

公共料金等専門調査会（第54回）
電力・ガス比較サイトの現状報告と課題抽出のためのご説明資料

2018年11月22日

ENECHANGE株式会社

- ENECHANGE株式会社について
- オンライン比較サイト「エネチェンジ」利用者の現状について
- 電力会社の撤退から見る経過措置終了について
- 比較サイトの利活用促進に向けての課題
- まとめ

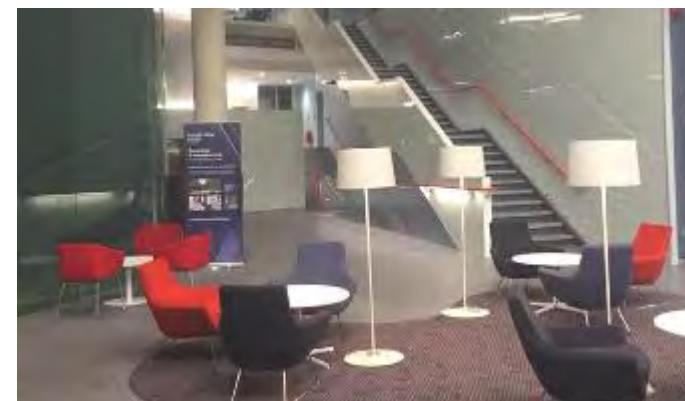
会社名	ENECHANGE株式会社 / ENECHANGE Ltd.	
本社所在地	〒100-0004 東京都千代田区大手町2丁目6-2 日本ビル3F SMAP ENERGY社 Innovation Hub, 80 Wood Lane, London, United Kingdom, W12 0BZ	
電話番号	03 - 6774-6601（代表）	
設立	2015年4月27日	
資本金	12億8550万円（資本準備金含む）	
役員	代表取締役会長 城口 洋平 代表取締役社長 有田 一平 取締役CTO 白木 敦夫	
事業ドメイン	エネルギーテック事業－AI技術を活用したクラウド型サービス関連事業 エネルギーマネジメント事業－電力・ガス比較サイト関連事業	
従業員数	約100名（ENECHANGE社・SMAP ENERGY社連結）	
株主	株式会社オプトベンチャーズ Spiral Ventures 株式会社日立製作所 株式会社環境エネルギー投資 B Dash Ventures株式会社 株式会社エプロコ みずほキャピタル株式会社 株式会社大和証券グループ本社 昭和シェル石油株式会社 住友商事株式会社 東京ガス株式会社 北陸電力株式会社 株式会社Looop SK Gas Co. Ltd. その他	

本社オフィス TOKYO



グループ企業 LONDON

SMAP ENERGY Ltd.
 ケンブリッジ大学発ベンチャー。
 AIを活用した電力ビッグデータ解析
 サービスを提供する。



「エネルギーの4つのD」すべての領域において「エネルギーの未来をつくる」革新的な取り組みを行っており、世界のエネルギー革命を加速させるプラットフォーム企業として4Dすべてを事業化していきます。

1. 国内20兆円、全世界1000兆円の、電力市場という超巨大産業の構造転換期を事業ドメインに設置
2. 4つのDというパラダイムシフトにおいて、統合的にサービス提供できるユニークなプラットフォーム

既存の事業領域

今後の事業領域

Deregulation
自由化

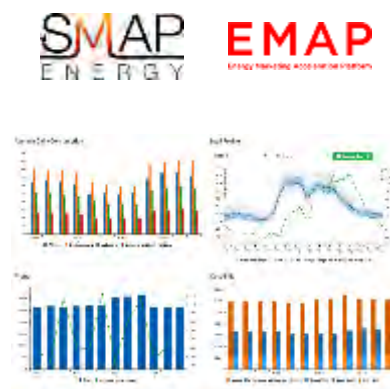
Digitalisation
デジタル化

Decentralisation
分散化

Decarbonisation
脱炭素化



電気・ガス比較サイト「エネチェンジ」



- ENECHANGE株式会社について
- オンライン比較サイト「エネチェンジ」利用者の現状について
- 電力会社の撤退から見る経過措置終了について
- 比較サイトの利活用促進に向けての課題
- まとめ

月間訪問者数300万UU、日本最大級の家庭向け電力・ガス切り替えプラットフォーム「エネチェンジ」。
サービス開始時から「公平・中立」をモットーに、消費者にとって最適な電力会社選びをサポートしています。
「エネチェンジ」では、診断結果として「節約額順」「おすすめ順」2つの表示を行っています。
「おすすめ順」はイギリス・Ofgemによるコンフィデンスコードを参考に、消費者目線に立った要件を自主的に
に設け電力会社の評価基準にしています。

おすすめ順の要件



おすすめ順って？

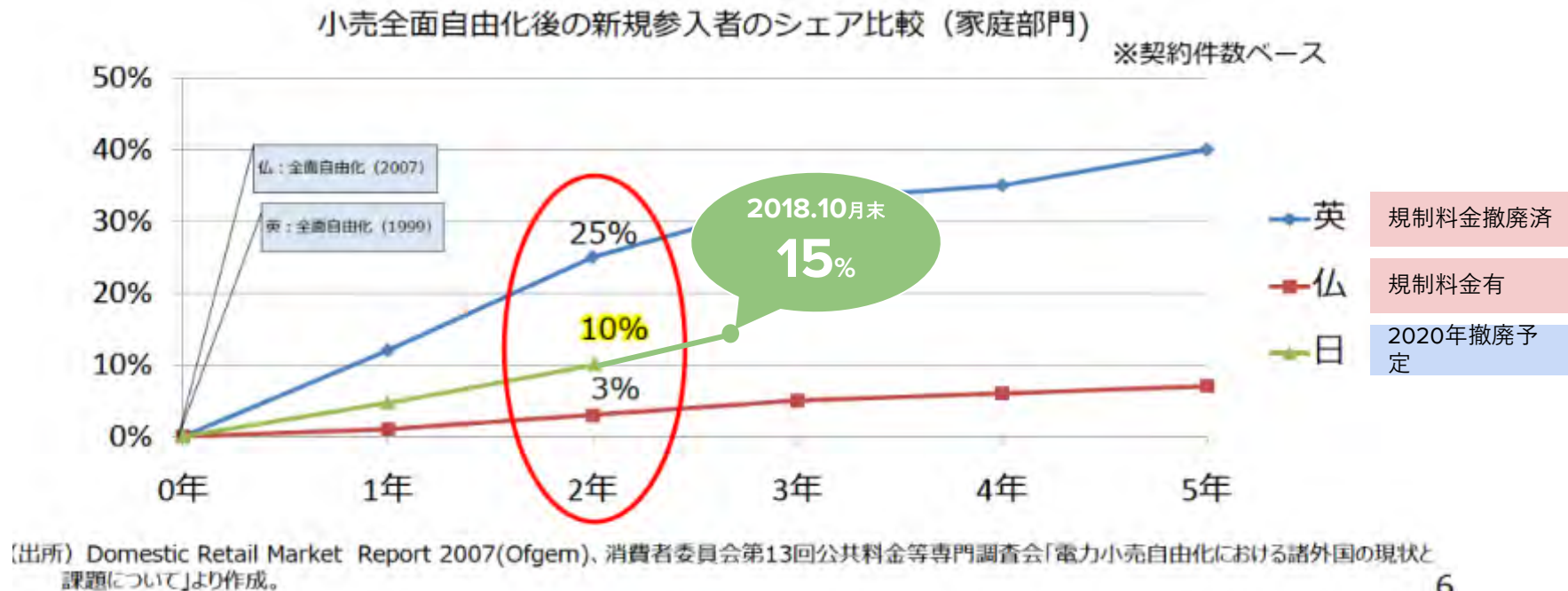
エネチェンジは節約額だけでなく、違約金の有無や、申し込みの簡単さ、さまざまなこだわりポイントをも
考慮したおすすめ順順にランキング表示しています。

以下のこだわりポイントは、絞り込み機能で絞り込んで探すことができます。

でんきコンシェルジュが切り替えをサポート エネチェンジから直接お申し込みいただけるプランで り。エネチェンジでお申し込みいただく、お手続きの お手伝いや不明点のご相談などのサポートを無料で承れ ます。	エネチェンジ限定特典あり エネチェンジでお申し込みの時のみもらえる限定特典が あるプランです。期間限定の限定特典があります。
発電手段の割合を公開 このプランの発電手段の割合（電源構成）やCO2排出量 はOfgemのガイドラインを基にした信頼性の がされており、詳細ページで確認をすることができます。	電気の見える化サービスが充実 Webで請求額などが確認できるだけでなく、毎日の電気 の使用量や、リアルタイムの使用量を確認できるサ ービスが提供されている電力会社のプランです。
再エネ・FIT電気 供給される電気の発電手段が公開されており、再生可能 エネルギー、FIT電気(*)の割合が高いプランです。	サポート体制が充実 お問い合わせ窓口の受付時間が他社よりも長かったり、 フリーダイヤルを設けている電力会社など、サポ ート体制が充実している電力会社のプランです。
地域に密着 地域に密着したサービスがセットにはなったり、地元 の電力を販売するプランです。	解約金、違約金なし 契約の解約時に、解約金や違約金がかからないプラン です。

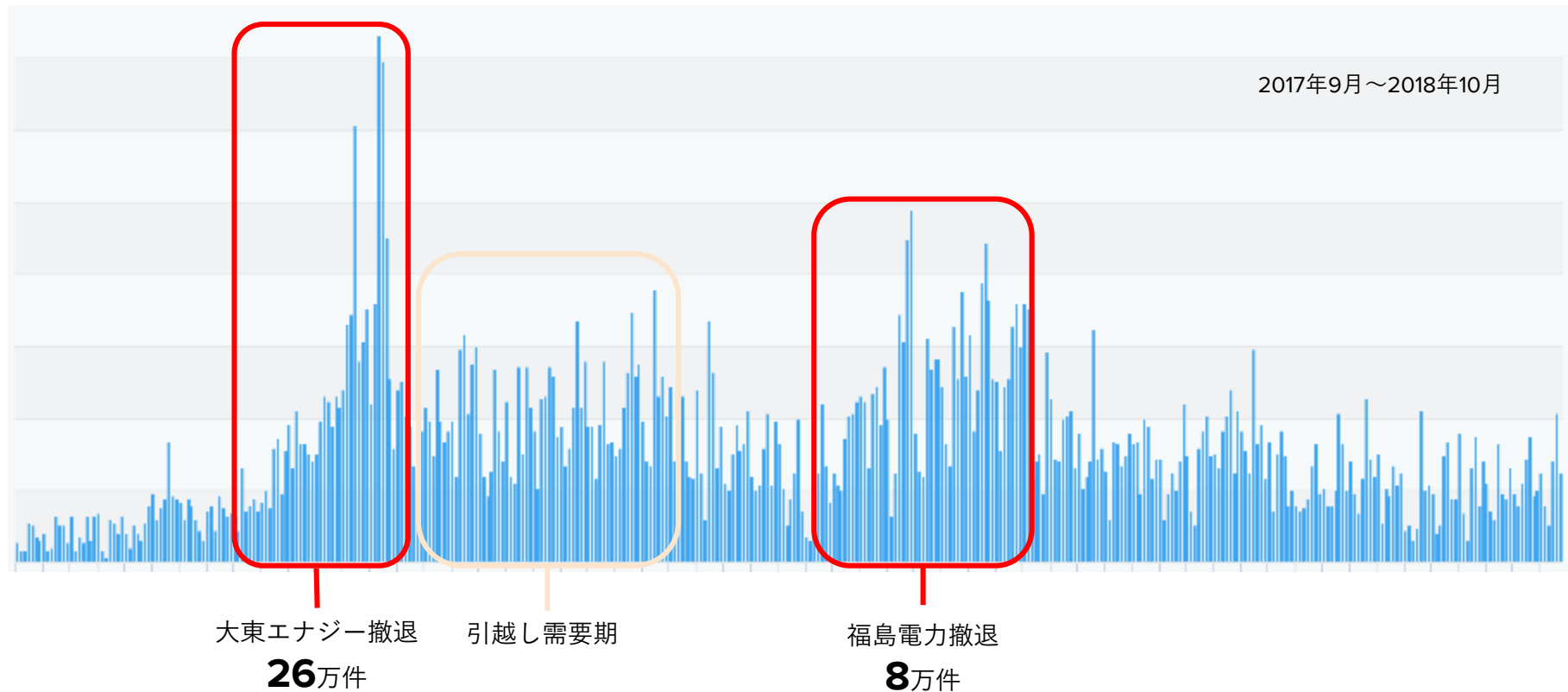
規制料金撤廃済みのイギリス、規制有のフランスと比較した場合、日本のスイッチング推移は順調に増加しています。

現在のエネチェンジには月間平均300万UUが訪問、切り替え申し込み数も10万件を超える勢いと右肩上がりです。また、新電力からの切り替え申し込みも一定数発生していることから、切り替えにも慣れ、より最適な新電力を探し切り替える層の増加がみられます。



ベースの訪問数は底上げされてきており、電力会社切り替えに対する関心度や意欲度は高まっています。季節性や引越し需要期に、訪問者数や診断数が上がる傾向は変わっていませんが、2017年年末以降の大きな変化では、**大東エナジー・福島電力の電力事業からの撤退**があります。この2つの大きな顧客放出により、**電話・メールによる1日あたりの相談件数は、平日で100件を超え、休日ともなると200件を超える日も複数日発生**しました。

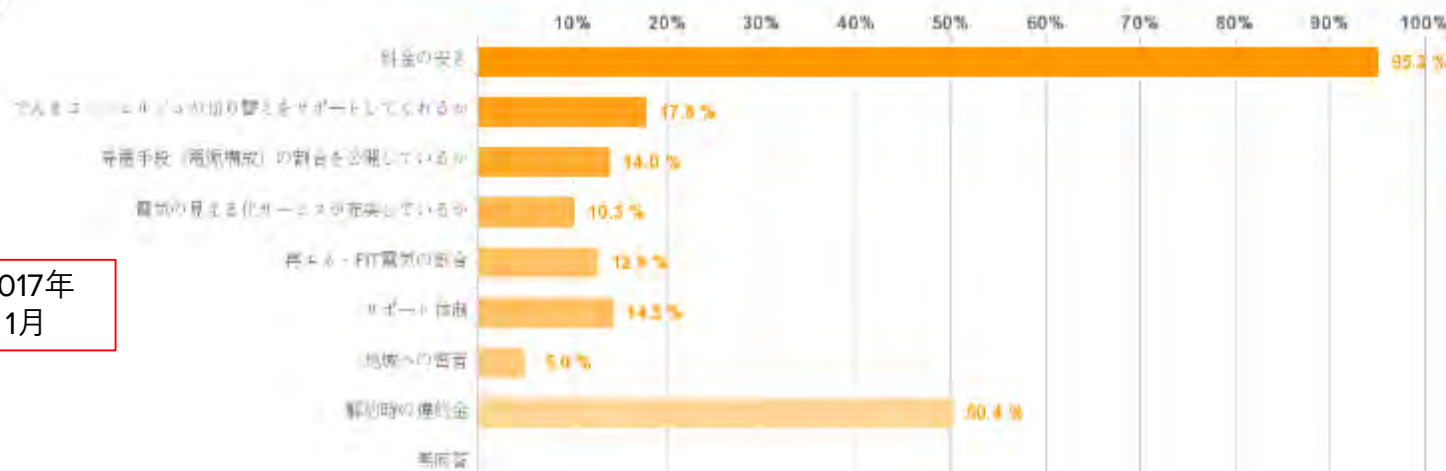
一方、国民生活センターや消費者相談員への相談件数は数えるほどであったことから、解決策を提案できる比較サイトへの依存度が高い＝比較サイトの重要性が再認識されたものと捉えています。



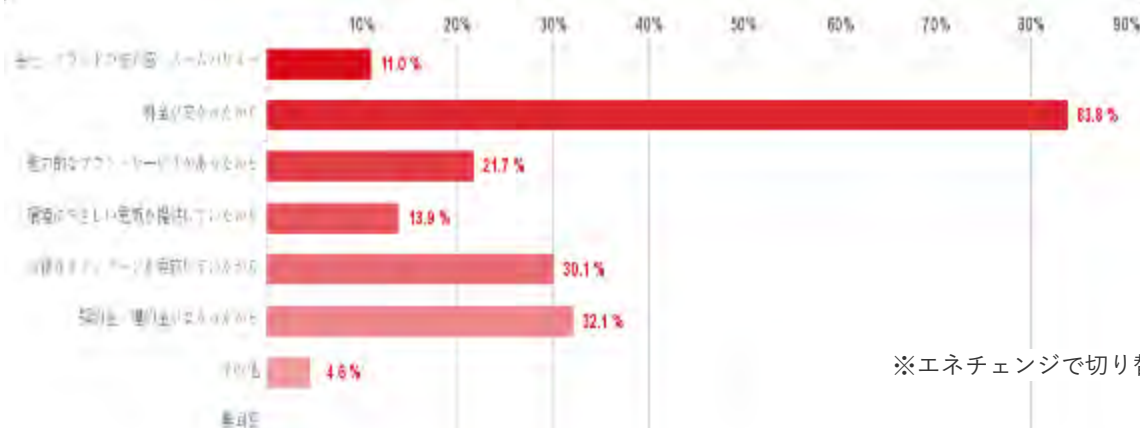
自由化1年目に比べ、「料金の安さ」だけでなく、「環境を意識したでんき」を選ぶ人の割合が増加しています。エネチェンジの利用者は、切り替えに対する知識が身につく、電気料金が下がることを前提に自分のライフスタイルにあった付加価値のある電力会社に切り替える層が増加していると言えます。エネチェンジがオウンドメディア・メルマガ・SNSを通じて様々な情報発信を行うことで、エネチェンジをタッチポイントにするユーザーの知識水準があがってきた結果だとみています。

Q. 電力会社を決める時に、参考にした項目を選んで下さい

2017年
1月



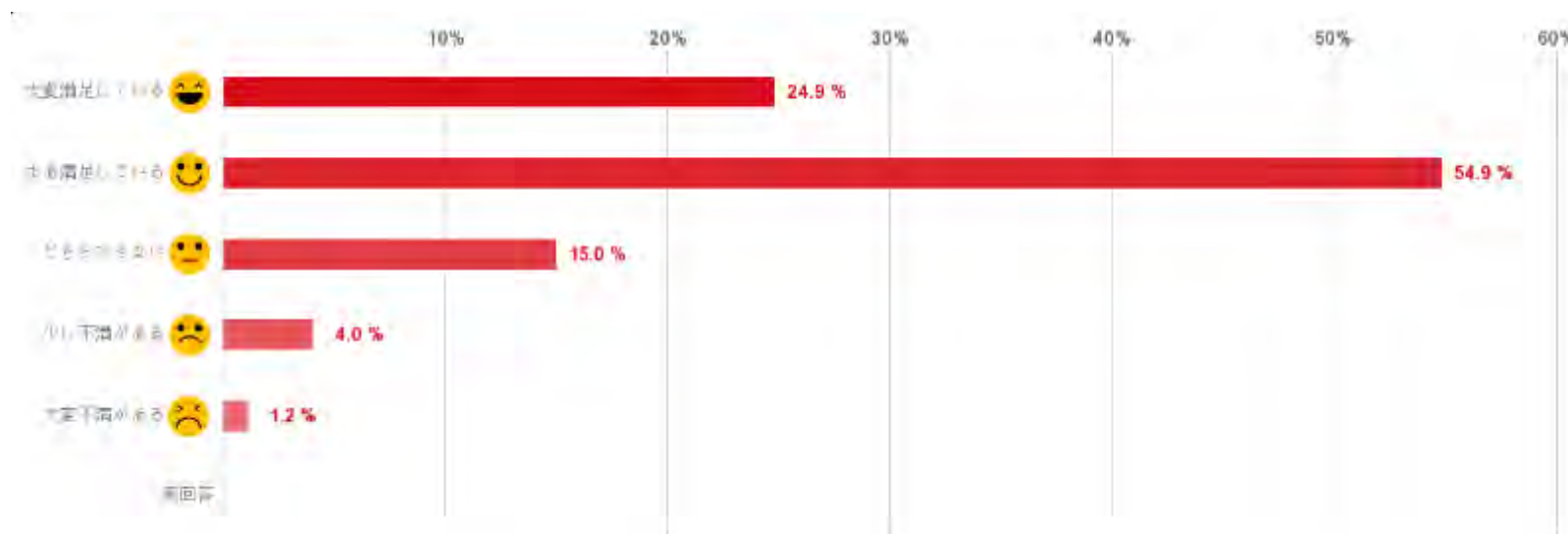
2018年
10月



※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

「満足している」が79.8%、一方で不満があると回答した人も約5%存在しています。
満足していると回答した人の中には、「電気代が安くなった」「環境に配慮した電気が使えるようになった」と実感している人が多くみられた一方、不満があると回答したひとからは「切り替え後にさらに安くなる電力会社が登場した」「マイページが以前の方がしっかりしていた」などの声があります。

* 比較サイトではなく、切り替え先電力会社に対する満足度です



*エネチェンジメルマガ会員への調査（2018年10月12日以降回収中）

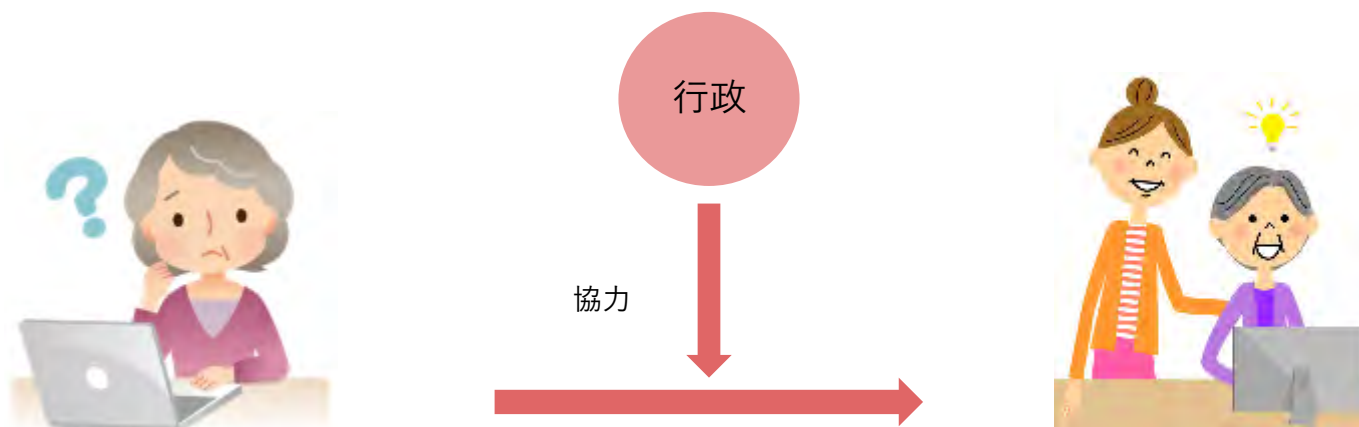
- ENECHANGE株式会社について
- オンライン比較サイト「エネチェンジ」利用者の現状について
- 比較サイトの利活用促進に向けての課題
- 電力会社の撤退から見る経過措置終了について
- まとめ

比較サイトを利用してもらうための課題

「地域間格差」「世代間格差」などによる「情報格差」や「ITリテラシー格差」を埋めるためのサポート体制が必要になります。

1. 行政・公共機関との連携

2016年自由化直前期から、区市町村民への理解浸透を図りたいと「電力自由化」に関する講演依頼を多くの地方自治体からいただき、講演活動を行ってまいりました。同時に、お声がけいただいた行政へは高齢者や、インターネット弱者対策として更なる周知やサポートの協力依頼を行ってまいりましたが、「1社優遇はしづらい」「国からの指導がないと動けない」との回答で多くの行政から協力を得ることができませんでした。

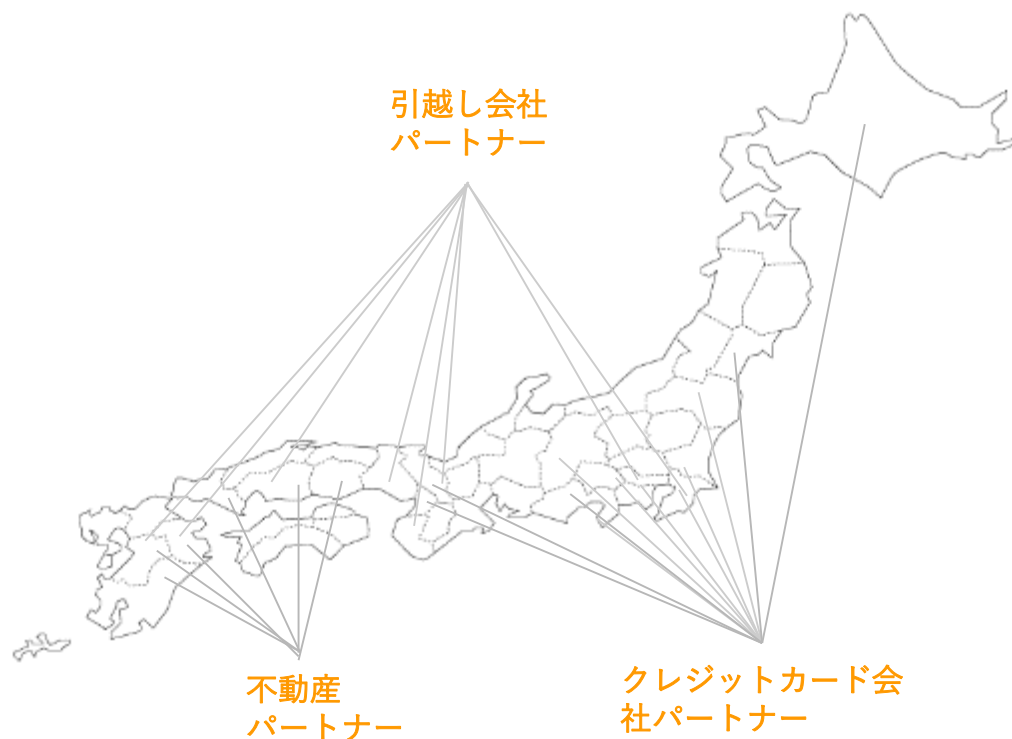


言い換えると「国からの指導があれば動いてくれる！」

1. 行政主催のセミナーや広報誌などを通じた電力自由化の理解浸透や切り替え方法の積極的な発信
2. 来館した市民が比較サイトを閲覧し、切り替えできるパソコンの設置と担当者の育成

不動産・引越し・クレジットカード会社などを通じた取り組み

「エネチェンジ」では「情報格差」「ITリテラシー格差」を少しでもなくすために、Web上での切り替えサポートだけでなく、オフラインサポートとして〔引越し会社・不動産会社・カード会社〕などをパートナーとし、自由化の理解浸透と切り替え行動の促進を行っています。パートナー企業を通じた切り替え率は増加しています。



※図はイメージです

スマートメーターデータ（経産省公開の統計情報）の第三者開放を進めることで比較サイトの信頼性が向上。さらに新規業界の参入も見込まれ、電力自由化の多角的な恩恵享受が期待できます。

2. 統計情報の開放

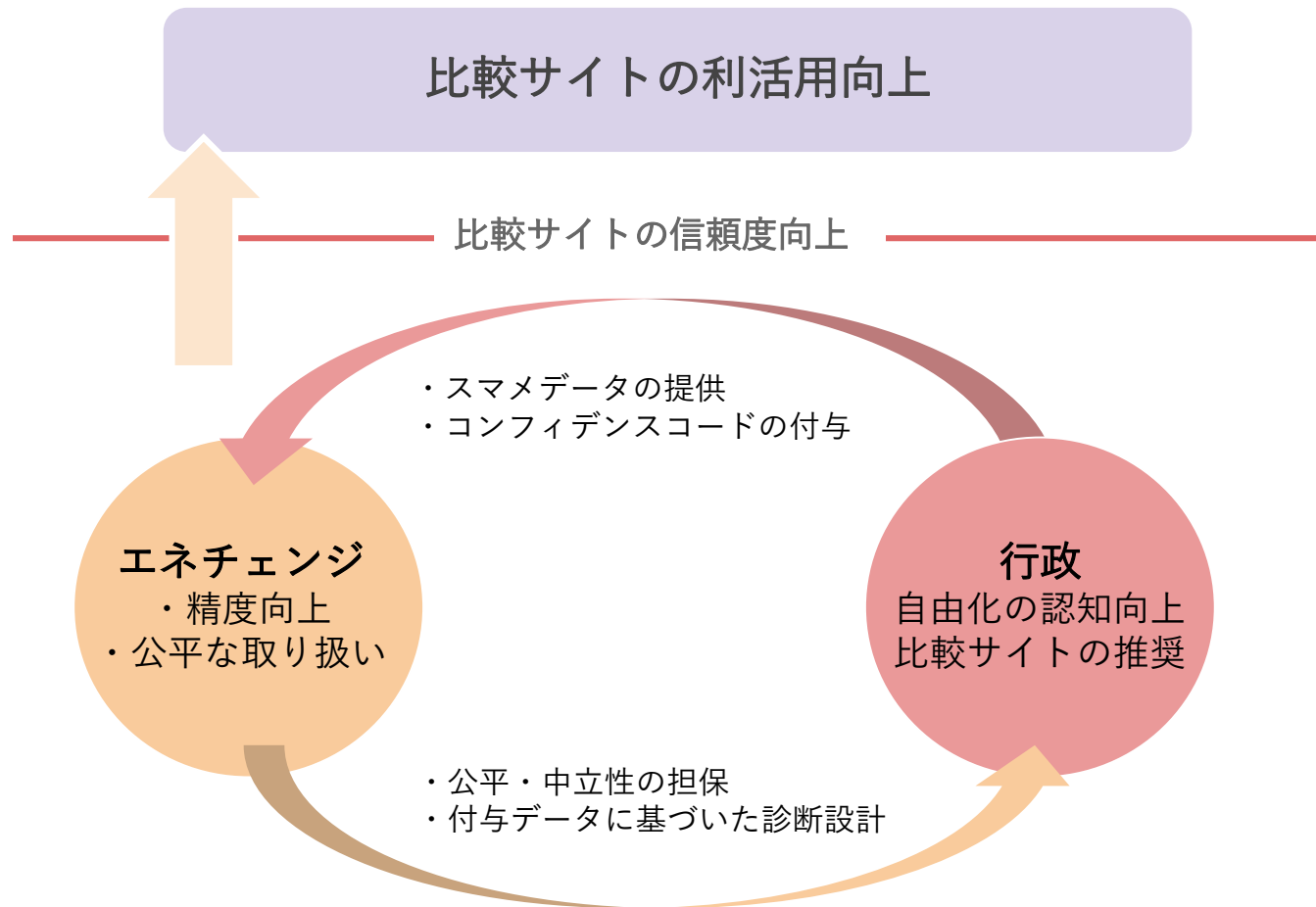
比較サイトの信頼性があがれば、利用率向上も期待できます。現在、複数存在する比較サイトや電力会社の自社料金診断が試算に利用しているデータは様々で診断結果にもバラツキがあります。診断アルゴリズムに統計データを用いることで、比較サイトの信用性が増し、ユーザー評価の向上も期待できるようになります。



蓄積された個人データで想定される活用事例

1. **小売電気事業者**：新料金プランの開発・見守りサービスの積極展開
2. **比較サイト**：世帯ごとにとより精緻な比較診断の提供・おまかせ切り替えサービスの開発
3. **家電量販店や家電メーカー**：電気使用量に応じた家電提案など
4. **宅配事業者**：在宅状況に応じて配達ルートを設定できれば細かい時間指定なども可能に

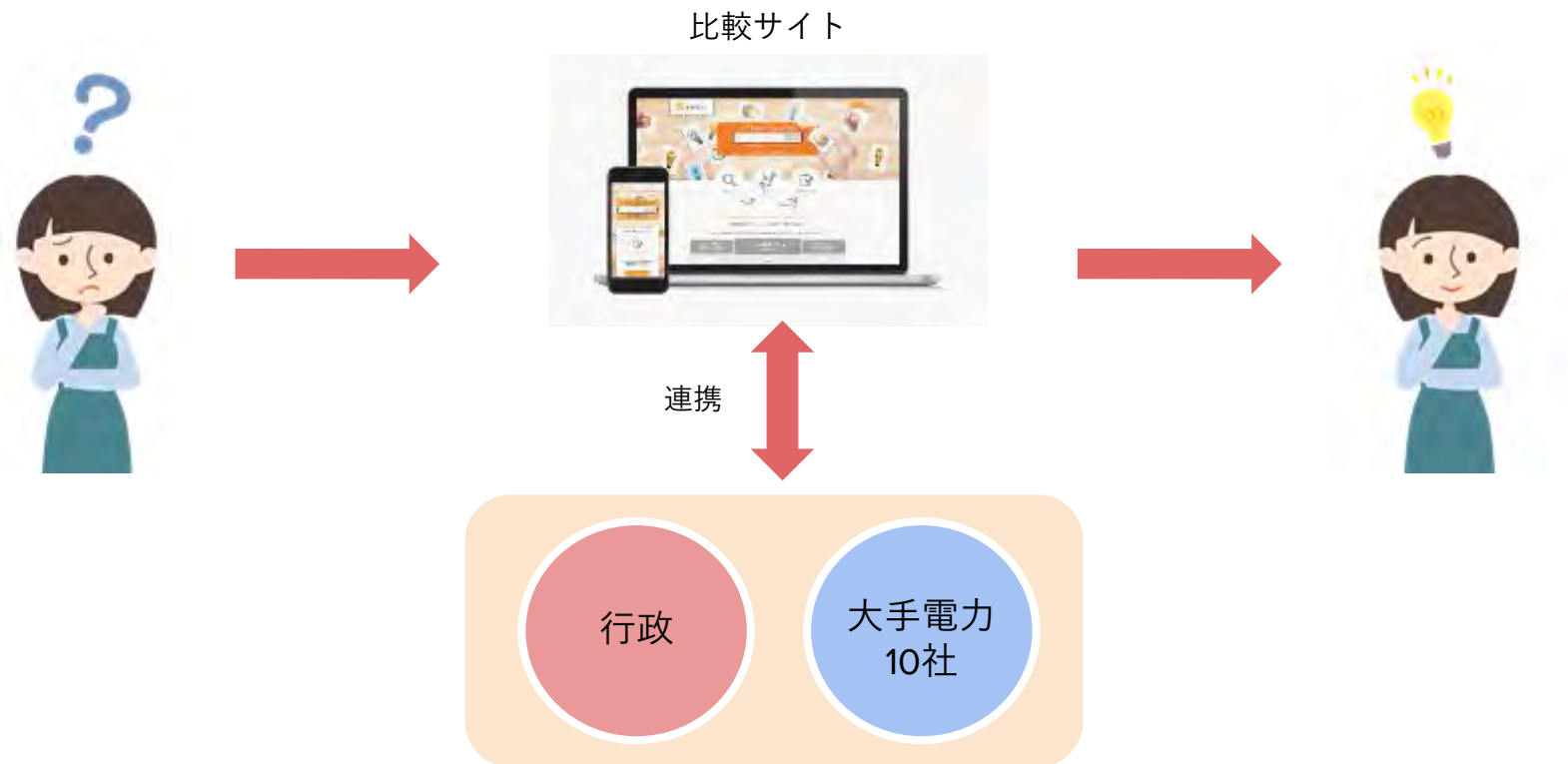
行政が電力自由化や比較サイトの認知向上の取り組みを行い、比較サイトがサービス価値の向上に務めることにより、消費者の電力自由化や比較サイトに対する信頼が向上し、利用率向上と消費者の利便性につながるとエネチェンジは考えています。



- ENECHANGE株式会社について
- オンライン比較サイト「エネチェンジ」利用者の現状について
- 比較サイトの利活用促進に向けての課題
- 電力会社の撤退から見る経過措置終了について
- まとめ

行政や大手電力の協力があれば、早い段階から経過措置に備えることは可能です。
大東エネルギー・福島電力の事業撤退に伴い、放出された契約者への対応とその際の消費者行動を事例に選択の環境を整えることは可能です。比較サイトは、早い段階から情報の共有をいただければその受け皿となることができます。すべての消費者がスムーズに切り替え行動を行えるようには、官民一体の取り組みが必要です。

経過措置解除直後の対応



大東エナジー・福島電力からエリアごとに切り替えを促すDMを送付。切り替え先にはエリアの大手電力を提示するとともに切り替え方法や問い合わせ先などを明記。「エネチェンジ」では「特設ページ」を開設。facebookやtwitterでも情報を拡散することで、エネチェンジへの問い合わせが急増し、切り替えのサポートを行いました。結果、大東エナジー26万件、福島電力8万件の需要家からの切替えが進みました。

エネチェンジ特設ページ



電力小売全面自由化の意義実現のために、速やかに経過措置は終了するべきと考えます。撤退した電力会社の事例からもわかる通り、供給停止などの危機的なトラブルはほとんどなく切り替えが進みます。消費者にフェアな選択の機会の提供するためにも、丁寧かつ速やかな告知を行うことが必要です。

経過措置終了に向けた官民の連携

- 信頼性の高い行政と大手電力が時間をかけてしっかりと事前告知を行えば大きなトラブルなく移行が進むはずです。
- 但し、大手電力の自由化料金や特定の電力会社を案内するような告知では、自由化の意義と消費者メリットが損なわれるため、消費者が「選択」できるようにすることがポイントとなります。
 - 自由化料金に加えて新電力数社の紹介、比較サイトなどを活用した選び方の説明など

新電力や比較サイトはそれぞれの役割で消費者を十分にサポートし、受け皿になることが可能です。