

2018年11月9日

## 「電力利用についてのアンケート」結果報告

北九州市消費者団体連絡会

2016年4月から電力小売の全面自由化が始まり、一般の消費者は電力会社（小売電気事業者）や料金プランを自由に選べるようになりました。

また電力会社（小売電気事業者）の新規参入が始まり、電力会社（小売電気事業者）は自由な料金プランの設定ができるようになりました。

今回、北九州市消団連では、家庭用電力小売自由化開始から2年半を経過した時点の、消費者の電気料金の自由化についての認知度やスイッチング状況、経過措置料金等の認識についてアンケート調査を実施しました。その結果を報告します。

### 【調査結果のポイント】

- ・電力小売り自由化について、「知っている（96.6%）」と、小売自由化の認知度は高い。
- ・九州電力以外の電力販売会社について、91.0%が「一つ以上言える」と回答。小売り自由化と合わせて、認知度は高くなっている。
- ・スイッチングの手続き方法とスイッチングの検討について、「手続き方法を知っている」は60.7%で、「スイッチングを検討したことがある」が66.3%と、小売り自由化の認知度に対して減少している。新電力の宣伝等は目にしているが、手続き方法までは周知されていない。「検討したことがない（33.7%）」と回答したなかで、小売り自由化を知っていると回答したのは87%と、知っていても検討するまでには至っていないことが伺える。
- ・電力会社の切り替えについては、「切り替えた（23.6%）」は、全国数値（11.3%）九州（7.5%）<sup>（注1）</sup>より高くなっている。対象者が電力販売を行っている生協の組合員であることも影響していると思われる。全国消団連の調査（35.6%）よりは低い<sup>（注2）</sup>。
- ・自社内切替については、「切り替えた（11.2%）」、前問と同様に、全国（7.0%）九州（4.8%）よりも高くなっており、全国消団連調査（3.9%）よりも高くなっている。大手電力会社に対する見方の違いがあると思われる。
- ・自宅の一个月間の電力使用量について、「知っている」は43.8%で「料金は知っているが使用量までは知らない」という声が多く聞かれた。また、スイッチングを「検討していない（33.7%）」と回答した人のうち70%が使用量を知らないと回答。逆に「使用量を知っている（43.8%）」のうち、77%が「スイッチングを検討したことがある」と回答。新プランの多くは電力使用量によって料金が決まるため、自宅の使用量を把握しているかどうかが重要になると思われる。
- ・経過措置料金という言葉について、「知らない（71.9%）」、消費者庁調査<sup>（注3）</sup>「知らない（76.7%）」と同様の結果となっている。経過措置料金期間について、「知らない（88.8%）」と、消費者庁調査でも「知らない（94.7%）」と、認知度も同様にかかなり低いことが分かる。
- ・電力会社あるいは電力利用について不安なことに対する意見は、新電力に対して「安定供給」「停電の可能性」「事業継続」に対する不安の声が出されていた。

### 【調査概要】

実施期間：10月10日～10月15日

調査対象：一般消費者（主に生協組合員）20代～70代

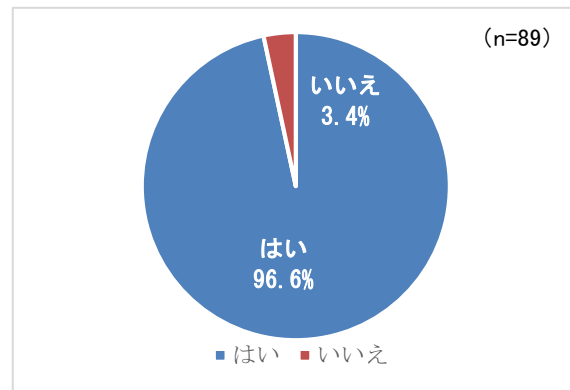
調査方法：対面して質問項目を説明しながら回答呼びかけ

回答数：有効回答数89件

（注1）第11回総合資源エネルギー調査会電力・ガス事業分科会 電力・ガス基本政策小委員会（資料3-1）。（注2）全国消団連2018年6月「電気料金の自由化に関する消費者アンケート」。（注3）消費者庁平成30年5月物価モニター調査結果（速報）。

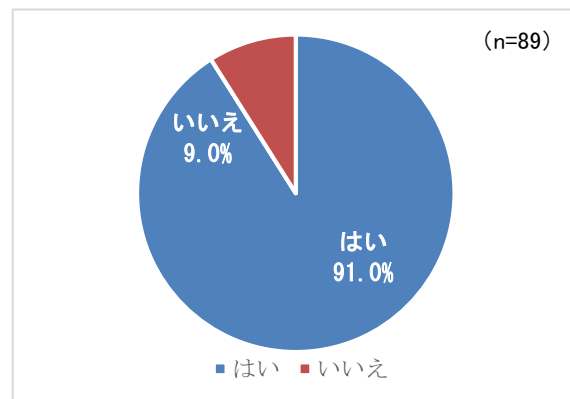
### Q1.電力小売り全面自由化を知っている

- ・96.6%と、圧倒的に小売り自由化を知っている。
- ・新電力のCM や広告宣伝、また生協の「コープでんき」の影響と思われる。



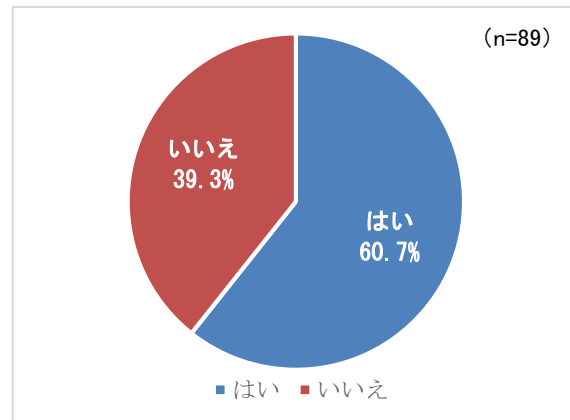
### Q2.九州電力以外の電力販売会社を一つ以上言える

- ・やはり「コープでんき」の影響もあると思われる。
- ・小売り自由化を知るきっかけが新電力の宣伝という形もある。



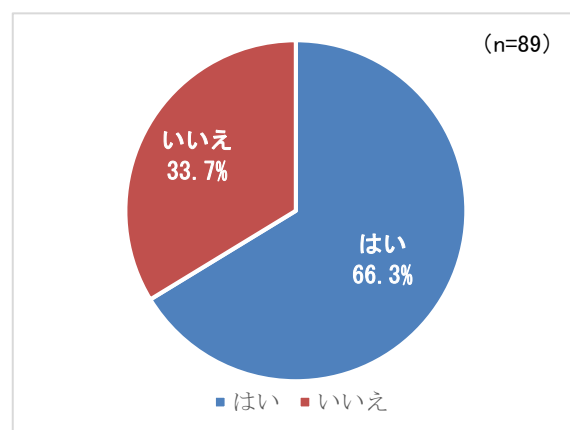
### Q3.電力会社を切り替える手続きの仕方を知っている

- ・「はい」の回答が一気に減っている。
- ・小売り自由化と新電力は知っていても、手続きまでは同水準での周知がされていないことが分かる。
- ・スイッチングが進まないのは、その「入口」を知らないことも要因と考えられる。



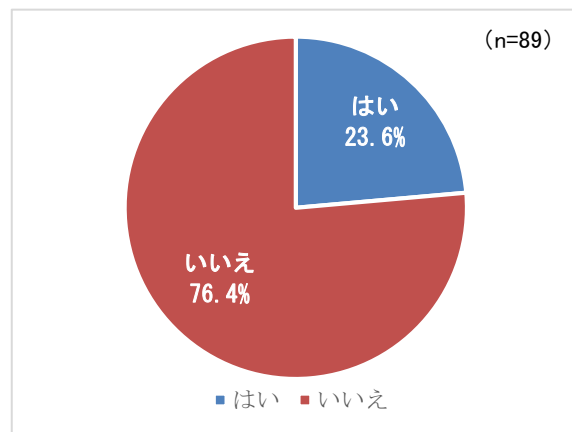
### Q4.電力会社の切り替えについて検討したことがある

- ・Q3よりは「はい」の比率は上がっているが、それでも3分の2程度である。
- ・3分の1は検討すらしていない。
- ・「いいえ(30人)」のうち、自由化を知っているのは26人(87%)。知っているが検討はしていない。



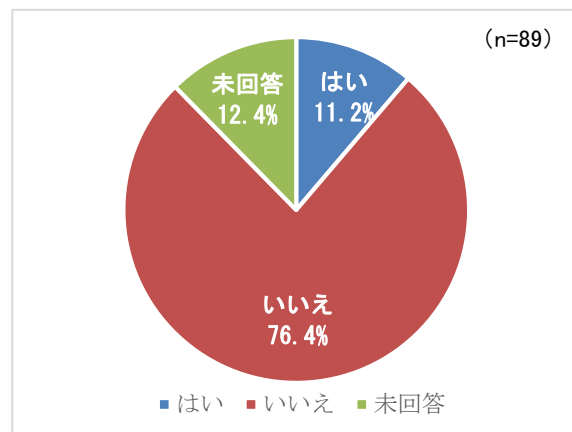
### Q5.電力会社を切り替えた(九電→他へ)

- ・切り替えたのは 21 人(23.6%)と、全国(11.3%)、九州(7.5%)よりも高くなっている。
- ※出典:第 11 回総合資源エネルギー調査会 電力・ガス事業分科会 電力・ガス基本政策小委員会(資料 3-1)
- ・全国消団連の調査結果(35.6%)よりは低い。



### Q6.電力会社は替えていないが、料金プランを切り替えた

- ・切り替えたのは 10 人(11.2%)で、全国(7.0%)、九州(4.8%)と Q5 同様に高くなっている。
- ※出典:第 11 回総合資源エネルギー調査会 電力・ガス事業分科会 電力・ガス基本政策小委員会(資料 3-1)
- ・全国消団連の調査結果(3.9%)よりは高い。大手電力(東電、九電)に対する意識の違いがあると思われる。
- ・九州電力が 7 月に始めた「熱中症予防プラン」が大きく取り上げられた影響も?
- ・「無回答」が 11 人(12.4%)。

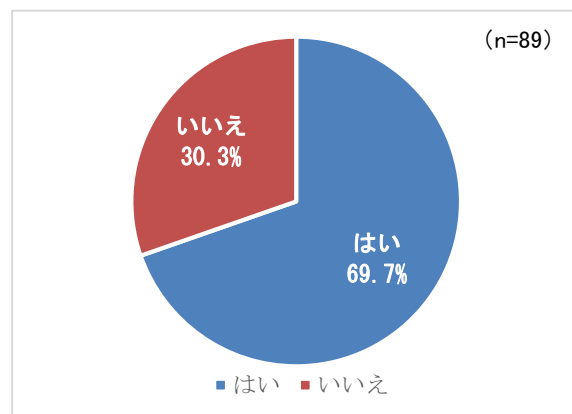


※Q5 と Q6 について、切り替えていないという回答者数十名から出された意見。

- ・あまり安くないので(1 人)
- ・切り替えは面倒くさいので、ずっと手を付けないでいた(1 人)
- ・自宅の太陽光を九電に売っている(2 人)
- ・九電のガスとセット割にしている(2 人)
- ・停電の不安がある(1 人)
- ・夫に反対された(1 人)
- ・夫に「替えないでいい」と言われた(1 人)
- ・オール電化なので(2 人)

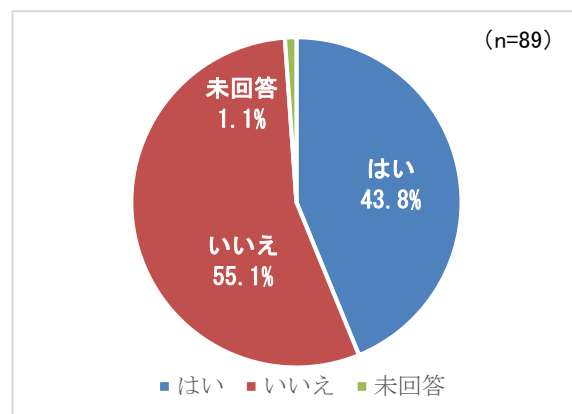
### Q7.自宅が契約している電気料金メニューを知っている

- ・「はい」が 69.7%と高いが、30.3%が知らないということも注目すべき。



### Q8.自宅の一か月間の電力使用量はだいたいわかる

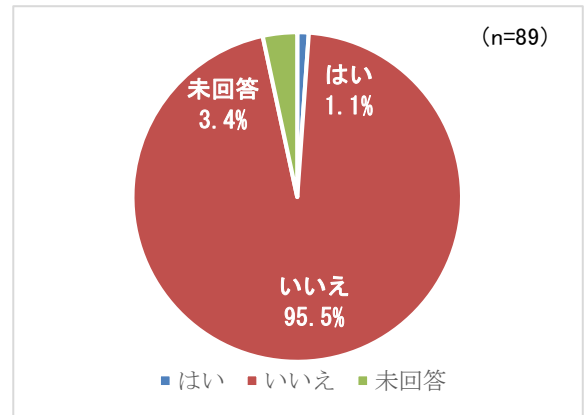
- ・ここでは「いいえ」が多くなっている(55.1%)。
- ・「料金は知っているが・・・」という声が多かった。
- ・新電力などの料金プランを検討する際は、自宅の月使用量が基準となることも多いが、半数以上が知らないこともスイッチングが進まない(検討しない)要因の一つと考えられる。
- ・ネット上の比較サイトの認知度はかなり低い。
- ・Q4 で「検討していない(30 人)」のうち、21 人(70%)が使用量を知らないと回答。



・「はい(わかる)」と回答した 39 人のうち、30 人(77%)が Q4 で「検討したことがある」と回答している。  
 ※比較サイトを知っている人はほとんどいなかった。  
 ※検針票の金額しか見ていない。

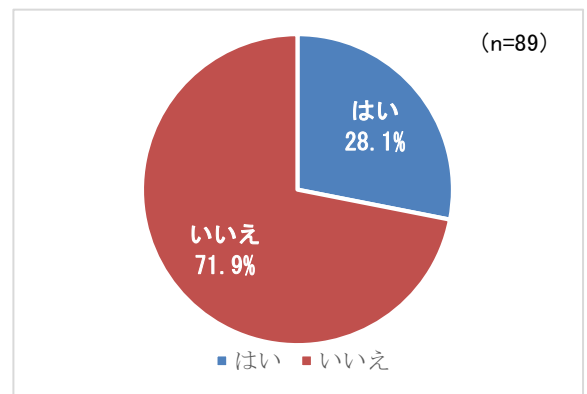
**Q9.電力小売り自由化以後、電力について困ったことがあったか**

・85 人(95.5%)が困っていない。



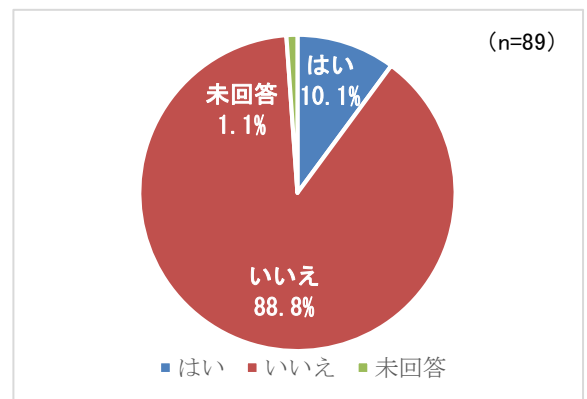
**Q10.「経過措置料金」または「規制料金」という言葉を知っている**

・25 人(28.1%)が知っている。予想よりも多い？



**Q11.「経過措置期間」が原則いつまでかを知っている**

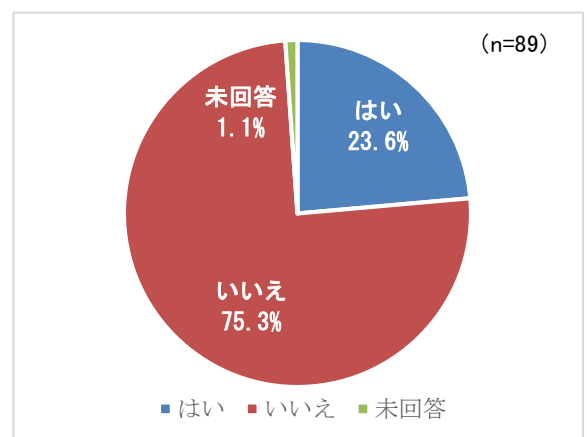
- ・知っているのは 9 人(10.1%)と少数になっている。
- ・規制料金は知っているが、いつまでかは知らないというのが多数派となっている。
- ・全国消団連の調査結果(16.6%)よりかなり低くなっている。



**Q12.電力会社あるいは電力利用について不安なことがある**

**【記述回答】**

- ・高いか安いかわからない。
- ・安定供給がされるのか。
- ・停電(オール電化のため)
- ・今まで九電しか利用していないので、他の電力会社や利用については安心性の面などで不安があり、一社は断った状態です。
- ・北海道地震の時のように停電しないか。
- ・北海道であったような停電があったら困ります。



- ・原子力での発電はとても気になる。
- ・今後、電力(発電方法)がどのようになっていくのか。
- ・事業の安定性
- ・原発事故
- ・停電になった時
- ・太陽光の売電は個人には停止は関係ないのか？知りたいです。個人の売買は止めないでほしいです。
- ・原発発電が少しでも少なく、自然エネルギーが増えてほしい。
- ・料金のこと
- ・売電はこれからどうなるのか？
- ・原発は怖い。大きなところの圧力はいかんでしょ。
- ・電源のあり方。公正な価格のあり方。
- ・オール電化にしているので、電気代が上がると困るが、原発からの電力では問題があると思っている。
- ・九電が独占しているので、今回のように自然エネルギーへの規制をかけたりすること。蓄電技術等、早く開発してほしい。

以上

#### 【補足】

Q4・Q5・Q6について

- 検討した：はい 59人 (66.3%)、いいえ 30人 (33.7%)
  - ・検討した 59人 (66.3%) の内「他社切替え：21人」「自社切替え：5人」
  - ・検討していない 30人 (33.7%) の内「他社切替え：5人」
  - ・九電内&他社に切り替えた合計：31人

Q10・Q11について、経過措置の認知度が全国消団連の調査と比べて低い

◇認知度：全国消団連 61.0%、北九州消団連 28.1%、消費者庁 23.3%

全国消団連：「内容も含め知っていた (17.0%)」「聞いたことはあるが、詳しい内容は知らなかった (44.0%)」

※全国消団連の調査対象は「一般消費者」としているが、調査方法が「HP及び会員団体を通して回答の呼びかけ」としているため、実際には会員団体（主に消費者団体）の人たちが回答している。消費者団体では電力小売り自由化について学習する機会も多々あり、その知識は一般市民よりもかなり高いことが予想できる。

#### 消費者庁「平成30年5月物価モニター調査結果（速報）」

④ 2016年4月に開始した電力小売全面自由化に関連し、経過措置料金に関する事項の認知度について聞いたところ、「経過措置料金という言葉」について知っている人の割合は23.3%だった。「経過措置料金が少なくとも2020年3月末までは続くこと」について知っている人の割合は、5.3%で、「いずれも知らない」と回答した人の割合は76.7%だった。

