

消費者委員会 公共料金等専門調査会
第45回議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 公共料金等専門調査会（第45回）
議事次第

日 時：平成30年4月26日（木）14:58～17:11

場 所：消費者委員会会議室

出席者：（専門委員）

古城座長、井手座長代理、小浦委員、古賀委員、白山委員、陶山委員
（消費者委員会担当委員）

蟹瀬委員

（説明者）

電力・ガス取引監視等委員会事務局鎌田取引監視課長

電力・ガス取引監視等委員会事務局木尾取引制度企画室長

資源エネルギー庁資源・燃料部石油流通課谷企画官

資源エネルギー庁資源・燃料部石油流通課担当者

（消費者庁）

澤井消費者調査課長

（事務局）

黒木事務局長、福島審議官、丸山参事官

議 事：

1. 開会
2. 電力・ガス小売自由化の現状に関するヒアリング等
3. 閉会

《 1. 開会 》

○丸山参事官 それでは、時間になりましたので、会議を始めさせていただきたいと思います。

本日は、皆様お忙しい中お集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから「消費者委員会第45回公共料金等専門調査会」を開催いたします。

本日は、所用によりまして、松村委員、山内委員、消費者委員会担当委員の長田委員が御欠席との連絡をいただいております。

議事に入ります前に、配付資料の確認をさせていただきます。お手元の議事次第下部に配付資料一覧を記載しております。資料1から資料3、参考資料となっております。不足がございましたら、事務局までお申し出ください。

なお、本日の会議につきましては公開で行います。議事録についても後日公開することといたします。

それでは、古城座長、以後の議事進行をよろしく願いいたします。

《 2. 電力・ガス小売自由化の現状に関するヒアリング 》

○古城座長 それでは、議事に入らせていただきます。

本日の議題は「電力・ガス小売自由化の現状に関するヒアリング」です。

初めに、電力・ガス取引監視等委員会事務局の鎌田取引監視課長並びに木尾取引制度企画室長より、電力と都市ガスの小売全面自由化後の現状について御説明いただきます。

それでは、御説明をお願いいたします。20分程度でお願いいたします。

○鎌田取引監視課長 鎌田でございます。よろしくお願いいたします。

これまで幾つかヒアリングはされてきたと思うのですが、資料は学者先生がお使いになったものと重なっているものも幾つかあるかと思っておりますので、あらかじめ御了承いただきたいと思います。大部ですので、要点のみ御説明をさせていただきます。

まず、資料1、4ページ、電力自由化の経緯を簡単にまとめております。平成12年に大規模工場等を対象にしました特別高圧の部分から自由化を始めまして、平成28年4月に家庭用を含めて全面自由化に至っております。

5ページ、小売電気事業者数の登録の伸びということでございます。自由化以前につきましては、地域独占ということで、許可制で小売電気事業を行っておりましたが、平成28年4月からは供給力がちゃんとあるかですとか、あるいは需要家保護の面で問題がないか、こういった点をクリアでき

れば登録をするということで、基本的に参入が自由になったという状況でございます。平成30年4月段階では469社が登録をされておりまして、この1年間だけ見ましても、75社程度増えている状況でございます。

6ページ、他業種からの参入ということで、グラフをまとめております。その円グラフの3時の方向に「12%（57社）」と青色の部分がございますが、これがガス関係の事業者が電力へ参入したものの、その2つ下の「9%（44社）」というのが、再エネ関係の事業者が参入したものの、上に行ってくださいまして、紫のところ「7%（34社）」というところがございますが、こちらが通信・放送・鉄道関係ということで、この辺りの業界の事業者が多く参入しているという状況でございます。

7ページから10ページにおきましては、細かいですが、個別に事業者を並べております。

11ページ、登録小売電気事業者の本社ということで、本社はどこにあるのかは余り関係ないかもしれないませんが、3大都市圏以外でも約3割の事業者があるというところがございます。

12ページ、こちらはむしろ消費者の選択肢ということで重要かと思いますが、これは低圧に限定した数字でございますが、地域別にそれぞれの都道府県でどれぐらいの小売電気事業者が供給を行っているかという実績をまとめたものでございます。東京ですとか、中部、関西、九州電力管内が多くなっておりまして、比較的北陸、四国関係が少ないということがございますが、少ないところでも20社から40社程度は電気を供給しているという実績がございます。

13ページ、低圧の電気のスイッチングの状況でございます。左下の表がみなし小売電気事業者から新電力ということで、昔の電力会社から新しい電力会社に移った、会社を替えたものが568万件で、全体の9.1%、右側は、みなし小売電気事業者の中で規制料金から自由料金に替えたものでございますが、こちらが358万件で、5.7%となっております。約1年前の数字を見ますと、両方とも3.6%ということで、合わせても7.2%、このグラフでは両方合わせると14.8%ということで、規制料金から自由料金へのスイッチングが進んでいるということがうかがえるかと思っております。

14ページ、これは販売電力量ベースで見ました新電力のシェアをグラフ化しております。一番右のほうに数字がございますが、総需要に占める新電力シェアということで、真ん中辺に13.2%、これが全体の数字でございます。低圧に限ってみますと、その下にありますが、8.7%ということになっております。これも1年前の数字を見ますと、低圧の8.7%は1年前は3.5%、総需要のところの13.2%は1年前は8.7%という状況になっております。

15ページ、これは地域別に見た新電力のシェアでございます。青いグラフが全電圧の合計でございますが、地域別に見ますと、北海道ですとか、東電PGですとか、関西電力、この辺りの数字が大きくなっております。低圧で見ましても、ほぼ同様の傾向が見られるかなと思っております。

16ページ、こちらはみなし小売電気事業者同士の参入のし合いということを見ておりますけれども、その緑と赤の部分が、旧一般電気事業者、みなし小売電気事業者自ら、あるいは子会社を用いて、他のみなし小売電気事業者の区域内に入っていったシェアでございます。ただ、数値的にはまだ3%にいていないところはないという状況でございます。

17ページ、これは新電力の料金メニュー、低圧部分に限りますけれども、メニューの数を見ます

と、2016年6月には167だったものが、2017年11月には585ということで、メニューがかなり増えている状況がうかがえます。

18ページ、新電力のメニューの動向の中で、セット販売の有無ですとか、違約金の有無についてまとめております。セット販売は約3割、違約金は4割弱にその規定が設けられているということでございます。

19ページ以降「電力の小売営業に関する指針」ということで、小売全面自由化によりまして、いろいろな事業者が参入してくるということで、需要家保護のために必要な決まりといたしますか、約束事をまとめたものがございます。その中では、需要家への情報提供ですとか、あるいは、契約形態の適正化ですとか、契約内容の適正化、そういったことにつきまして、望ましい行為ですとか、問題となる行為をまとめているというところでございます。

22ページ、ガイドラインの中で、望ましい行為といったことについてどの程度取組があるかということをもとめております。今回いろいろとありますが、最初の①②です。電源構成の開示状況とCO₂の排出係数の開示状況について御紹介しますと、24ページでございます。一般家庭に供給を行っている事業者についてまとめておりますけれども、電源構成の開示、CO₂排出係数の開示とも、開示予定ありを含めると、大体3分の2程度の事業者が電源構成あるいはCO₂排出係数を開示している状況でございました。

今のは事業者数でございますが、次の26ページ、27ページ、契約の口数ベースで見た場合のものをまとめておりますけれども、契約口数で見ると、需要家の99%以上が電源構成を開示している事業者、あるいはCO₂排出係数を開示している事業者から電力を購入しているという状況になっております。

33ページ、こちらは消費者の選択行動アンケート調査ということで、電力の購入先を変更した方、それから、電力の料金プランを変更された方に対して、アンケート調査を行ったものでございます。結果は34ページ以降でございますが、34ページでは、そもそも電力の小売自由化の認知度ということをお聞きしております。下のほうのグラフにございまして「内容を詳しく知っている」、あるいは「内容を知っている」といった方につきましては、前回、昨年度調査よりも16.4ポイント上昇した43.2%、「内容はなんとなく知っている」というところまで含めると、約8割といった状況になっているところでございます。

35ページ、電気の購入先、あるいは料金プランを変更したきっかけについて聞いております。左のほうに赤枠で囲っておりますけれども、「今よりも安い料金プランが出たこと」あるいは「今の電気料金が安いと感じたこと」、その次は、セット販売、セット割が始まったということで、基本的には料金が安いということで、購入先、あるいは料金プランを変更したきっかけになったのかと思われま。

36ページ、電気の購入先・料金のプランを変更した後の料金の満足度ということについてアンケートをとっております。これは左の青のほうが高満足度が高い、赤のほうが低いということで、どの程度ですかと聞いておりますけれども、真ん中の5番の白が可もなく不可もなくということで、左側が比較的満足度が高いということになります。これは足したものが真ん中のグラフを御覧いた

だきますと、黄色から青のところまでで63.2%、ピンクが14.3%ということで、大体6割強の方が一応満足しているということでお答えいただいている。料金に関して言えば安ければ安いほどいいということもあると思いますので、6割程度であれば、それなりに皆さん、満足されているのかなと思っております。

37ページ、消費者の方々からの相談の状況ということでまとめております。現在、国民生活センターと連携協定を結びまして、いろいろな相談、あるいは苦情について情報共有をするというところで取り組んでおります。下のグラフでございますが、センターのほう、委員会のほうも、2016年1月から3月、あるいは4月から6月辺り、自由化の前後がかなり相談件数、苦情件数が多かったようでございますが、最近であれば、センターで月に100件程度、委員会であれば月に40件程度といったことになっているところでございます。

相談事例なり苦情事例なりについて、一般的に需要家の方に知っていただいたほうがいいかなと思うことにつきましては、右側にありますとおり、相談事例としてまとめまして、適宜プレス発表を行っているというところでございます。

38ページ、東京電力エナジーパートナーに対する業務改善勧告ということで、これは3月2日に行っておりますけれども、東京電力で電力・ガスの営業に際しまして、法律で義務付けられていまず契約締結前交付書面の交付をしていなかったという事例が7,000件ほど見つかりまして、これについて、業務改善勧告を行っております。

以上、簡単ですが、電気の関係で、40ページ以降でガスの関係をまとめております。

42ページ、こちらもガスの自由化の経緯を簡単にまとめておりますが、平成7年に大口からスタートしまして、こちらは20年以上かかって、家庭も含めた全面自由化に至っているという経緯でございます。

44ページ、こちらは小売事業者の登録状況ということで、現在では54社が登録をしております、そのうち、一般家庭向けに供給しているのは18社という状況になっております。

45ページ、これは指定旧供給区域におけるスイッチング件数ということでございますが、2018年1月現在では、これは家庭用の数字ですけれども、全体で9.7%がスイッチングを行っている。そのうち、緑の線のほうは、ガスの会社を替えたケース、それから、青のほうはガス会社の中で規制料金から自由料金に替えたケースということでございます。大体自由化のスタートから9カ月間で9.7%という数字になっておりますけれども、電力の場合には1年ちょっとで10.1%ということで、数字に関して言えば、母数などは違いますけれども、電力よりは若干自由化へのスイッチングが進んでいる状況かと思っております。

46ページ、こちらの新規参入者の販売量・契約件数についてまとめております。新規参入者の契約件数は、2018年1月末時点で58万件ということになっております。

47ページ、新規参入者の販売量で見たシェアの推移をまとめております。全販売量で見ますと、薄い青の線でございますが、10.5%のシェアを持っております。家庭用で見ると2.3%といった数字になっているところでございます。

48ページ以降では、新しい料金メニューを紹介しておりますけれども、例えば48ページなどは、

新築3年割とか、新築子育て割ですとか、あるいは高齢者応援割引というものがございます。

49ページはポイントサービスを付けたもの、50ページはセット割引のメニュー、51ページは駆け付けサービスといったサービスを提供している例、52ページは使用量や料金をすぐ見えるような見える化サービスといったものがございます。

53ページ、趣旨が変わりますが、LNG基地の第三者利用制度ということでございます。これは自由化以前も望ましい行為ということで、ガイドラインには書いてあった制度なのですが、29年4月からは、法律上の仕組みとしてスタートしております。リード文の最初の●の3行目にございますが、この第三者利用制度に関しましては、正当な理由がなければ第三者から利用の依頼があった場合には、拒んではいけないとなっております。

54ページ、この正当な理由は何かというところについては、四角の中に①②③とございます。②というのはLNGの品質が異なるので混ぜられません、③は保安上の問題ということで、ある程度客観的な内容なのですが、①につきましては、要は、製造設備の余力の範囲を超えてももとのガス事業者の事業の遂行に支障が生じる場合には拒否してもいいですよと言っている例なのですが、その余力の範囲が余り恣意的になっては困るということで、今、審議会のほうで、その辺、もう少し整理ができないかということで議論を始めております。

55ページ、その内容がリード文の2つ目の●の2行目の中盤からございますが、製造設備の余力です。そもそも余っているかどうかをどう判定すればいいのかですとか、あるいは②の基地の利用料金はどういう形で算定したらいいのか、あるいは、利用を申し込む際に、どういった情報を製造事業者に出せばいいか。そういったことについて、今後審議会で議論を進めていくというように予定しております。

56ページ以降、電気と同様にガイドラインのお話でございます。こちらにつきましては、59ページ、同じく望ましい行為についての取組状況の調査をしておりますが、②標準メニュー、平均的な月額料金の公表状況を61ページにまとめております。標準メニューにつきましては、(1)のところでございますが、「公表済み」「公表予定有り」を含めると98%以上、それから、平均的な月額料金につきましては、70%程度が公表、あるいは公表を予定しているという状況でございました。

64ページ以降、こちらと同じく消費者の選択行動のアンケート調査の結果をまとめております。こちら都市ガスの利用、購入先を変更したものの件数でお聞きしておりますけれども、65ページでは、同じくガスの小売自由化の認知度ということで聞いております。こちらにつきましては「内容はなんとなく知っている」人までを含めると71.3%ということで、電力の1年目の時点に比べると、若干高くなっている状況でございます。

66ページ、ガスの購入先を変更したきっかけということで、グラフをまとめておりますが、今よりも安い料金プラン、2つ目はセット割、3つ目は今の料金が高いと感じたことということで、上位3つは電気のほうと一緒にということでございます。

67ページ、満足度ということで、こちら大体66%、3分の2程度の方が満足しているという回答でございました。

68ページ、電力と同じ国民生活センターとの連携の話を記載しております。

70ページ、こちらは経過措置料金規制の解除の関係でございます。平成29年4月時点では、12の事業者の供給区域を規制料金を適用する地域にしておりましたが、30年3月の段階で、その下の表にあります仙南ガス、浜田ガス、エコアの地域においては解除要件を満たしたということで、料金規制を解除したという実態でございます。

72ページ、特別な事後監視について御紹介をしております。経過措置料金規制が課されない地域、あるいは規制が解除されたガス小売事業者のうち、まだシェアが5割を超えるケースにつきましては、合理的でない値上げが行われないようにということで、四半期ごとに報告徴収ということでデータをとりまして、値上げがあった場合には合理性の有無について判断をしているところでございます。

73ページ、1回目、2回目の事後監視の関係の公表資料を載せております。いずれも値上げ自体が合理的でないというのはなかったのですが、2回目のときには、需要家への説明が不十分ということがありましたので、そちらについては、文書による指導を行っている旨を記載しております。

74ページ以降では、競争の概況ということで、75ページを御覧いただきますと、ガス会社と電力会社、あるいは電力会社同士を含めていろいろな提携が進んでいるということを紹介させていただいているところでございます。

77ページ、78ページ、ガス会社がいろいろなサービスを提供しておりますが、それを一覧にして紹介しているというものでございます。

以上でございます。ありがとうございます。

○古城座長 ありがとうございます。

それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。発言をしたい方は、名札を立ててください。

白山委員、どうぞ。

○白山委員 御説明ありがとうございました。

ちょっとしたことでお聞きしたいのですけれども、30ページの「電力の託送供給料金相当支払額の明示について」というところと、それと対比する形で63ページのガスのほうの「託送供給料金相当支払金額等の明記状況」というところでございますが、30ページで、システム改修が必要になることなどがその理由とのことで、これは明記を予定していない事業者のヒアリング結果だということでございます。これの意味なのですが、多分事業者はデータとしては持っていらっしゃると思うのですけれども、現実に領収書とか請求書などのデータの出力のシステムが整っていない、そのためのシステム投資がかかってしまうということが一つの弊害になっているという理解でいいのかどうかということです。

○鎌田取引監視課長 そういうことでございます。

○白山委員 この63ページのガスのほうでは、ホームページ等システム改修を要さない方法での公表を検討しているなど、公表に対して前向きであるということなのではございますけれども、電力のほうではその動きはないのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 それは同様でございます。資料を作った時期が違って、書いている粒度

が違いますが、基本的にはシステム改修にはお金がかかるという場合であっても、我々からも、ホームページで載せるとかお金がかからない方法もあるので、そういった方法で何とか前向きに取り組んでほしいと要望しているというのは同じでございます。

○白山委員 分かりました。

○古城座長 陶山委員、どうぞ。

○陶山委員 どうもありがとうございました。

今日いただいた資料のところで、監視等委員会の重要な働きとして、望ましい行為を推奨し、望ましい行為ができていないところに対しては指導していくということがあるかと思うのです。当初、ガイドラインが出てきたときに、望ましい行為をしていない事業者に対してはどうするかという質問に対して、望ましい行為をしていないのだから、それはしっかり指導するというような、かなり強目の印象を監視指導の行為として受け取ったのですが、今日いただいている資料は、24ページ、25ページ等を見ていると、CO₂、電源構成の開示について、まだ開示済みが50%をちょっと超えたところという状況なのですが、この指導の進め方とか、どのように事務局としては進めていらっしゃるのかということ。

それから、自由化が進んでいくことの中で、前回も調査会で話題になったのですが、取戻し営業だとか、自由化になったのだからそういうことは当然起こってくるという見方もあるということなのですが、取戻し営業だとか魅力的な商品を作るということで、セット販売や、非常に商品の数が多くなり過ぎて、逆に選択がしにくくなる。取戻し営業についても、個別の一般消費者から見れば非常に不透明な状況を作っていく可能性があるのではないかと考えておりますが、そこら辺に対しての監視等委員会の見方、対応の仕方はどのようにされていらっしゃるのかということをお聞きしたいと思います。

もう一点、35ページのところで、料金プランを変更したきっかけについて、聞き取りがされております。これでなぜ変更したのかというのは非常に分かりやすくまとめられているのですが、逆にスイッチングしていない人のほうが大部分であって、なぜしないのか。なぜしないのかという調査の中で、もしかしたら、一定のグループの中には消費者が選択することを何か阻害している要因があるのではないかと。そういった調査はされたことはあるでしょうか。そういう見方も必要になってくるのではないかと。もし消費者の選択を阻害するような要因があれば、それは制度として何か手当てをしていかなければならないのではないかと考えますので、その3点についてお答えいただければと思います。

以上です。

○鎌田取引監視課長 まず1点目の望ましい行為についての指導といいますか、要請といいますか、それにつきましては、単に、これは時系列で見ると比率は確かに余り変わっていないのですが、実は参入業者は増えていて、実数としては増えているということがございます。一方で、電源構成やCO₂の排出係数ということで、小売電気事業者の場合、かなり小さな事業者も多くて、極端に言うと、自分の自宅に事務所を構えてやりましょうというような本当に小さな事業者もたくさんいらっしゃる。そういったところについては、費用負担の問題もあって、なかなか進まないところもあるか

とは思うのですが、指導の仕方としては、こういったアンケートが出た段階でこれをお送りしたりなどして、これだけ事業者がやっているということで、これはむしろ消費者への自分の売り込みという点では、電源構成を開示する、あるいはCO₂排出係数を開示するという事は一つのPRポイントになるので、そういった意味では他の事業者と同じくなるべく開示を進めてほしいということは常々要請をしています。あとは、いろいろな講習会などの場でお呼びいただければ、そういったところでも事業者のほうにはこういった取組を進めるようお願いしている状況でございます。

料金プランの関係で、なぜ選択しないのかというところは一応聞いてはおります。一番多いほうから紹介しますと、変更することのメリットが計算しても少ししかないということも含めて、変えても余りメリットがないという理由が一番多い。あとは、何となく変更してしまうことに不安があるですとか、今まで慣れている会社がいいですとか、思ったよりも電気料金が安くないですとか、新規参入の会社は電力の安定供給に不安がある、これなどは我々がもっとPRする必要があるという項目かもしれませんが、そういったところがスイッチングをしない理由としては挙がってきているところでございます。

○木尾取引制度企画室長 取戻し営業については、私から御回答させていただきます。

御指摘のとおりでございまして、特に消費者向けというよりは恐らく高压とか特高だと思っておりますけれども、それについて、旧一般電気事業者だけではないと思いますが、旧一般電気事業者から取戻し営業、具体的に申し上げますと、お客さんが新電力にするのですと意思決定をしましたと。その後に、旧一般電気事業者等は非常に安値でもってお客さんを奪い返す、スイッチングをキャンセルさせるといった行為がかなりあるという指摘は受けてございます。そういう状況について、考え方としては、短期的な競争の観点からすると、お客さんにとっては電気料金が安くなるのでいいですねという考え方ももちろんある一方で、それを全く自由放任にすると、中長期的には新規参入者が事業を行えなくなってしまう。結果として、独占とまでなるかどうかはともかくとして、独占に近いような状態に戻ってしまうリスクはあるのだろうと思っております。そういう意味で、短期的な競争と中長期的な競争をいかに両立するかというところだと思っておりますけれども、それはそれで問題意識を持って、どういう対応が可能かというところについては、私どもの研究会のほうでも議論させていただいております、しっかり取り組んでいきたいと思っております。

○古城座長 どうぞ。

○陶山委員 先ほどのスイッチングしない人たちの属性といいますか、その中で気になっているのは、選択をする情報にアクセスしにくい人たち。例えば高齢者だとか、すぐ思い付くのはそういうことなのですが、選択をする情報が専らウェブ上でやりとりされていたりとか、十分に情報が届いていないという心配はないでしょうか。高齢者の方たちは余り関心がないということもあるかもしれないのですが、そういったグループに対しての必要とされる手立てを打てば、更に消費者の選択する権利が守られるということも進んでいくのではないかと考えます。そういったアプローチはしておられるでしょうか。

○鎌田取引監視課長 高齢者の方々だと、ウェブ上、なかなかインターネットも使いこなせないの、どういった情報があるのかそもそも分からないというお話だったと思うのですが、この調査自

体は、高齢者の方々に対しても電話調査などでお聞きした上でまとめているものではあるのです。今、アクセスする手段について特段御意見が出ているところは見受けられないのですけれども、一つには料金体系や契約内容が新電力は特に複雑だという意見は多少ございます。そういったところについては、広報の手段については若干改善というか、電力会社のほうにもまた機会があれば啓蒙活動をしていきたいと思えます。

○古城座長 よろしいでしょうか。

あとはいかがでしょうか。

どうぞ。

○小浦委員 ありがとうございます。

私は37ページの消費者からの相談の状況というところで、解約を申し出たら解約料がかかったとか、元のプランには戻れないとか、こういう相談が寄せられるということが紹介されておりますけれども、19ページの小売に関する指針のところに「5. 契約の解除手続の適正化」として「(1) 需要家からの契約解除時の手続」という項目も入っておりますけれども、この中に解約の違約金が発生するとか、元に戻れないとか、そういうことが入っているのかどうかをお聞きしたい。細かくて本当に申し訳ないです。

もう一点は、45ページ、都市ガスのほうのスイッチングの件数の御説明のところ、電力のスイッチング率のほうが今のところ高いという御説明があったと思うのですけれども、電力と都市ガスの違いは導管が通っているか通っていないかというインフラのこともあると思いますので、同じ土俵で、電力はこれだけ進んでスイッチング率が高くなっているとかという御説明はどうかと思ったのですが、いかがでしょうか。

○鎌田取引監視課長 まず違約金ですとか、そういった契約に関して、それが条件にちゃんと入っているのであれば、ガイドラインのほうでも、そういう条件は全部説明しなければ、電気事業法なりガス事業法の違反になるということは、はっきり書いてございます。

確かに横並びで比較するのは乱暴かもしれないということはおっしゃるとおりかもしれません。特にガスの場合、電気の場合はまだ日本全国がいわゆる規制料金の区域になっていて、ガスの場合には、29年4月に指定されています12の事業者の供給区域だけが規制料金になっていますので、分母自体もかなり大きさも違いますので、おっしゃる意味では、全く横に並べて高い、低いは適当ではないかもしれません。

○古城座長 井手座長代理、どうぞ。

○井手座長代理 1点質問ですけれども、72ページから73ページの特別な事後監視というところで、73ページで結果公表についてという紙がA4か何かで出されているのですけれども、右側ですが、旧一般ガス事業者24事業者、旧簡易ガス事業者315、915団地と書いていますけれども、この中で実際に値上げをされた事業者は何社あって、調査結果は合理的でない値上げと認められるような事例は認められなかったという、ただこの一文だけなのですけれども、合理的か合理的でないかというのは、この報告事項だけからは判断できないのではないですか。事業者から報告を受けたこの項目3つで、これで合理的か合理的でないかというのをどうやって判断するのですか。

○鎌田取引監視課長 まず、値上げをした事業者というのは、この2枚目の例でも数社ございました。合理的かどうかというのは、これはあくまで情報として、まず標準料金が前月期上がっているかどうかとか、スクリーニングをするために取っております。その中で値上げがあったと見られる場合には、個別に事業者に値上げの理由を確認しております。その結果、例えば審議会で合理的な値上げとして考える例としては、赤字の場合に値上げをするですとか、あるいは託送料金の支払いが増えたのでその分値上げするとか、そういった問題ない値上げの理由であれば、そこは合理的でない値上げではないという整理をして、公表しています。データだけで確認したわけではなくて、データを取った上で、値上げがあれば個別にヒアリングをして確認した上で公表しているということでございます。

○井手座長代理 もしそうであれば、値上げした事業者は何社であって、これについて必要なデータを提出してもらって、合理的かどうかを判断したというようにしないと、これだけで公表されると、どうしてこれは合理的なのか。これがもし2022年に全面自由化され、料金規制がなくなったときに、合理的でない値上げはなかったとかという一文で全部済まされると、消費者は大変困るというか、困惑すると思うのですけれども、その点について。

○鎌田取引監視課長 表現ぶりについては、またちょっと工夫を検討したいとは思いますが。

○古城座長 白山委員、どうぞ。

○白山委員 53ページからのLNG基地の第三者利用制度のことについてお伺いしたいのですけれども、LNG基地の第三者利用を拒否することができる正当な理由ということで書いてあって、この具体例として、以下の3つを例示というところなのですけれども、実際に監視等委員会のほうで、正当な理由によって拒否されたといいますか、それを検査したりとかというようなことがあるのかどうかというのが1点目です。

それと、55ページはなかなか件数も少ない、利用申請も少ないということで、現在、制度設計を検討されていらっしゃるというのはいろいろお聞きして知っているのですけれども、設備余力の情報の開示とか、基地利用料金の開示とか、必要な情報について検討ということなのですが、情報が開示されていって、それをモニタリングするような監視等委員会との権限との関係もあるのかもしれませんが、情報開示とモニタリングをセットで、LNG基地の利用を促進していくというような方向性みたいなものはここで検討されるのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 55ページにもございますように、まだ利用の申込みは2件でございます。これまで四半期ごとに利用の申込みがあった場合には報告を求めるようにしておりますが、實際上、今まで2件ということでございまして、そのうち1件については申込者側の都合といいますか、LNGの相場とか、いろいろなこともあって、とりあえず一旦取下げになっておりまして、もう一件についてはまだ交渉中ということで、実際に拒否をした事例はまだ生じていないので、それに関して我々が何か拒否の理由等について検査をしたとかという実績はまだございません。

利用促進策の検討ということで、監視ということにつきましては、これからこういったルールといいますか、考え方でやっていきたいと思いますということを決めますけれども、もちろんその際に監視のあり方といいますか、あるいは、例えば余り好ましくないと思われるものがあれば審議会の場

で説明をしてもらうのですとか、そういった方法も含めて、監視のあり方とセットで当然議論していくことになろうとは思っております。

○古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

○消費者委員会蟹瀬委員 アンケートの調査結果について詳しくお聞きしたいのですが、今、資料3の6ページ、7ページなどを読んでいますと、そこに年代別に誰が切り替えたのかが出ています。今、御説明いただいたのは、契約をした方々へ来たアンケートですね。済んでしまった方、これが33ページと、ガスのほうも64ページですけれども、ターゲットは購入先を変更した人ということですね。

○丸山参事官 資料3につきましては、消費者委員会事務局のほうの提出資料でございますので、後ほどまた説明させていただきますので、そのときに御質問いただければと思います。

○消費者委員会蟹瀬委員 そうではなくて、私が聞きたいのは、今、説明があったのは、購入先変更者あるいは変更してしまった方のアンケートですよ。

○鎌田取引監視課長 そうです。

○消費者委員会蟹瀬委員 そうしますと、どの程度知っていましたかとか、この情報の認知度とか、変更したきっかけの年代別のものがもし分かれば教えていただきたいのです。これは何%が知っているとか漠と書いてあるのですけれども、年代別でどのぐらい情報を知っていたかというのと、どこから入手したか、もし分かれば教えていただきたいのです。

○鎌田取引監視課長 まず元データから年代別に集計することは可能なのですが、現在、そのデータは持ち合わせておりません。申し訳ありません。

○消費者委員会蟹瀬委員 では、後でもいいのですけれども、そこを知ると市場がよく見えてくるので、これだと知っていたよねという世界になってしまうので、知っているから当然スイッチングしていくわけですから、年代的にはどれぐらいの人たちが知っていて、どこからその情報を得ているのだというのが少し分かってくれば、広がらない理由が分かってくるわけですね。

○鎌田取引監視課長 お時間をいただいて、また御提供したいと思います。

○古城座長 古賀委員、どうぞ。

○古賀委員 御説明ありがとうございました。

2点お伺いしたいと思います。電源構成とCO₂排出係数の開示状況について、継続的に御報告いただいている24ページから29ページなのですけれども、今後、まだ開示予定がほとんどないとか検討中だということに対しては何らかの働きかけをされるのか、もしくは、この報告はいつまで継続して行われる予定であるのかということと、こういった状況については、具体的に一般の人が何を見れば自分の電力会社が基本的に開示しているかということが分かるかということが1点目です。

それから、75ページ以降に、電力・ガス市場において合従連衡で非常に競争が加速しているということが出ていますのですけれども、ここの兼ね合いで、55ページのところのLNG基地利用の促進に向けた取組として、左下のところに制度設計専門会合で基地利用の促進に向けた取組を推進しているということですが、具体的にはどのようなことに取り組みされているのか教えてください。

○鎌田取引監視課長 まず、開示状況の調査でございますが、特にいつまでという期限は切ってお

りませんので、定期的にやっていきたいとは思っております。そういう調査の際に、例えば前回まで検討中とか、開示予定なしとか、そういった方々向けにメッセージを入れるとか、そういった形でも開示を促すことは可能かと思っておりますので、あらゆる場面を通じてやっていきたいとは思っております。

基地利用の促進に向けた取組というのが、まさに55ページで、今、審議会で議論している内容でございまして、要は、いろいろな製造事業者がいますけれども、それぞれ独自の考え方で余力の判定などをしておりますので、そういったものについて、例えばある程度標準化みたいなものができるのか。ただ、一方で、タンクの大きさも違いますし、持っているお客さんも違いますし、使い方も違うので、そういった意味での標準化は難しく、事後検証みたいな感じでチェックをしていくのがいいのかとか、そういったことも含めて全体的に検討している状況でございまして、今の段階で特にこういう見通しがあるというわけではないのですが、なるべく早く利用する側が申込みしやすいような状況を作り出していきたいというのが今の考え方でございます。

○古城座長 あとはいかがでしょうか。

陶山委員、どうぞ。

○陶山委員 細かなことになるかもしれませんが、47ページのグラフについて少し教えていただきたいのですが、その「その他用」としてある紫の線なのですが、下に説明が、官公庁、学校、大使館とかと書いてあるのですが、ほかの線はなだらかな線なのですが、これはどうしてこんなにでこぼこになっていて変化が激しい。なぜこういうことが起こってくるのかなと思って、分かれれば教えていただきたいと思っております。

○鎌田取引監視課長 正確なところは、正直、分からないのですが、この官公庁や学校などになりますと、需要家の数が他の一般の家庭用などに比べると少ない。あと、季節の変動などの影響が出やすいのかなという感じがします。

○陶山委員 だから、現れてしまう。

○鎌田取引監視課長 かと想像します。

○陶山委員 ありがとうございます。

○古城座長 シェアは、ボリュームですね。

○鎌田取引監視課長 販売量です。

○古城座長 この図を見ると、電力に比べて、新規参入者のシェアの拡大のペースは遅いですね。そうでもないのですか。図が違うのかな。

○鎌田取引監視課長 導管がつながっている、つながっていないとかで、電気はどこでも替えられますけれども、ある程度ガスの場合、スイッチングが進みやすい地域ですとか、進みづらい地域とか、環境的に電気とは違うということが影響しているかなとは思っております。

○古城座長 そういふところもあるのでしょうかけれども、例えばつながっている東京とか名古屋とか大阪だけとると、電気とそんなに差がないと思うのですが、そのときにどうなっているのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 ガスに関しても、大手がいる一部の地域については、電力並みに取り合いを

しているという状況が見られますので、そういう地域では高目に出ているということは言えると思います。

○古城座長 ざっくり言って、そういう大きなマーケットで、電力会社が参入できるところの競争は、ガスと電力でそんなに差はないと考えていいのですか。

○鎌田取引監視課長 はい。むしろ取り合いを積極的にやっているという状況がうかがえるかと思えます。

○古城座長 分かりました。

あと、いかがですか。

小浦委員、どうぞ。

○小浦委員 30ページのところで、消費者への情報公開といいますか、いろいろなことを消費者には数値で知らせるべきだと思うのですけれども、託送料金相当支払金額を明示している事業者は20%となっていますが、請求書や領収書に書かれるのが一番分かりやすく、これは90%以上なのでいいと思うのですけれども、予定していないところはシステム改修が必要となることがその理由であったという、現時点ではそうだと思うのですが、今後、託送料金のことも問題になってくると思いますので、監視等委員会では指導に関してはどう考えていらっしゃるのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 要は、粘り強く、指導なり、要請をしていくということに尽きるとは思うのですけれども、あわせて、ガスのほうにもありましたが、システム改修をしなくてもホームページに載せるとか、あるいは小さな事業者であれば、例えば自分の事業所に掲示するとか、いろいろな方法がありますので、とりあえずお金がかかるからできないということではなくて、知恵を絞って我々もアドバイスしながら何とか継続して要請して、少しでも数字を上げるようにしていきたいとは考えております。

○小浦委員 いろいろ粘り強く指導していかれるということですが、一応期限とか、大体どのくらいを見込んでいる、時期的なものは考えていらっしゃいますか。

○鎌田取引監視課長 それは100%というのは難しいとは思うのです。時期も相手があることなので、いつまでというのはここで申し上げるのは難しいのですけれども、まさに粘り強くというか、地道にやっていきたいと思えます。

○古城座長 井手座長代理、どうぞ。

○井手座長代理 先ほど質問があったターミナルの第三者利用ですけれども、これから検討するということですが、1点、教えていただきたいのは、複数基地を持っている事業者の場合に、当然減価償却が既に終わっているとか、新しく作ったという場合もあるのですけれども、基地ごとにいろいろな情報を開示していく、あるいは料金を開示していくというイメージでよろしいのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 基地ごとに受託製造約款というものを作って、届出をしてもらっておりますので、その利用に関する交渉なども事業者ごとというよりは基地ごとになります。

○古城座長 古賀委員、どうぞ。

これで質問は最後にします。

○古賀委員 資料をよく読めば分かることかもしれないのですが、6ページと14ページのところで

新電力のシェアが、今、低圧分野は8.7%というように販売電力量ベースだとなるということなのですが、6 ページ、他業種からの参入状況というので最初に御説明いただいたのですけれども、これは最初のみなし小売は旧一電で、赤いところも旧一電の子会社関連だと思うのですが、どこからどこまでが低圧の新電力シェアに入っているというように考えていけば、あと全部がと考えるとよいのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 低圧ということで申し上げますと、469社の中に、例えば同じ業種のところに入っている、低圧と高圧両方をやっている事業者もありますから、ここでどこどこというのとは分けられないかと思えます。

○古賀委員 ちなみにこのその他の会社というのは、重立ったところはどのような関係なのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 正にその他でございまして、例えば建築工事屋が電力を売るですとか、あるいは、電気工事屋が電力も売るとか、本当にそれはいろいろでございまして。

○古賀委員 販売電力量でいくとどれくらいとか、そういうことは分かるのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 このその他の部分に限定してということですね。

○古賀委員 はい。

○鎌田取引監視課長 事業者数は実際にこれだけありますけれども、電力量としては、まだまだ2%のみなし小売電気事業者がほとんどを占めていますので、全部合わせても多分数%という世界かなと思えます。

○古賀委員 そうすると、これを見ると新規参入というものが余り進んでいない感じもするのでしょうか。

○鎌田取引監視課長 あくまでも事業者の数ということでここは集計をしております。

○古賀委員 分かりました。

○古城座長 まだ質問されたい方があるかもしれませんが、時間を守るということで、我慢していただきたいと思えます。

それでは、この件についての質疑応答は以上といたします。

鎌田取引監視課長、木尾取引制度企画室長におかれましては、お忙しい中審議に御協力いただきまして、ありがとうございました。

(電力・ガス取引監視等委員会事務局退席)

(資源エネルギー庁着席)

○谷企画官 経済産業省資源エネルギー庁企画官の谷でございます。よろしくお願いたします。隣におりますのが、課長補佐の目黒でございます。

○担当者 目黒でございます。よろしくお願いたします。

○古城座長 ありがとうございます。

それでは、LPガスをめぐる現在の状況について御説明をいただきたいと思えます。20分ぐらいで

お願いいたします。

○谷企画官 分かりました。

お手元に資料がございます。資料2「LPガスが消費者から選択されるエネルギーとなるために」と書いております。

めくっていただきまして、目次がございます。この目次の中で「1. LPガスを巡る状況」「2. 液化石油ガス流通ワーキンググループ（LPガスWG）」「3. LPガスWG報告を踏まえた措置」までは既に前回御説明させていただいておりますので、おさらいとして御説明させていただいた後に、昨年の2月22日にガイドラインと省令改正をさせていただき、6月から施行し、その後のガイドライン改訂の内容について4. で説明させていただきまして、その間、価格の公表などについて、周知度等をアンケートしておりますので、そのことについて説明をさせていただきたいと思います。「5. これまでのスケジュール」は割愛させていただき、「6. （参考）消費者向けリーフレット」について御説明させていただきたいと思います。

早速ですけれども、1ページ「1. LPガスを巡る状況」ということが書いております。赤いところ、国民生活を支える重要なエネルギーであることは間違いなく、災害時にも強い「最後の砦」でもございます。消費者は電気とガスの自由化によりまして、エネルギー供給事業者を自由に選択することが可能になりました。このことによって、電気ですとか、都市ガスのほうは、いろいろなメニューから自分たちで選択できることになりました。では、LPはということを問われますので、その対応などをさせていただいているところでございます。

3つ目、LPガスの小売価格、また料金の不透明性や取引方法については、問題点が以前から指摘されているところでございまして、LPガスが選択されるエネルギーであり続けるためには、真摯な対応が必要不可欠であると。私ども石油流通課は規制をする部署ではございません。需要の拡大、事業の健全化を目指すところでございますので、そのために、この価格の透明化ですとか取引の適正化というところに一生懸命取り組ませていただいているところでございます。

「2. 液化石油ガス流通ワーキンググループ（LPガスWG）」、省令を改正する前に専門家の方々の意見を聞くような場でございます。そこで2016年2月にこのLPガスWGを設置させていただきまして、そのLPガスの料金の透明化に向けた対応を御検討いただきました。

下のほうに検討事項とございますが、契約前には標準的メニューをきちんと公表しましょう、選べるようにしましょうと。

また、契約時には、きちんと入居者との間で賃貸借契約における料金の透明化を図りましょう、また、14条書面と書いていますけれども、いろいろな手続に係るところ、法的なものについて、きちんと入居者にお伝えしましょうということを検討させていただきました。

また、契約後、値上げするときにはきちんと透明化が必要なのではないか、理由などもきちんと示すことが必要なのではないかということも御検討いただいたのと、料金を請求するときによいような料金明細になっているのかということも透明化するべきではないか、また、販売事業者による料金の苦情などへの対応についても御検討いただきました。

契約終了時については、スイッチングするときには1週間ルール、1週間を期限としてスイッチを

しましようということにさせていただいていますけれども、そのときのトラブルの防止について、委員の先生たちに御検討いただいたところでございます。

このLPガスWGを受けまして、3. でございます。具体的な措置としまして、1. 省令改正をさせていただきます。もう一つ、3. のところでございますが、ガイドラインを制定させていただきました。

この省令改正の中身でございますけれども、料金の請求時に、算定根拠を通知しましよう。この算定根拠だけではよく分かりませんので、運用・解釈通達を改正しまして、2. の中ほどの・で、料金「算定根拠」の通知は、液石法14条書面に記載されている「算定の根拠となる項目」ごとの金額、基本料金と従量料金のことを言っております。こちらと、あとは使用量、従量の場合には、しっかりとその量が書かれていることから、計算が入居者自らできるということを担保しております。あとは、消費設備に係る費用の額、取引適正化と我々がまとめてお話しさせていただくところは、この消費設備に係る費用の額を明示することということでございます。こちらを記載しましようということを、運用・解釈通達で書かせていただきました。

3. は先ほど申しましたガイドラインでございますが、このガイドラインにおきまして、「標準的な料金メニュー」と「平均的な使用量に応じた月額料金例」というものを公表することを求めています。また、入居予定者からの料金照会に対する対応ですとか、料金を変更する場合に、一般消費者等に事前に通知、具体的には1カ月前に通知するというを書かせていただいております。あとは、苦情等への適切な対応というものをガイドラインの中に取りまとめさせていただいております。

めくっていただきまして、4. でございますけれども、こちらからガイドライン改訂の話させていただきます。ガイドラインは、昨年2月22日に制定させていただき、今年の2月22日に改訂させていただいております。後ほど申し上げますが、暫定措置を1年間置いているところでございましたので、そこを取り外すところが一つ、それに加えまして、3点ほど新しいところを加えさせていただいております。このガイドラインを改訂する必要性を検討していたのですけれども、昨年12月の段階で、ガイドラインに先んじてその中身をガイドラインのQ&Aに書かせていただきました。わざわざ改訂するときまで待ってQ&Aを出すよりも、よいことであれば先にやるべきだということで、先んじてQ&Aを改訂させていただいております。いろいろと細かいことがたくさん書いてありますが、時間が限られておりますので、1つ、赤いところだけ。賃貸型集合住宅と戸建住宅の従量料金が異なる場合の消費者等からの照会への対応を書かせていただいております。これは後ほどまた御説明させていただきます。2. ガイドラインの改訂とございますけれども、この上記の措置をガイドラインにも反映と、本当は逆であるのですけれども、時系列的には2月22日でございます。賃貸型集合住宅と戸建住宅で従量料金が変わるときには、消費者等への照会への対応が必要ですよということを書かせていただいております。また、苦情及び問合せの記録簿の保存期間を1年間と明示させていただきました。

めくっていただきまして、「(1) 標準的な料金メニューの公表の加速化」とございます。青字部分が今年の2月22日に改訂させていただいたところでございますので、こちらだけを御説明させ

ていただきます。上から2つ目の●ですけれども、公表に当たっては、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合にはそれぞれの標準的な料金メニューを公表する必要があり、従量単価がそれぞれで異なる場合には、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。これは後ほど何回も繰り返されますけれども、今、御説明させていただきますと、料金メニューを公表してくださいねということ昨年2月22日にガイドラインに書かせていただいたのですけれども、「料金メニュー」という言葉のいいところだけをとりまして、戸建住宅と集合住宅がありますと、どうしても集合住宅のほうの料金が高かったりするわけです。そうなりますと、戸建住宅の料金しか出さない方がいらっちゃった。これはやめてくださいと。もし戸建住宅と集合住宅で料金が異なっている場合があるのだったら、ちゃんと集合住宅の料金も出すべきでしょうということところで、ガイドラインの最初のところ、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合にはちゃんと書いてください、それぞれ書いてくださいということを書かせていただいたのが1つ目です。2つ目でございます。従量単価が戸建住宅と集合住宅で異なる場合には、消費者等からの照会に対して適切に回答する必要がある。用意をするべきだと書かせていただいています。これはどういうことかといいますと、戸建住宅と集合住宅で料金が違うところというのはどうしてもございます。どうしても、集合住宅の場合ですと人がどんどん入居者が変わっていく場合が多い。もしくは、独居の方であったりしますと、事業者がいつ行ってもなかなか人がいらっやらない。そうなりますと、どうしても人件費がかかってしまうわけでございます。また、それぞれの場合に、基本料金であればその差は分かりやすいのですけれども、従量料金、すなわち、ボンベを持って行って、集合住宅であろうが戸建住宅であろうが、何故その料金単価が違うのですかという質問をしても、なかなかお答えを聞くことがないものですから、それを明確にしてくださいねという指導をさせていただいているところでございます。なぜかといいますと、この取引適正化を行うときに、立入検査を行うことによりまして、もしその消費設備などの料金がどこかに隠れて消費者のほうに請求されているのではないかと探すときに、アパートの中では他の部屋より料金が高いとか、近くの似たようなアパートと料金が違うとか、その周辺の平均料金に比べて著しく高いとかというところを見つけ出すときに、これはなぜですか、あれはなぜですかという聞き方を立入検査のときにさせていただくのですが、従量料金の単価が違うとその理由についてなかなかお答えいただける方が少なかつたものですから、そこを先に、ここを聞きますからねと、もし違うような場合があったらその理由が明確でないとおかしいですよねというところがありますので、「消費者等からの照会に対し」と書いてありますけれども、我々が聞いたときにもきちんと回答するような用意をしておいてくださいねという意味でございます。次に、青いところは、先ほど申し上げました料金体系集約化までの猶予措置については削除、1年間のメニューについては、いろいろなメニューがありますので、それを集約するのに時間がかかるということで猶予しているところがありましたので、そこを削除させていただきました。また、最後のところ、この標準メニューの公表に取り組んでいる液化石油ガス事業者は、一般消費者等が安心して液化石油ガス販売事業者を選択できる環境の整備に貢献しているものと認められるという文言をガイドラインに付け加えさせていただきました。

めくっていただきまして、「LPガス料金の公表状況調査の結果」がでございます。こちらは、今年

の2月に料金の公表状況を調査いたしました。LPガス事業者は全体で約1万9,000弱あると言われております。調査対象者がこの白抜きで書かれています1万8,589社で、有効回答数が1万2,191社で、有効回答数が全体の65.6%でございます。いろいろと類型分けしてはありますが、(4)の左側のところを見ていただきますと、料金を公表している事業者の合計は9,214件ありまして、有効回答数の75.6%まで価格の公表が進んでおります。前年度、昨年2月にも同じような調査を行ったのですが、3,852件が新しく加わっております。これを右側の表、全国の総販売戸数の割合から見ますと、64.2%のところまで料金の透明化が進むことになりました。

事務局で添付していただきました資料に、この調査のレポートが付いております。「平成29年度石油製品需給適正化調査」というものがございまして、時間があと5分少々しかありませんので、簡単に触れさせてください。各県ごとの結果を示しております。この15ページに示しているもので、昨年ワーストの県は神奈川県でした。32%しか公表していなかったものが、今年は70%まで公表することになりました。ワースト3位が青森県と宮崎県なのですが、去年34%だったところが、青森県は90%、宮崎県は92%まで公表が進みました。お伝えさせていただきかけたのは、要は、県単位で本気になって取り組めばこの価格の公表というのは進むのだなというところをこの数字が示しているのではないかと思います。今年のワーストは徳島県です。54%でして、去年も54%、この47都道府県の中で唯一全く成長がなかったところでございます。これを公表したのが先週の水曜日ののですが、早速、今週の月曜日にここの徳島県エルピーガス協会の正副会長会議というものがございましたので、私が行ってまいりまして、これは県単位で真面目にやれば数字が伸びるのは間違いないのだから、きちんとやっってくださいねという話をさせていただいたところです。会長との間では、できるだけ100%を目指してやっってくださいねというような取組を目指したところでございます。また、ワースト2が山梨県でして、昨日、目黒がこの山梨県エルピーガス協会の理事会に行きまして、同じようなことを呼びかけたところでございます。

先ほどの表に戻らせていただきまして、「(2) 賃貸型集合住宅と戸建住宅とで従量料金が異なる場合の消費者等からの照会への対応」でございます。青字のところだけです。このそもそものQ&Aのところには、基本料金と従量料金が異なることは認められるのかというところが書いてありましたが、そちらのほうに基本料金と従量料金が異なる場合には適切に回答する必要があると書かせていただいただけでございます。

(3)、(4)、(5)とずっとめくっていただいて、ここはガイドラインで全て変わっておりません。

13ページでございます。(7) 消費者の方から苦情を受けたときに、その窓口に出た人の知見で答えてしまって終わった。ただ、その次にまた電話がかかってきたりしたときに、同じような対応ができないもしくはその苦情に対する蓄積がとられないという問題がございましたので、きちんと帳簿をつけてくださいねということを前回のガイドラインでは書かせていただいて、指導させていただいているのですが、帳簿の保存期限を書き込んでいなかったのです。そこで、1年以上は必ずとってくださいと今回新たに加えました。

最後のページ、パンフレットを作らせていただきました。こちらは去年4月にこちらで説明させ

ていただいたときにも、消費者向けの分かりやすいパンフレットが必要だと御指摘をいただいたと伺っておりましたが、非常に分かりやすいものが出来たと思います。これがそのものなのですけれども、すかすかです。開くと、伝えたいこと、訴えたいことがすぐ分かりやすいように、すかすかのものを作らせていただきました。「高い？」と思ったら、LPガスは自由料金でLPガス事業者がそれぞれ決めていきます。明細書で料金を確認して、石油情報センター公表の地域の価格と比べてみましょう。LPガス事業者が給湯器とかドアホンなどの設備費用を負担して料金に含めていることがあるかもしれないので、大屋さんにきちんと確認しましょうということを書かせていただいています。「えっ！また値上げ？」と、どうしましても競争が激しいものですから、安い値段で契約して、その後でどんどん値段を上げていく業者もおりますので、そのような場合には、きちんと値上げは1カ月前と決めておりますということと、また、理由もきちんと伝えることにしておりますので、そこを確認してくださいというものを書かせていただきました。

明細書の代表例として、下のほうに大きくさせていただきましたが、基本料金と従量料金とガス器具の利用料金を明示することと吹き出しでも書かせていただいておりますけれども、このような例を出させていただいているところがございます。後ろには問合せ先、前には7割の方が既に公表していますよと。皆さんの契約をなされている人は公表しているような事業者ですかというようなこと、また、事業者がこのパンフレットを持って行って、うちはちゃんとやっているのですよというようなことを示すときの営業目的で使われてもいいのかなと思っている次第でございます。こちらを72万部刷らせていただいております。また、これ以外にも先ほど各県の協会に参りましたというお話をさせていただいておりますが、全国9カ所で消費者と各都道府県の担当者と経済産業局の担当者と我々を交えた意見交換会などを開かせていただきました。また、これはまだ実現していませんけれども、政府広報などにもこのようなものをどんどん出していきたくて思っています、手を挙げさせていただいているところがございます。

以上でございます。

○古城座長 ありがとうございます。

それでは、御質問や御意見のある方は、御発言をお願いいたします。

井手座長代理、どうぞ。

○井手座長代理 17ページのリーフレットですけれども、右側に、ドアホンとか設備費用を負担している場合には明示することになりました、大家さんなどに確認しましょうと書いていますけれども、これは賃貸住宅みたいなものを想定しているのですよね。そうすると、入居者は、LP事業者としか契約を結ばないので、大家さんは全く関与していない状態ですよね。明示する明細を書くようになったということですが、この場合は全部リース料として掲載するのでしょうかということ、どういように明細に書くのかというのを教えていただければと。

○谷企画官 どのように明細に書くのかということまではガイドラインでは示させていただいておりません。この料金の中に、基本料金、従量料金、それ以外のものとしてあるときには、どのような料金の取り方をしているのかということは、14条書面、最初に契約をしたときの契約に基づいてお支払いいただいているものだといたします。

冒頭にお話しいただきました大家さんに御確認くださいと書いているところは、文言を作るときの都合でもあったのですけれども、このような装置は、アパートに付随している設備かなと、アパートのほうで用意された設備かなと考えるのが普通だろうなということがあると思いましたので、わざと大家さんに確認してくださいという書き方をさせていただいているところであります。

○井手座長代理 もう一点です。

北海道とか、東北とかでもLP事業者は全部「設備貸与」という言葉を使っていますから、そのときの設備貸与というときに、供給者を変えるときに残存価値を買い取れとかという話がありますけれども、その残存価値とかというものは、きちんと会計に本当にそれが正しい残存価値かどうかをきちんとチェックすることも多分必要だと思うのですよね。そうしないと、リース料みたいなものは計算できないわけですから、それについては、やってくださいという程度で終わっているということですか。

○谷企画官 14条書面の項目の中には、貸与するような消費設備みたいなものがあるときには、きちんとその物について説明することと書いてあります。あとは、契約ごとですので、入居者の方、消費者の方と契約をしているときにはどのような契約になっているのかというものは、我々のほうは立入検査などのときには見させていただいております。設備貸与とおっしゃっていましたが、設備貸与があつて要求するほうもきちんとその債務を相手側にきちんと説明しなくてはいけないわけですので、何らかのエビデンスがあるはずだと思います。そのエビデンスに基づいて請求をなされるものだと思いますが、それについて何か一律に指導しているかということ、そのような指導はしていません。

○古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

○消費者委員会蟹瀬委員 ありがとうございます。

大変LPガスがいろいろ動いているのがよく分かって助かりますというか、よかったと思えました。

5ページなのですけれども、この前、ずっと前にLPガスのお話を聞いたときに、私はLPガスをどうやったら安くなるかとやると、全国比較とかが出てきて、おたくのLPガスが安いか高いかというのが分かるというので調べていたのですけれども、例えば、私が取引しているLPガス屋のホームページに行っても、どこにも公表されていないのですね。ですから、自分のシーズンリティーと言うとおかしいのですけれども、冬はいっぱい使う、夏は少ないとか、そういうものを見ながらしか見られないというと、消費者にとって非常に難しい比較になってしまうのですが、ここに標準的なメニューをホームページにといったときに、そのホームページに入って行ってアトランダムにピックアップしてやりなさいみたいな注意みたいなものをやっていただけるのかどうかというのをお聞きしたいのです。店頭と言っても、店頭には行きませんので。

○谷企画官 そうなのです。どうしましても、昔、練炭や灯油を売っているような事業者で中小の方が多いものですから、全ての方にホームページを作ってくださいとはなかなか言えないわけでございます。

ですので、ホームページ又は店頭で表示と。店頭で表示というのも、店頭で表示という意味は、店頭でももちろん表示してもらおうのですけれども、電話したら必ず答えてくださいねと呼びかけをさ

せていただいております。電話をするのもなかなか嫌ではないですか。どうしましても今だとホームページのほうを見ますので、例えば、昨日もセミナーをやっていたのですけれども、最近お話しさせていただくのは、ホームページを出している事業者のところには問合せが増えています。消費者の方が今の料金は幾らだと見るときには請求書を見られるではないですか。請求書を見られたときに、今、悪いことになのかいいことなのか分からないのですけれども、LPガスとかプロパンガスというようにグーグルなどで検索すると、「高いと思いませんか」とか、「スイッチしませんか」とか、「安い値段を保証しますよ」というのがぐわっと並んでくるのですけれども、この1年ぐらいで、ちょっと調べる気になったらLPガスというのは見直せるのだというのがすぐ分かるようになってきました。その中を見て、セミナーなどでは、事業者の方々に対して、ホームページに出したほうが得ですよと。ホームページをやって問合せが増えたほうが必ず新しいお客さんが向こう側から言ってくるからと伝えさせていただいています。あとはホームページが無理でしたらフェイスブックでもツイッターでも、できる範囲で公表していくべきですという話をさせていただいています。ただ、これを義務付けするとすると、2人でやっているお店とか、いろいろありますので、なかなか難しいところは勘弁いただければと思います。

○消費者委員会蟹瀬委員 LPガスは地域によって結構寡占化されていて、大きいところが1つ割と牛耳っているということがありますよね。その業者は、そこだけではなくて、いろいろなレストランもやったり、手広くなさっている。そういう人たちに働きかけていくというのはすごく難しいのですか。つまり、彼らはホームページを必ず持っていますよね。いろいろな事業をやっていますと出ているのですけれども、ガスを調べてもLPガスが幾らと絶対に出ないですね。ですから、電話を回しても回されるだけで、全く分からないという状況なのです。ですから、寡占化というか、地域によってはその地域の人しか使えないような状況になっているので、競争力が非常にないので、そういう意味で、全国比較では話をすることができますけれども、寡占化されていると全国比較も効かないというのがあるので、きちんと見られるような形でプッシュしていただくというのは不可能ですか。

○谷企画官 もちろんいろいろな場所で、ホームページで出すことが必要ですと。そういうふうにして消費者が選ぶ時代になったのですという話をさせていただいております。ただ、あなたのところは大きいからホームページで出してくださいねとか、ちょっとそこは難しいかと思います。

○消費者委員会蟹瀬委員 ホームページが既にあるところはどうですか。

○谷企画官 ホームページがあるところは必ず料金を出しなさい、こちらのほうはないから価格を店頭に表示しなさいというのも、そこも価格を店頭に表示しないところがあって、ホームページをお金を出して運営していないところはそんなものでよくて、ホームページを持っているところは必ず出しなさいというところも、そこもなかなか指導するのは難しいのかなと考えております。

○古城座長 古賀委員、どうぞ。

○古賀委員 いろいろ指導が難しいことは前回のヒアリングのときから感じているのですけれども、液石法の省令の今回の改正で、青字の部分、5ページとか7ページのところに改善していただいた部分があると思うのですが、これはあくまでも消費者が聞いた場合に適切な回答をする必要が

あるとか、割と消費者側が積極的に聞いたりした場合には答えなさいという形になっているのですが、具体的に戸建てと集合住宅で料金が違うことについて、個々に消費者が聞いても、それで納得できるかなというところと非常に疑問なところもありまして、これはこの書きぶりがぎりぎりなのでしょうかということと、最後のリーフレットなのですが、これは業界団体というか、エルピーガス振興センターが作られたので、経済産業省が作られたのではないのですよね。委託ですか。

○谷企画官 委託費でございます。ですので、この振興センターに委託して行っているところでございます。

○古賀委員 そうすると、これは専門の相談窓口というのは、どういう位置付けになっているのでしょうか。できればこの場合は「188」にかけろとか、一言入れていただいたりとかしてもいいのかなと感じたのです。

○谷企画官 ありがとうございます。

今、最後にいただいたところ、この専門の相談窓口というのは、各県ごとにLPガス協会がごさいます。そちらに相談窓口がございまして、そちらに専門のスタッフがおりまして、お問合せに対して答えるようになっております。

先ほど少しホームページの検索のところで言いましたけれども、上位にいろいろなところがあって、新しい商売ができていまして、「LPガスを切り替えませんか」というホームページがあるのですけれども、我々のところに問合せがあってもここは信頼できる場所ですと、全国LPガス協会を構成している県のLPガス協会のところに相談窓口を設定させていただいております。もちろん保安とかいろいろなところで窓口は必ず必要でございますので、こちらを設定させていただいております。

最初に御質問いただきました。この書きぶりがぎりぎりなのでしょうかと言っておりましたけれども、私どもが、半年ぐらい、12月まで検討していたところではここでした。もし、足りない、こうすべきだという話がありましたら、もちろん御指摘いただければ、御検討させていただければと思います。

○古城座長 いかがでしょうか。

陶山委員。

○陶山委員 先ほど、標準料金を公表している、これが県単位の取組で非常に成果が上がっているという御報告をお聞きしてとても興味深かったのですが、そのやっている主体というものが、先ほどから出ているこのLPガス振興センターの県組織ということになるのでしょうか。

○谷企画官 全国LPガス協会というLPガス販売店の協会がございまして、そちらが、県単位でLPガス協会、その事業者の協会をまとめております。そちらが取り組んで、その協会長とか、専務とかがおりますので、そちらで取組をされております。

○陶山委員 そうすると、例えば、政策としていろいろな情報を公開しましょうとか、こういったガイドラインに沿ってこのようにするほうが望ましいことですよということも、行政サイドから一方的にやるといいますか、行政サイドだけでやるということより事業者と連携して小さな単位で進めていくほうが、効果が非常に上がるというような実感を持っていらっしゃるのでしょうか。

○谷企画官 やはりライバルは地域ですので、その地域の代表の方々が顔を合わせて話をして、これはきちんとやるべきだなと。今、LPガスの人気はすごく下がっているのですよ。アパートを探すときにもオール電化が上で、都市ガスのところがいいな、LPガスだったら外れだなというようなことであったり、新しく家を建てるときなどにもオール電化というものがだんだん増えていったりするところで危機感を持っていますので、きちんと正さなくてはいけない、LPガスの人気を上げていかななくてはならないというところを、みんなで変えれば、その地域、皆さんで変えればというところが大きいのかなと考えております。

例えば、神奈川県、去年ワーストだったところが70%まで上がりましたというのも、やはり勉強会やセミナーで何度も同じようなことを繰り返したと聞いております。1位は岐阜県です。去年85%で、ことしは95%まで上がっているのですけれども、そこは去年の段階で会長が非常に力を入れて県内に話をして回っていると聞いております。

○陶山委員 各県の協会の活動も非常にしっかりやっつけらっしゃるのだと思うのですが、谷企画官自身が、今、そのことを非常にわくわくと語っていらっしゃるお姿を見たら、すごく連携度が緊密なのかなという感想を持ちました。

○谷企画官 ありがとうございます。

LPガスは、本当に災害時には一番いい。可搬性がある自立性があるわけです。ですので、本当に災害が起きたときには、ある程度分散して置いていないことには、災害から立ち直るのに非常に時間がかかります。また、仮設住宅はLPガスでないと建ち上がりません。このような事業者は全国にきちんと配置していくことが必要だということを、他の場所などでも話をさせていただいております。今、ずっと全てが電気になっていくと大変ではないかというところに危機感を持っております。ですので、LPガス事業者の方々が今後もきちんと事業を継続していただくことが必要だということで、後ろから推させていただいているところでございます。

ありがとうございます。

○古城座長 古賀委員、どうぞ。

○古賀委員 LPガスWGの報告を踏まえた具体的な措置として、消費者からの苦情の記録簿を作ることと、苦情の受付窓口を設けるなどの体制を整備することが望ましいということが記載されているのですけれども、先ほどの全国LPガスお客様相談所というのは、これはもともとあるところで、今回の提言を受けたものではないのですよね。

○谷企画官 はい。もともとあります。

○古賀委員 ここで、各都道府県に1つとあるわけですよね。これはフリーダイヤルのところとそうではないところがあるのですけれども、これはそれぞれの県の取組としてなのか。できればフリーダイヤルにして相談窓口の補完をするような、そういう考え方はできないのでしょうか。

○谷企画官 おっしゃるとおりだと思います。全てフリーダイヤルにするべきだと思うのですけれども、各県ごとの運営になっておりますので、国からの補助金も入ってはいるのですけれども、県ごとの運営でございますので、その財政事情がフリーダイヤルではないところもございます。

○古賀委員 要望として。

○谷企画官 ありがとうございます。

○古城座長 井手座長代理、どうぞ。

○井手座長代理 14ページと15ページのところですけれども、これを読むと非常に分かりにくいのですけれども、供給設備というの、先ほど言ったように、LP事業者が設備貸与ということでやっている事業者が結構あって、したがって、早く取ってくれと言っても、これは設備貸与だから残存価値を買い取ってくれないと他の事業者に変われませんよということになると、これは消費者が自由に選択できるかというところでネックにはなっているので、そこら辺のガイドラインもきちんと整備することも必要ではないかというのが1点。

もう一つは、LP事業者の場合、卸元というのが同じ場合というのは結構あって、そうすると、他の事業者に変更したいといったときに、卸元は同じだからなかなか消極的という場合もあって、そういうことについても消費者が自由に選択できるようにガイドラインとして定めていくということも必要ではないかと思います。

以上です。

○谷企画官 井手座長代理から2ついただきました。

1つは、設備貸与だからなかなか設置ができないよということと、卸元、親元が一緒だから、スイッチできないという話があるということですが、まず、前者のほうなのですけれども、債権が解消されていない場合には、スイッチをしない理由にはなりません。次の事業者が営業に来ました。営業に来まして、サインをしてくださいと言って、でも、前の事業者にはうちから言いますからとかという話をしている、前の事業者の方が、そこはまだ債権が残っているから変えられないのだよという話をしたら、そこが止めることはできますけれども、それをいわずらに解消することを妨げて時間を引き延ばすことは禁止されています。これは、運用・解釈通達で書かせていただいております。

2つ目でございます。どうしましても、看板を分けているところがありますと、そこはごめんなさいというところがあるとは聞いています。ただ、ここもある程度は商売するのが自由なのかなと感じますので、全て申出があったときには契約をなささいというような規制をかけることが果たして可能なかなと。もちろん、今、おっしゃっていただいたように、卸元が一緒だから、そこはちょっと出せないんだよというところだけなのか。親戚がやっているからそこはできないんだよとかというところで、どういようにその規制がかけられるのかなというところを、難しいのかなと感じるので、これは。

○井手座長代理 私もそう思います。

○谷企画官 ありがとうございます。

○小浦委員 ありがとうございます。

1点、勧誘のことについてお聞きしたいのですけれども、ガイドラインを何度も改訂されて、協会に入っている業者は、適正に勧誘をされていると思います。確か、昨年かおととしか、消費者庁のほうからもLPガスの悪質な勧誘には気をつけましょうというパンフレットも出ていたと思うのですけれども、そういった勧誘に関する相談は、このパンフレットの一番後ろにあるような、LPガ

ス協会だけではなくて、先ほど古賀委員も話されましたけれども、「188」も入れておいたほうがいいと思います。消費者にとっては、相談、苦情を言うところが複数あるほうがいいのではないですか。そのほうが、また谷企画官のところからも指導とか、協会に入っていないものはまた難しいかもしれないのですけれども、協会外の人たちにも御指導ができるわけですよね。その辺りのところを聞かせてください。

○谷企画官 協会にはかなりの率で入っています。アウトサイダーは非常に少なく、この構成比率はすごく高いので、協会のほうで基本的には対応できます。ただ、勧誘の部分につきましては、我々で言えるところというのが少なく、どうしても消費者庁のほうのテリトリーになるところが多いです。資料ページ1の円グラフに、例えば、販売店の移動で問題があると。販売店の移動というのは、要は、新しいセールスが来ましたよという問合せが来たところの相談件数です。ですので、きちんと苦情は受けていますというようなところではあります。ただ、その人が何度も勧誘に来たり、夜中にピンポン鳴らしたりするというのは、我々はツールを持ちませんので、そこは消費者庁に、直接行く消費者相談室からPIO-NETか何かに送っていただいたほうが、より有効な手段になるのかなと思います。

○小浦委員 確認なのですけれども、消費者が消費者庁の「188」に直接相談をして、そちらからと。取引の関係の所掌が違うということですね。

○谷企画官 消費者の方には本当に申し訳ないです。本当はワンストップでやるべきだと思うのですけれども、営業に係るところと事業に係るところで基になる法律が変わっているということと、我々は販売のスタイルに対して何ら是正させるための措置を持っていないものですから、苦情をいただいたところでも、それに対して有効な手段を打てないところはじくじたるとうところがございます。

○小浦委員 私のほうが認識不足で、すみません。

○谷企画官 とんでもございません。

○小浦委員 そのところは消費者庁との連携ということで、より利用しやすい環境を作っていくと理解すればよろしいですね。

○谷企画官 そうですね。

○担当者 消費者庁のほうとは、定期的に情報連携をさせていただいておまして、LPの世界でもこういうことはございますと。ただ、液石法はどうしても契約後の世界を取り仕切っているものですから、契約前のドアをコンコンとかピンポンの段階は対処し切れないものですから、その情報はお伝えをしているところでございますので、きっちり省庁間で連携を取っております。

○古城座長 いかがでしょうか。

○谷企画官 座長、すみません。消費者の方に認識をしていただくことによって、更に業界の健全化が進むと思います。我々も、このパンフレットとか、政府広報とか、あとは先週、日経新聞にも載りました。このようなことを通じて、できるだけ消費者にこういうことになっているのですよというのはお伝えしたいと思っておりますので、そのような手段とか、皆様のほうでも何かございましたら、是非教えていただきたいと思いますと考えております。

○古城座長 よろしいでしょうか。

本日は、質疑応答に御協力いただきまして、ありがとうございました。

谷企画官と目黒課長補佐におかれましては、お忙しい中、御列席いただきましてありがとうございます。御協力に感謝いたします。

○谷企画官 どうもありがとうございました。

(資源エネルギー庁退席)

○古城座長 最後に、消費者委員会事務局から、電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識についての結果の報告がございます。

それでは、御説明をお願いいたします。15分程度でお願いいたします。

○丸山参事官 長時間お付き合いいただきまして、ありがとうございます。

こちらの資料3を御用意してございます。横組みのパワーポイント資料でございますけれども、タイトルといたしまして「電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について」というものでございます。こちらは、昨年もですけれども、消費者の意識調査ということでこの場で御報告させていただきました。その第2弾ということで、今回、調査結果が出ましたので、御報告させていただくということでございます。

1 ページ目をめくっていただきまして、こちらのほうは電力の関係、都市ガスのほうの関係、後で御説明しますけれども、比較サイトについても消費者の意識調査をしてございます。調査対象でございますけれども、1次調査の段階では20～60代の男女4万人ということで、年代別につきましては人口構成に合わせてサンプリングをしてございます。2次調査につきましては、こちらの1次調査で電力又は都市ガスの契約会社あるいは料金プランの変更済みあるいは変更手続中と回答された回答者のうちの1,600人程度ということで調査をしてございます。また、調査時期につきましては、今年の2月、一部際調査を実施しておりまして、こちらは3月に実施しているということでございます。

3 ページ目でございますけれども、アンケートの対象者の構成ということで、1次調査のところのそれぞれ年代別、地域別の分布を示してございます。

具体的な調査内容について説明させていただきます。次のページでございますけれども、調査項目の概要でございます。1次調査の部分と2次調査の部分ということで、具体的には、先ほど申しましたように、電力、都市ガス、比較サイトの点につきまして調査をしてございます。以下、順次説明させていただきます。

まず、電力でございます。5 ページ目を御覧いただければと思います。こちらでございますけれども、問いにつきましては、自由化を受けまして電力の切替え状況について聞いてございます。なお、こちらにつきましては、電力とガスについてあわせて問いかけをしてございますけれども、以下、こちらのほうで整理してございますのは電力のみが対象となっております。こちらでございますけれども、まず、右の概要のほう、ポイントについて記してございますけれども、電力会社あるいは料金プランということで切り替えた人は、左側の円グラフを見ていただきますとお分りのように、1回切り替えたあるいは複数回切り替えたということで、総計といたしましては18%になってございます。切り替え予定を加えるということであれば、23%ということになってございます。

前回の昨年2月ということで実施したときの調査のところでは、上のほうにつきましては13%、下のほうにつきましては19%になってございますので、進展が見られるということで考えてございます。

6 ページ目につきまして、切り替えたという方の地域別の特性ということを記してございます。まず、契約会社を切り替えた、そのものを切り替えたというところでございますけれども、こちらのほうの切替え率につきましては、関東、関西が高く、中部、その他の地域は低いということで、契約している会社内のところで料金プランを切り替えたということであれば、中部が最も高いことになってございます。下のほうは年代別でございまして、契約会社を切り替えたということで、切替え率につきましては、年代別では年代が上がるほど高まる傾向にございます。これは前回の調査でもこのような結果が出ておりましたけれども、こちらはモニターの方が高齢者の方であるほど、ネット環境ということで親しみやすいところにあるということが要因の一つかなということも考えてございます。

7 ページ目につきまして、これは切替えを行った、予定がある方を対象として、切り替えたいあるいは検討したいと考えた理由は何ですかということをお願いしてございます。こちらにつきましては、理由の大半につきましては、料金の低減が見込まれることということになっておりまして、これは昨年と余り状況の変化はないのかなということで見えております。

8 ページ目について、逆に切替えを行わない理由は何ですかということで、切り替える予定はない、検討もしていないという方だけを対象としてございます。こちらにつきましては、右のほうを御覧になっていただければお分かりになりますように、いずれの理由でもないという一番下のところが31%で最多なのですけれども、それ以外ということでは、上から、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という順が多いということになってございます。なお、こちらの調査につきましては、注のところで書いておりますけれども、本来であれば一括でこちらについて切り替える予定はない、検討もしていないという回答者の方全員に回答を集計すべきだったのですけれども、追加調査ということで時点を変えて調査を行った結果、遺漏率ということで4.7%が生じてございますので、そこは御留意いただければと思います。

こちらのページの赤で囲っている部分、「自分の住む地域では、比較検討できるほど会社料金プランが揃っていないから」につきまして、次の9 ページのところですが、これを地域別というところで分布状況を見たところ、やはりその他の地域の比率が3大都市圏と比べて高いということになってございます。

10 ページは、切替えにあたって基本的な事項について知っていましたかということで聞いているものでございます。選択肢の中のところで、電力供給の安定性あるいは質に関する内容の認識が最も高く、7割強になっているということでございます。これも前年度調査のときも同様のことを聞いてございますけれども、余り傾向については変わっていないということで考えております。

11 ページは、基本的事項につきまして、例えば、比較サイト、電力会社の情報等を参考としましたかということをお聞きしたところ、情報源といたしましては、比較サイト、電力会社、テレビ・

ラジオの民間メディアが中心で、政府機関の情報を参考にした方は相対的に少ないということになっております。なお、参考でございますけれども、上から6番目のところで、切替え済みの人の情報、いわゆる口コミ情報、電力自由化については2年がたちましたので、そういったものについての比重はどうかということ聞いてみたところ、5.6%ということで、民間メディアよりも少なく、政府機関よりは多いということになってございます。

12ページにつきましては、切替えを行ったあるいは予定がある方に対して、困ったことは何ですかということについて聞いてございます。これも困ったことがなかったということが約半数でございますが、こちらのほうをあえて挙げるということであれば、契約条項の煩雑さや事務手の煩雑さ、電力会社の説明が不十分ということで多い順となっております。こちらの下の方でございますけれども、実際に発生したトラブルはありますかということで問いかけをしたところ、特にトラブルは発生しなかったというものが8割弱になってございます。

13ページにつきまして、懸念されるトラブルについて行政機関等に相談しましたかということでお聞きしたところ、どこも相談しなかったというのが35%ということでございますけれども、一定程度契約会社のお客相談室等に相談したという方もいらっしゃいます。

電力のところの最後でございますけれども、現在の料金プラン、3段階料金というものにつきまして、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ということで、切替えを行った又は予定のある方のみ聞いておりますけれども、こちらについて選択できなくなるという可能性があることについては、7割の方が御存じないということで回答をしております。

以下、続きまして、都市ガスのほうでございます。15ページにつきましては、ガスの利用状況ということで、都市ガス利用者の方が半分強、LPガスについては4分の1という回答でございました。

16ページでございますけれども、以下、都市ガスを利用している方のみを対象としてお聞きしてございます。こちらのほうについて、従来契約しているガス会社の料金プラン等あるいは会社等そのものについて切り替えましたかということでお聞きしたところ、契約会社や料金プランを切り替えた方は9%ということで、切替えの予定がある方を含めると15%という形になってございます。

17ページにつきましては、地域別、年代別の状況でございますが、まず、地域別のほうでは、中部、関西のほうで切替え率は高く、関東やその他のエリアでは低いということ。従来契約している会社での料金プランの切替え率は総じて低いという結果になってございます。17ページの下部、年代別のほうでございますけれども、契約会社の切替え率は、電力と違って、年代が上がるほど比率が下がる傾向にあるということになってございます。従来契約している会社の料金プランの会社内での切替え率については、総じて低いものとなっております。

18ページは、切り替えたい又は切替えを検討したいと考えた理由は何ですかということですが、やはりこれも電力と同様、料金の低減が見込まれることということで、ほぼ傾向は同じということでございます。

19ページのところは、今度は逆に切替えを行わない理由は何ですかということでございますが、これも電力とほぼ同様の傾向で、いずれの理由もないというのが4分の1で最多ですが、オーダーといたしまして、上から順では、現在と比べて料金は変わらない、現在の会社やプランに満足、契

約変更手続に手間がかかりそう、プランの比較に手間がかかるという順で多いとなっております。

20ページでございますけれども、基本的な事項についての認識ということで、以下のような事項について知っていましたかということで御質問させていただいたところ、緊急時対応の件につきましては、約半数の方が御認識していらっしゃいます。しかしながら、それ以外の内容については、緊急時対応の件と比較いたしますと低いものとなっておりますということでございます。

それから、どのような情報を参考にしましたかということですが、会社の情報、料金比較サイトのほか、民間メディアのほうが情報としては中心であるかと。政府機関を参考にした方は相対的に少ないということで、ロコミの参考状況についてもほぼ電力と同じような動向ではないかということで見えております。

22ページのところでございますけれども、困ったことは何ですかということですが、なかったというのが41%で最多ですが、契約条項の煩雑さや事務手続の煩雑さ、ガス会社の説明が不十分という形で多い順となっております。下のほうですけれども、実際にトラブル発生はしましたかということでお問合せをしたところ、発生しなかったというものが4分の3で最多ということでございます。

23ページにつきましては、相談の状況でございますけれども、まずは契約会社のほうの相談窓口が3割強が相談ということで、次いで消費者生活センター等々ということになってございます。

24ページでございますけれども、LPのことについて、これはLPを利用している方のみにお聞きしていることですが、いわゆる自由料金であることについて知っていましたかということですが、こちらの認知状況については3分の1という形になってございます。

25ページですけれども、いわゆる電力・ガスの両方とも自由化しているということで、会社を一本化ということは考えていらっしゃいますかということをお聞きしたところ、半数強の方が一本化という形で契約会社を一体化したいという御意向を持っていらっしゃいます。

3番目、最後でございますけれども、比較サイトについてもお聞きいたしましたので、そちらの結果になってございます。26ページでございます。こちらのほうは、比較サイトについて利用したことがありますか、してみたいと思いますかということで、これは切替えを行った方あるいは予定がある方ということで対象として聞いてございます。こちらについて、利用を実際にした経験があるという方は4割、2割強の方に利用意向があるということ。上のほうは電力でございまして、下のほうはガスでございまして、ガスのほうもほぼ同様の利用意向ということになってございます。

27ページは、電力の結果でございますけれども、比較サイトの利用経験があるあるいは利用意向があるということで回答した方の地域別の状況について見てございます。こちらの上のほうは、いわゆる3大都市圏のほうの方がその他のほうと比較をすると高い。逆に言うと、その他の地域のほうはそういった比較サイトの利用意向が低いということになってございます。下のほうでございますけれども、そもそも料金シミュレーションが比較サイトでできることを知らなかったということについても、地域別で見るとその他の地域のほうが高いということになってるところでございます。

28ページでございますけれども、比較サイトを使用して良かった点、期待する点ということで、選択してくださいということでお聞きしたところ、どの程度安くなるのか把握できるというのが8割弱ということで、電力・ガスともに同じような状況になってございます。

比較サイトを使用するに当たっての懸念する点ということで、29ページ、電力のほうですけれども、お聞きしてございます。一番上ですけれども、しつこい勧誘につながるのではないかとということで、4割弱の方が懸念を示されてございます。その他には、個人情報の管理とか、提示された料金と実際に支払うときの料金の差ということが生じる、サイトごとでシミュレーションの結果に差があるといったこととか、特定の事業者のプランを優先的に提示しているのではないかとといったような信頼性等にかかわる懸念が上位を示してございます。ただ、不安を感じないという方も2割強がいらっしゃいます。

最後の30ページは、ガスのほうでございます。ただ、傾向につきましては、先ほど申し上げました電力と傾向はほぼ同じということになってございます。

以上、駆け足でございましたけれども、説明は以上です。

○古城座長 ありがとうございます。

それでは、御質問や御意見のある方は御発言をお願いいたします。

白山委員、どうぞ。

○白山委員 13ページのQ3というところで、ガスのほうも同じところなのですが、あなたは行政機関等に相談しましたかについて、どこにも相談しなかったという人がかなり多いのですけれども、これがなぜなのですかというのは、何か確認したりしているのでしょうか。

○丸山参事官 こちらのほうで追加の問いという形で、今回のアンケート調査ではしておりません。もちろん相談する内容がなかったということでこういう結果になったという可能性もあれば、あるいはどこにも結果的には相談しなかったということで、結果のほうだけしか今回のところではお示しできないという状況でございます。

○白山委員 アンケートですので、来年度以降、また同じようなアンケートをやるかと思うのですが、そこら辺を分析していくことが重要な気がするのです。

○丸山参事官 課題として認識しております。今回もネット調査という形で取り組ませていただきましたけれども、先ほど陶山委員からの問いかけもございましたが、ネット調査ですと、ある程度、利用者の方、モニターの方に、全国的なサンプルの状況と乖離があるのではないかと。特に高齢者の方については、そのような課題というか、そういうようなものについて、前回あるいは今回の調査のところでもあるのではないかとということで思っておりますので、少しアンケートのやり方等についても工夫をしたいということで考えております。

○古城座長 他にいかがでしょうか。

今のところなのですが、相談のところ、行政機関などに相談したかと書いてあるので、友達に相談したかとか、比較サイトを利用したかというのは外れている可能性がありますね。

○丸山参事官 はい。選択肢につきましては、すみません。今回はこういうような形でありましたけれども、御指摘を踏まえて少し選択肢を考えたいと思います。

○古城座長 蟹瀬委員、どうぞ。

○消費者委員会蟹瀬委員 調査の仕方であまりとお聞きしたいのですが、アンケートの対象者は4万人いて、その比率、年代別比率がここに出ているのですが、最終的に答えた人たちの数があって、17ページに、例えば、2万1,635人の母数で、年代別に会社を切り替えたとか切り替えていないとかという答えが出ているのですけれども、2万1,653人の答えた人たちは、年代別でこの4万人の比率と割と同じような比率ですか。

○丸山参事官 そうではございません。あくまでもこちらのほう、例えば、17ページにつきましては、ガスのほうの切替えをしたあるいは切替えを予定している方ということで、選択をされた方ということでこちらの回答になってございますので、そちらの方を回答された方の年齢分布については、当然、初めの段階のところの人口分布とは違っている形になっていると思います。

○消費者委員会蟹瀬委員 それは割と詳しく出ていたりするのですか。6ページは同じ人数なのですけれども、アンサーが少なくなってくるので、比率が変わるのかなと思いながら見ていたのですけれども、それによって随分分析の仕方が違うなと思っていたのですけれども、悩みを相談しましたかと、360の母数しかないわけですから、そこで何%というのは非常に弱い数字だなと思いながら見ていたのですけれども、その辺の年代別でどうなのかなということを感じたものですか。

○丸山参事官 今回は1次調査と2次調査という形で、段階別に分割をしてアンケートをさせていただきました。御指摘の、例えば、相談をしたかということについては、2次調査で1,600を母数にして問いかけをしたものでございますので、それを1次調査のところを持ってくるのか2次調査のほうに持ってくるのかというのは調査設計の問題だと思いますので、工夫はしたいと思います。

○古城座長 あと、いかがでしょうか。

事務局からこの調査を見て、何かポイントみたいなもの、感じられるものがありましたら、付け加えていただけますか。

○丸山参事官 前回の調査もさせていただいて、結果も御報告させていただいておりますけれども、傾向といたしまして前回調査と大きく違っているところはないということで、逆に言うと、我々の意図としては経年変化を追いたかったわけなのですけれども、経年変化を厳密に追えるほど精度の高い結果というものは残念ながら得られなかったものですか、今回はワンショットの結果のみが中心で御提示させていただいているような形になってはいますが、何らかの形で経年変化についても追えるような形で出したいということで問題意識は持っております。

○古城座長 陶山委員、どうぞ。

○陶山委員 電力は2年経ってということで、当初のスイッチングに対する関心だとか、少しずつ薄れていく。調査対象の方はこうやって答えられているのですが、全般的な動き、社会的な動きとして、スイッチングに対する関心度とか、スイッチングの増加傾向が大体ここら辺で落ちついてきたとか、こういう数字のところまで行き着くのかなとかいった見通しが立つのでしょうか。全体の動きも把握できるといいかなと思います。

○丸山参事官 問題意識は、ある部分共有していると考えています。我々といいたしましても、自由化に際してなかなか切替えに踏み切れないという方について、どのようなところに要因があるのか

ということについて探りたいというのが問題意識として持っていますけれども、そこを具体的にどのような形であぶり出すことがうまくできるのかというのは、引き続き勉強したいと考えております。

○古城座長 白山委員、どうぞ。

○白山委員 調査のやり方とか委託費用の増加の問題とかはいろいろ出てしまうかもしれませんが、インターネット調査でこういう経年比較を実施した上で、そのデータなどを基に一定のサンプリングをとってフォーカスグループインタビューをすとか、何らかの形でもう少し絞り込んだ調査のやり方というものもあるのではないかと思いますので、その辺も御検討されてはいかがでしょうか。

○丸山参事官 そちらについても、問題意識は共有しています。調査のやり方については、例えば、具体的なインタビューとか、そういったことについても、可能性として、費用面ももちろん勘案してですけれども、探りたいと思います。

○古城座長 ほか、よろしいでしょうか。

それでは、アンケートについての質疑応答は以上といたします。

《 4. 閉会 》

最後に、事務局から連絡事項はありますか。

○丸山参事官 本日も、長時間にわたりまして、御熱心な議論をどうもありがとうございました。次回の会合につきましては、確定次第、御連絡させていただきます。

○古城座長 今日は長時間ありがとうございました。

これにて閉会にさせていただきます。

以上