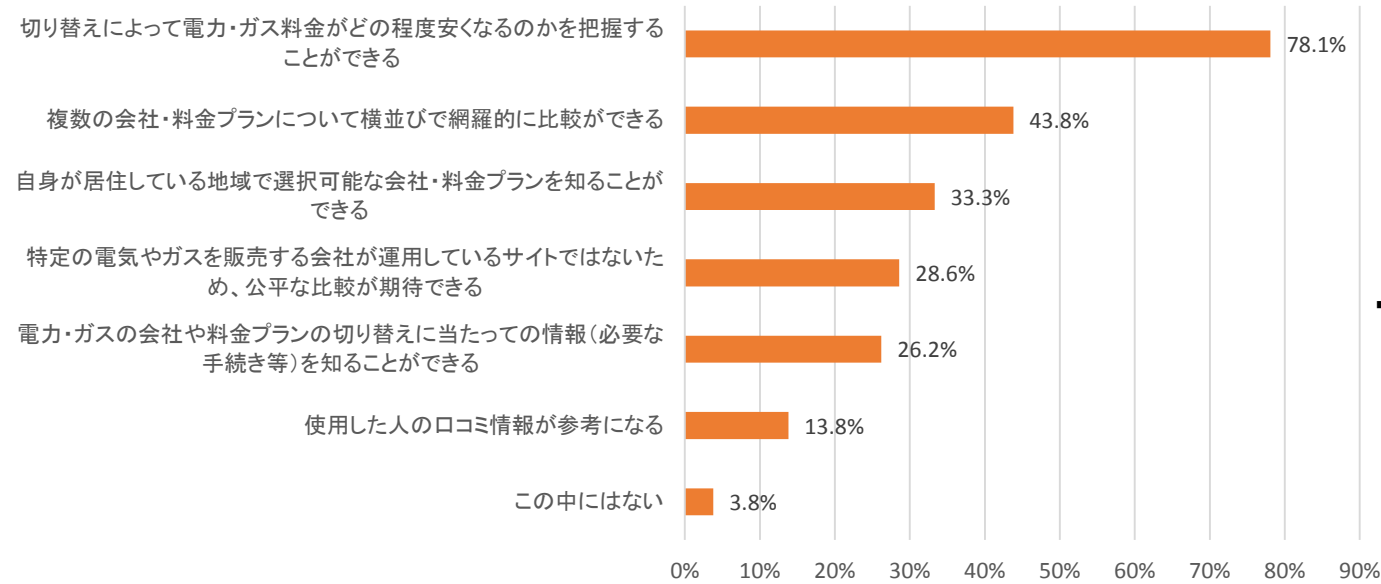
前頁のSC2で「料金シミュレーションができることを知らなかった」と回答した人(電力) n=1,884



・その他地域は、3大都市圏と比べて比較サイトで「料金シミュレーションができることを知らなかった」という率が高い

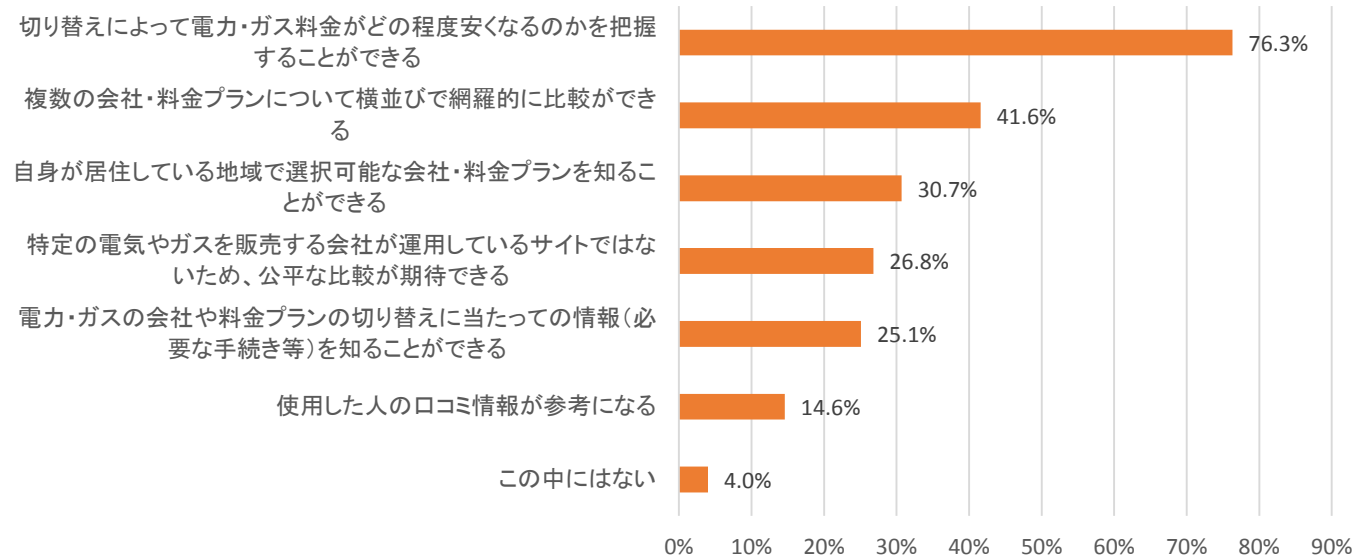
SC3.比較サイトを使用して良かった点または使用に当たって期待する点をいくつかも選択してください。※SC2で比較サイトの使用経験あり／意向ありという回答者のみ

①電力 n=5,915



・「料金がどの程度安くなるかを把握できる」が8割弱

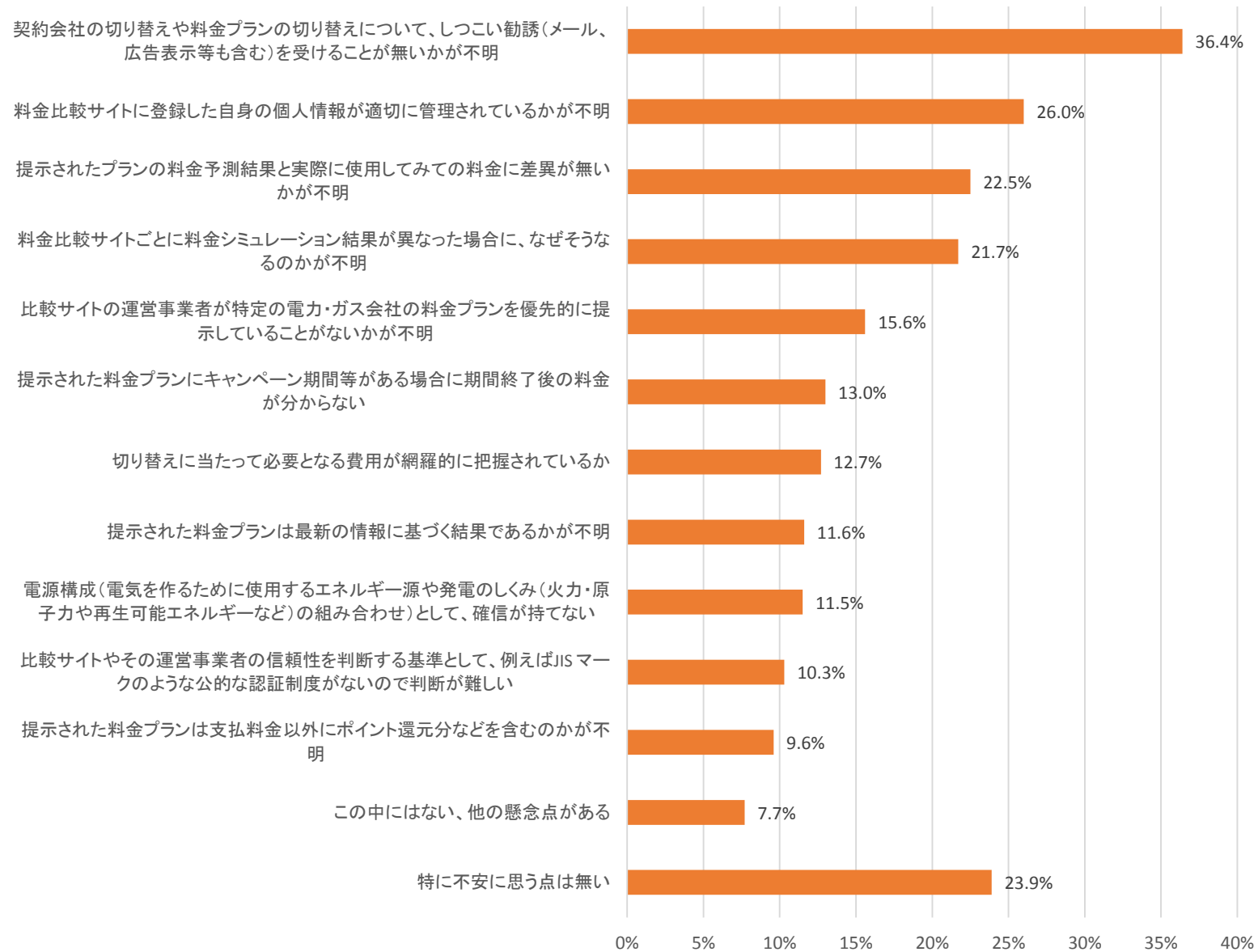
②ガス n=2,473



・「料金がどの程度安くなるかを把握できる」が8割弱

SC4.比較サイトを使用するに当たって懸念される点をいくつかでも選択してください。(電力、複数回答) n=9,225

※SC5で電力会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

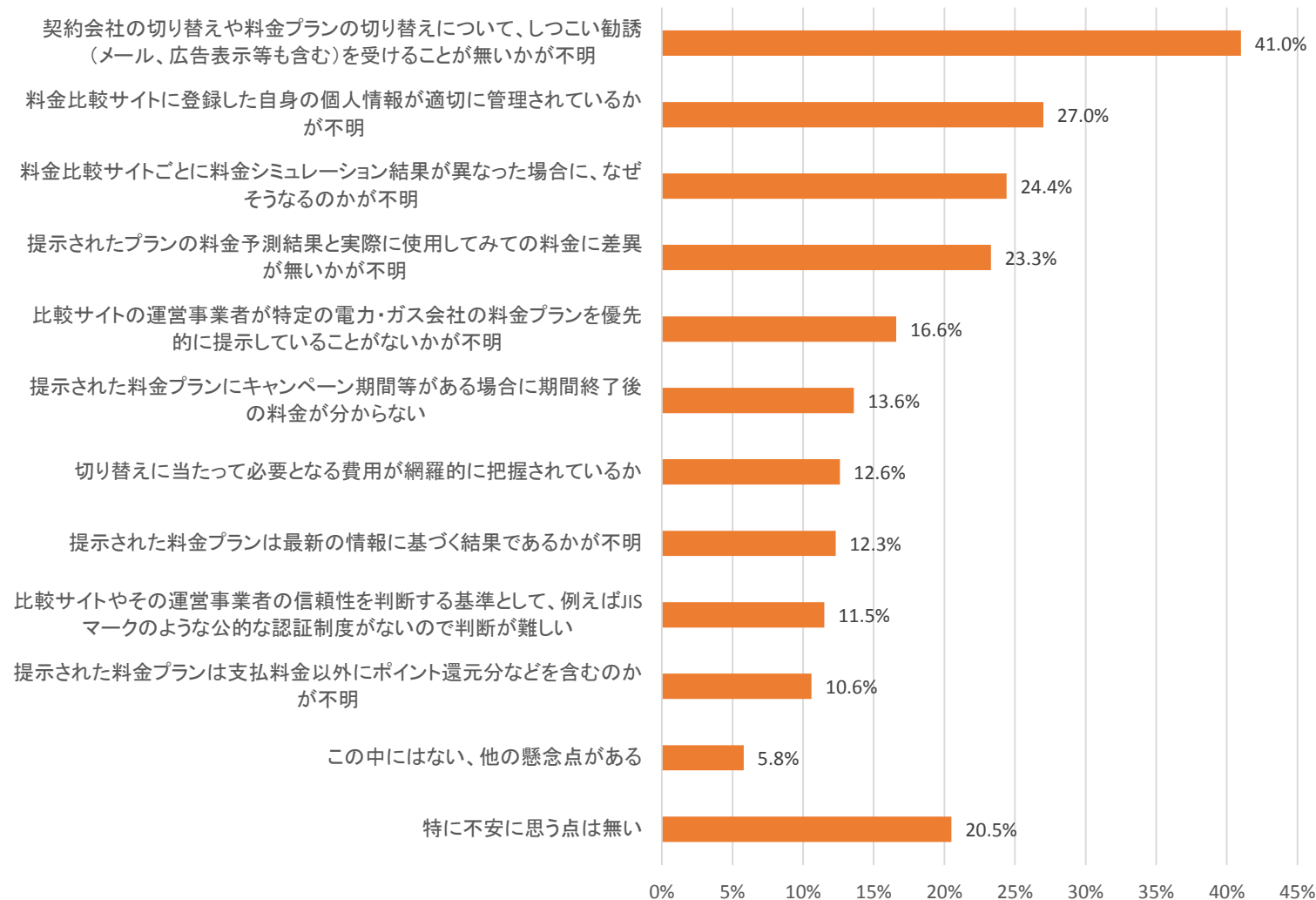


- ・しつこい勧誘への懸念を示す人が4割弱
- ・その他には
 - 「個人情報の管理」
 - 「提示された料金と実際の料金との差」
 - 「サイトごとのシミュレーション結果の差」
 - 「特定の事業者のプランを優先的に提示」といったサイトの信頼性に関する懸念が上位を占める
- ・不安を感じていない人は2割強

SC4.比較サイトを使用するに当たって懸念される点をいくつかでも選択してください。(ガス、複数回答) n=3,407

※SC5でガス会社・料金プランの切り替えを行った／切り替える予定がある回答者のみ

SC4.比較サイト使用の懸念点(ガス、複数回答)



- ・しつこい勧誘への懸念を示す人が4割強
- ・その他には
 - 「個人情報の管理」
 - 「提示された料金と実際の料金との差」
 - 「サイトごとのシミュレーション結果の差」
 - 「特定の事業者のプランを優先的に提示」といったサイトの信頼性に関する懸念が上位を占める
- ・不安を感じていない人は2割強