

経済産業省 御中

**令和2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）**

報告書

2021年3月5日

1 調査の実施概要

1 調査の実施概要(インターネット調査)

1.調査方法	インターネット調査
2.調査対象者	●スクリーニング調査：20歳以上の一般男女 ●本調査：①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者、 ③都市ガス利用&ガスの購入先変更者、④都市ガス利用&ガスの購入先非変更者
3.調査エリア	全国
4.サンプル数	●スクリーニング調査：10,000サンプル ※スクリーニング調査回答者のうち、「電気の契約アンペア数」「電気料金」「ガス料金」を“わからない”と回答した者を除く ●本調査：2,000サンプル（各500サンプル） ①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者、 ③都市ガス利用&ガスの購入先変更者、④都市ガス利用&ガスの購入先非変更者
5.サンプル割付	●スクリーニング調査：母集団準拠 人口構成比に準拠し、割当抽出を行った。 (平成27年国勢調査をベースに人口動態を加味したデータを使用) ●本調査 スクリーニング調査より、①～④該当者各500サンプル以上を確保 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">①電気の購入先変更者、②電気料金プラン変更者にも③ガスの購入先変更者が含まれ、③ガスの購入先変更者の中にも①電気の購入先変更者、②電気料金プラン変更者が含まれるため、集計上の各総数は500サンプル以上となる。</div>
6.調査期間	2021年2月4日～2021年2月9日、3月2日～3月3日

2 調査結果

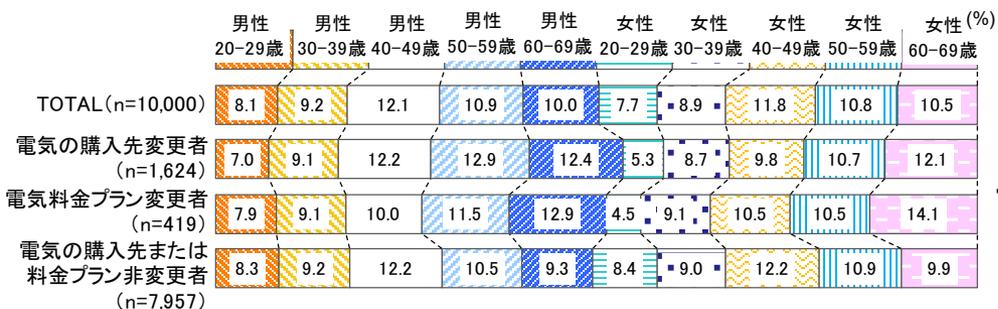
スクリーニング単体集計 (10,000ss)

①電力自由化

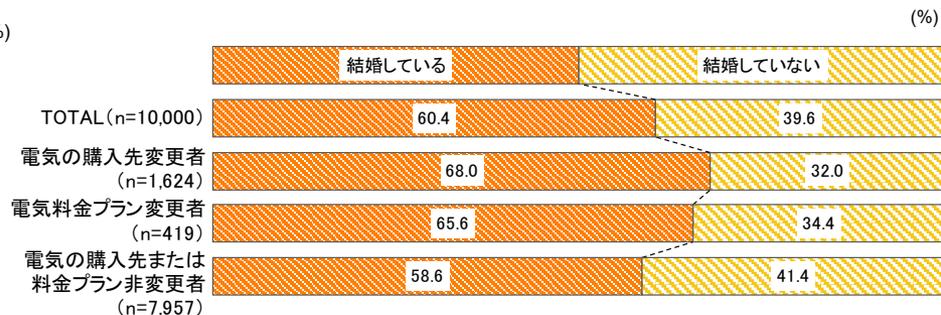
対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

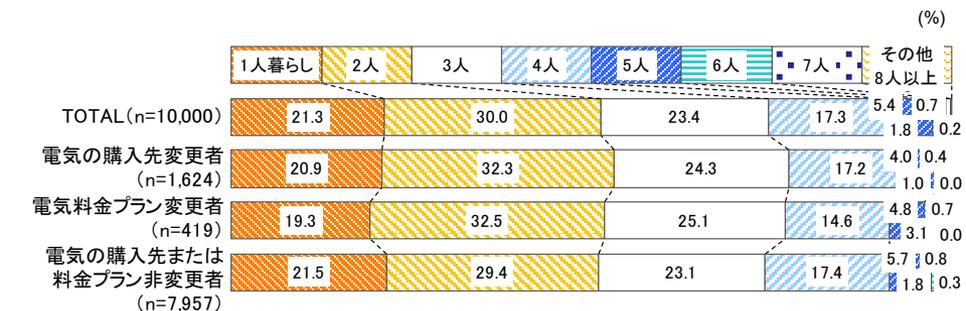
◆性年代



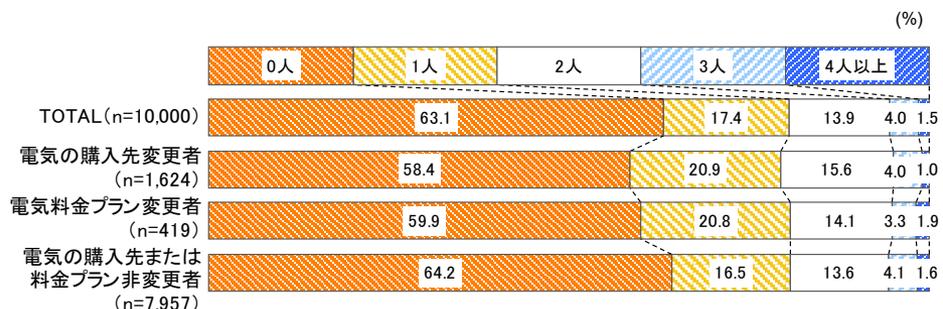
◆未既婚



◆同居者数



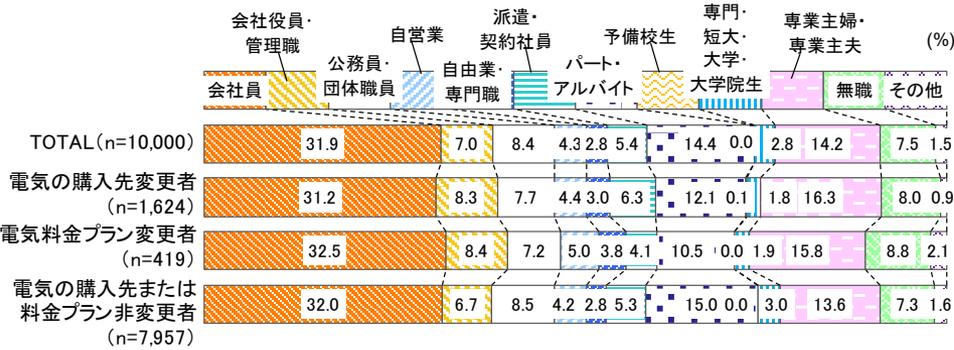
◆同居子供人数



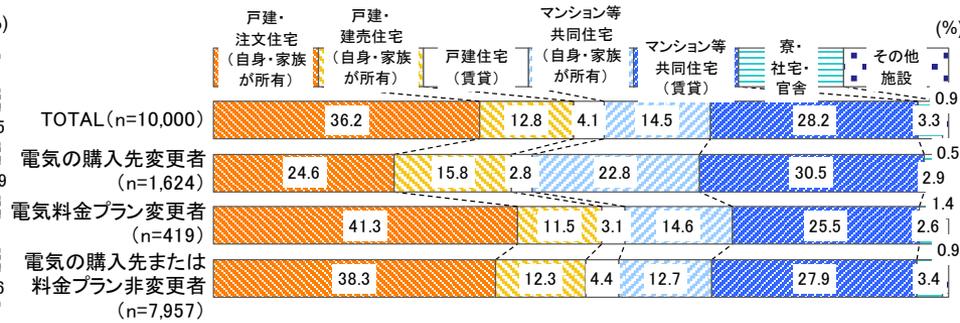
対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

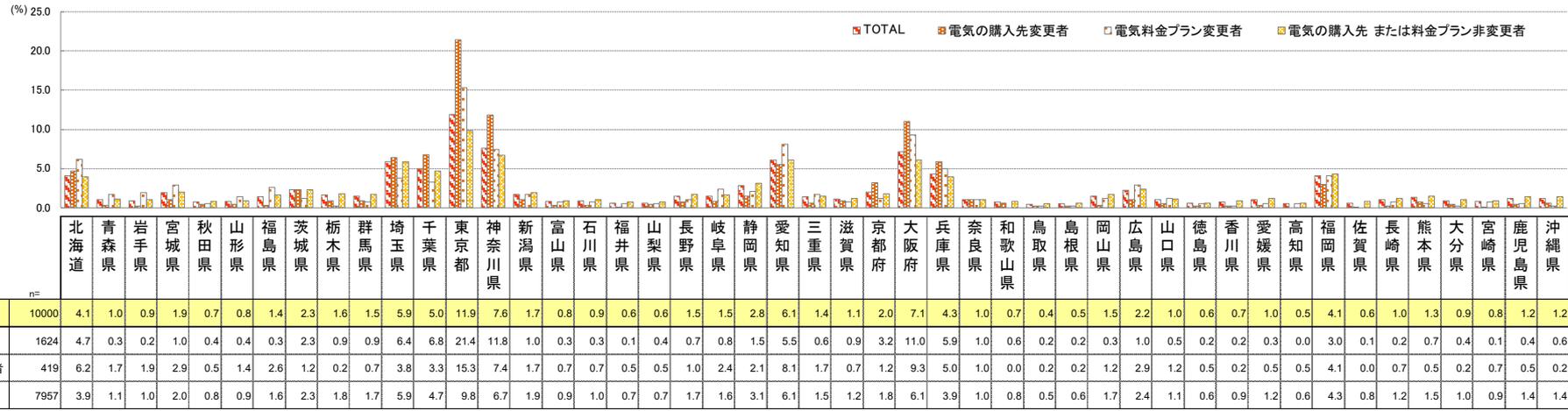
◆職業



◆住居形態



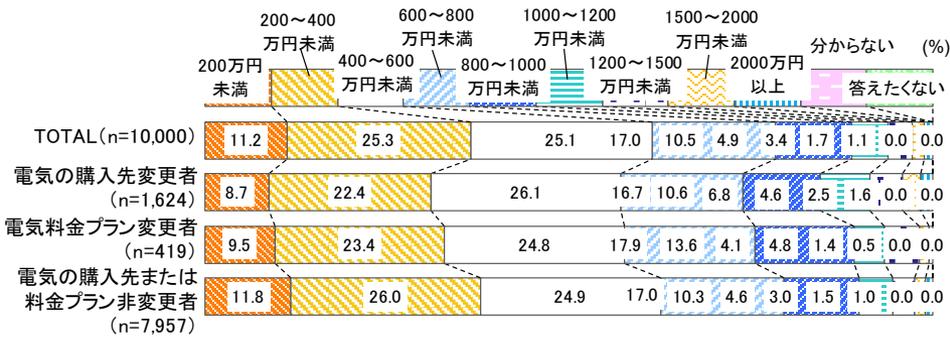
◆居住地



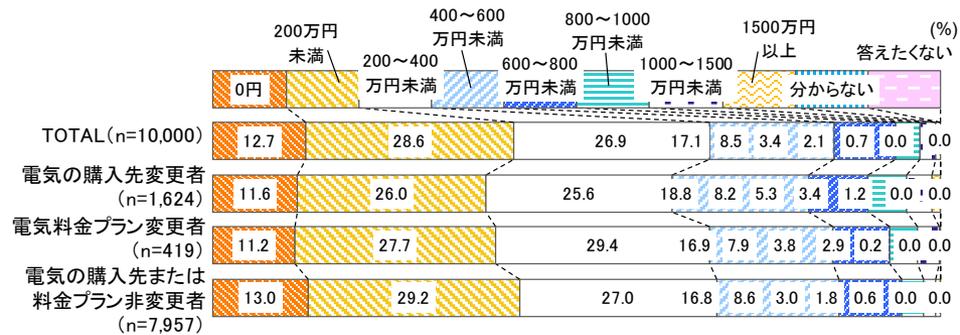
対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

◆世帯年収



◆個人年収

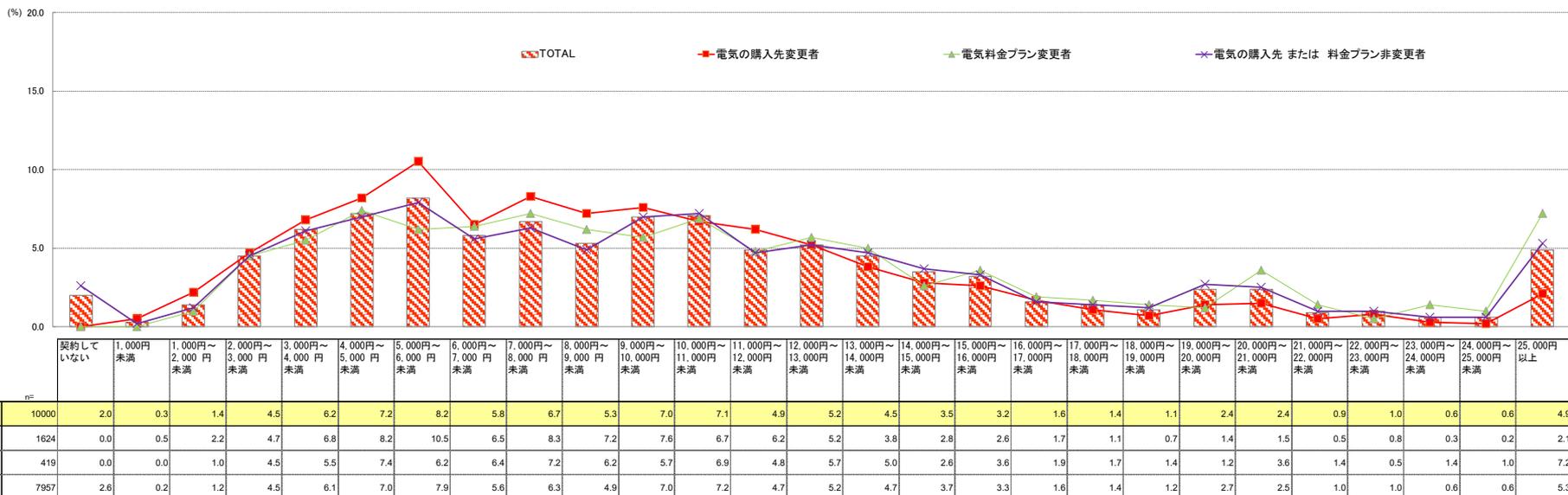


直近1ヶ月の電気料金 変更状況別

SC10,000ss

- SC6.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気料金・都市ガス料金・プロパンガス(LPG)料金について、それぞれ金額をお答えください。(1)電気料金 (回答は1つ)

- ◆ 全体では、電気料金は「5,000円～6,000円未満」が最も高く、次いで「4,000円～5,000円未満」、「10,000円～11,000円未満」となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者は、「25,000円以上」の割合が7.2%と、全体の4.9%と比べて高い。



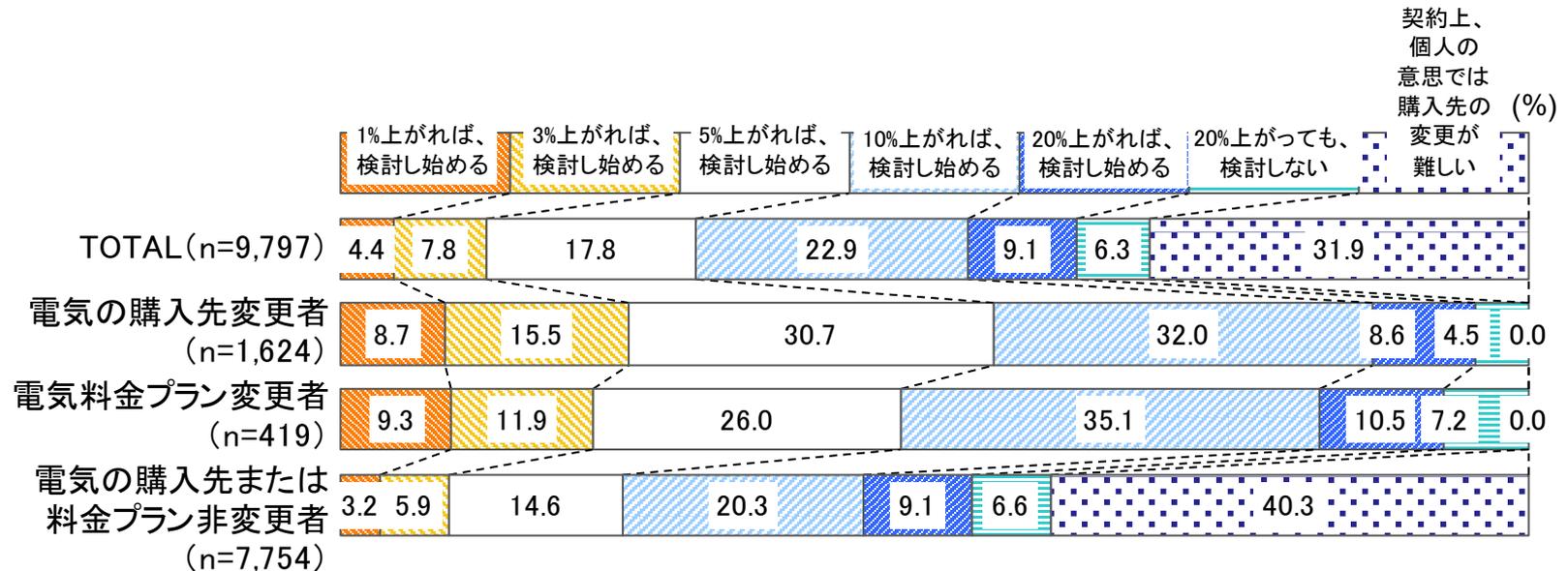
電気の購入先・料金プラン変更を検討する値上げ幅 変更状況別

SC10,000ss

- SC7.あなたは、現在契約している事業者がどの程度値上げをしたら、他の会社の料金プランを調べるなど、購入先の変更を検討し始めますか。(1)電気の購入先変更について(回答は1つ)

- ◆ 電気の購入先・料金プランの変更を検討する値上げ幅としては、「10%」が22.9%と最も高く、次いで「5%」が17.8%と高い。
- ◆ 電気の購入先・料金プラン非変更者においては、「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」も40.3%と高い一方で、『5%以下（「1%」～「5%」までの合計値）』で23.7%、『10%以下（「1%」～「10%」までの合計値）』では44.0%が検討し始める見込みとなっている。

(電気の購入者ベース)

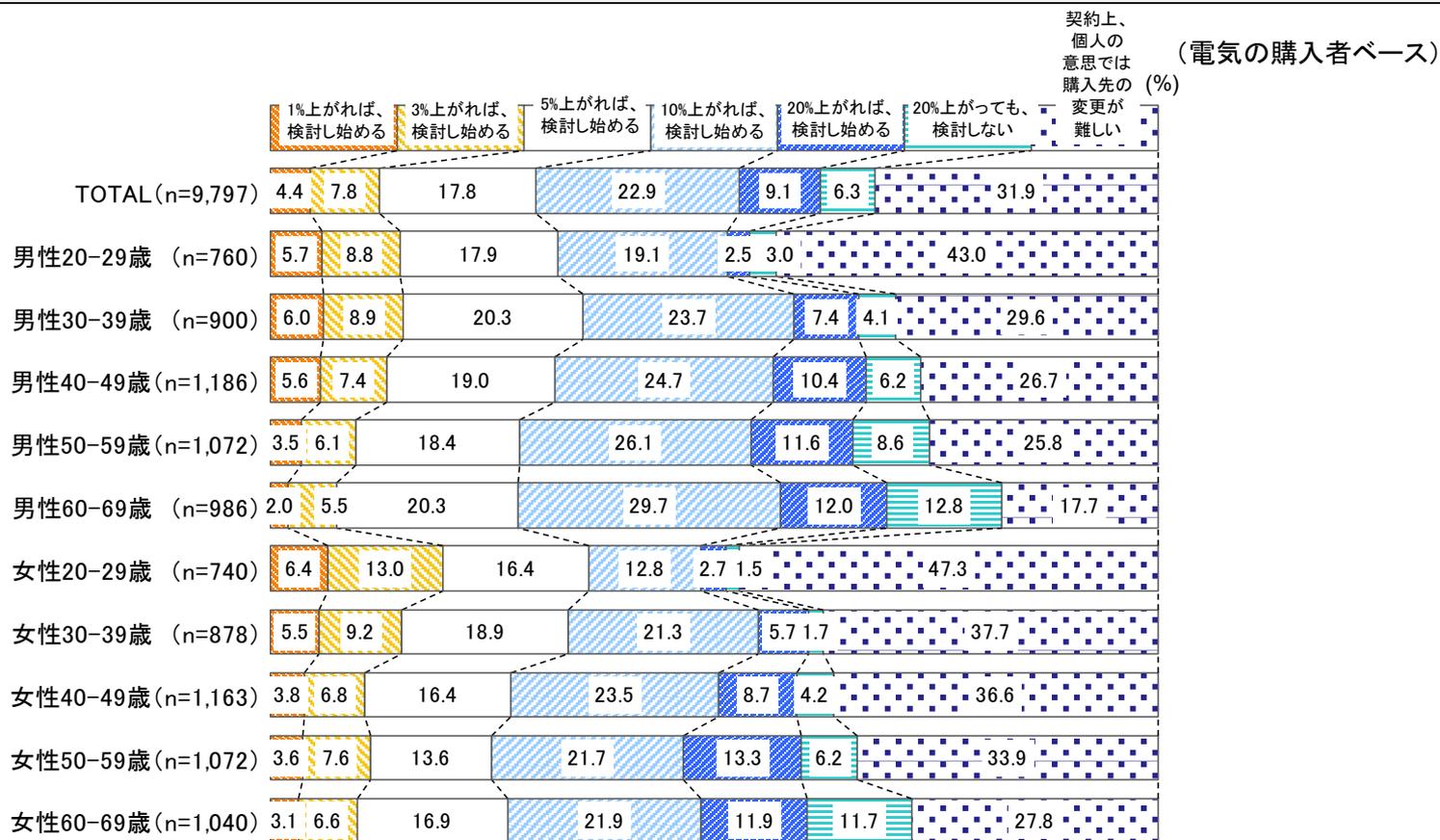


電気の購入先・料金プラン変更を検討する値上げ幅 性年代別

SC10,000ss

- SC7.あなたは、現在契約している事業者がどの程度値上げをしたら、他の会社の料金プランを調べるなど、購入先の変更を検討し始めますか。(1)電気の購入先変更について(回答は1つ)

- ◆ 性年代別では、女性20歳代は、『3%以下(「1%」~「3%」までの合計値)』は19.4%、『5%以下』は35.8%と最も高い。
- ◆ 男女ともに、20歳代~30歳代を中心に『5%以下』の割合が高いが、20歳代は「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」も4割を超えている。

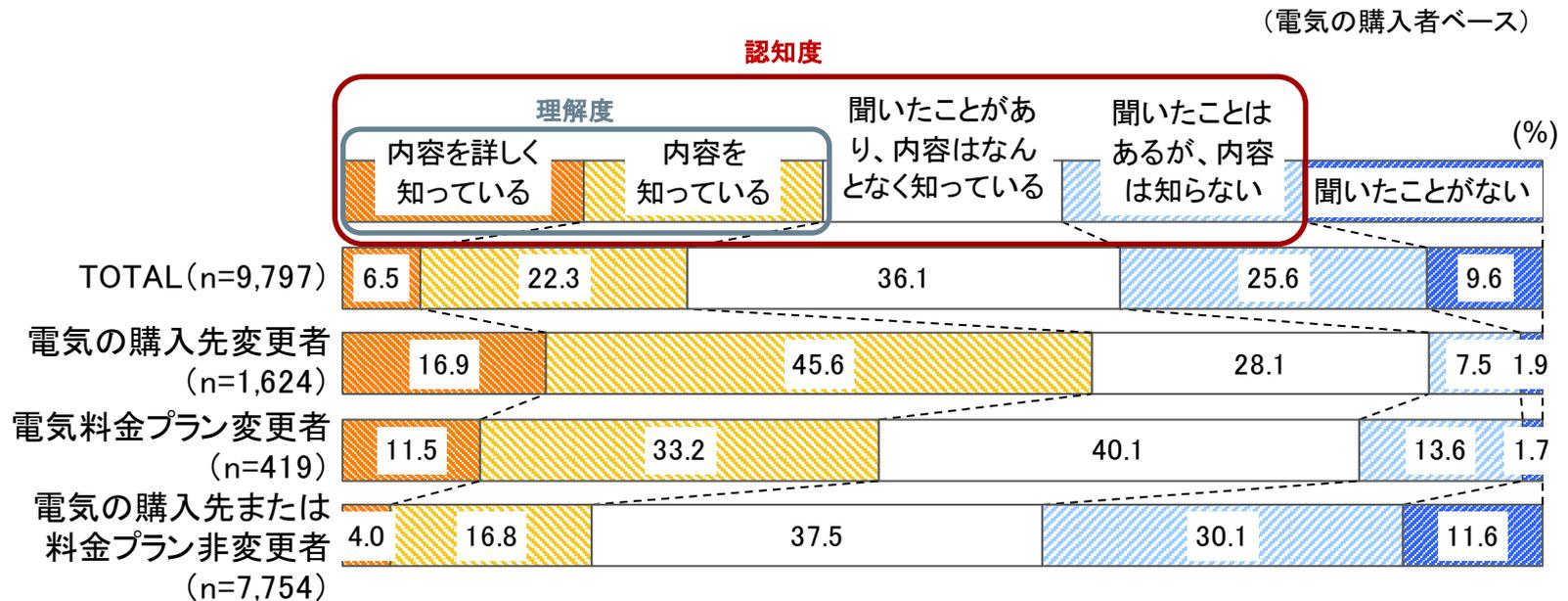


電力の自由化認知度 変更状況別

SC10,000ss

● SC8.現在、電気やガスの小売（販売）自由化によって、（電気やガスの）購入先を自由に選ぶことができますが、あなたはこれらについて、どの程度ご存知ですか。(1)電気の小売自由化（回答は1つ）

- ◆ 「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」が36.1%、『認知度（詳しく知っている～内容は知らない）』は90.5%となっている。
- ◆ 変更状況別では、『認知度』の割合は、電気料金プラン変更者が98.4%と最も高く、次いで電気の購入先変更者が98.1%、電気の購入先または料金プラン非変更者は88.4%となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者と電気の購入先または料金プラン非変更者で10ポイントの開きがみられる。

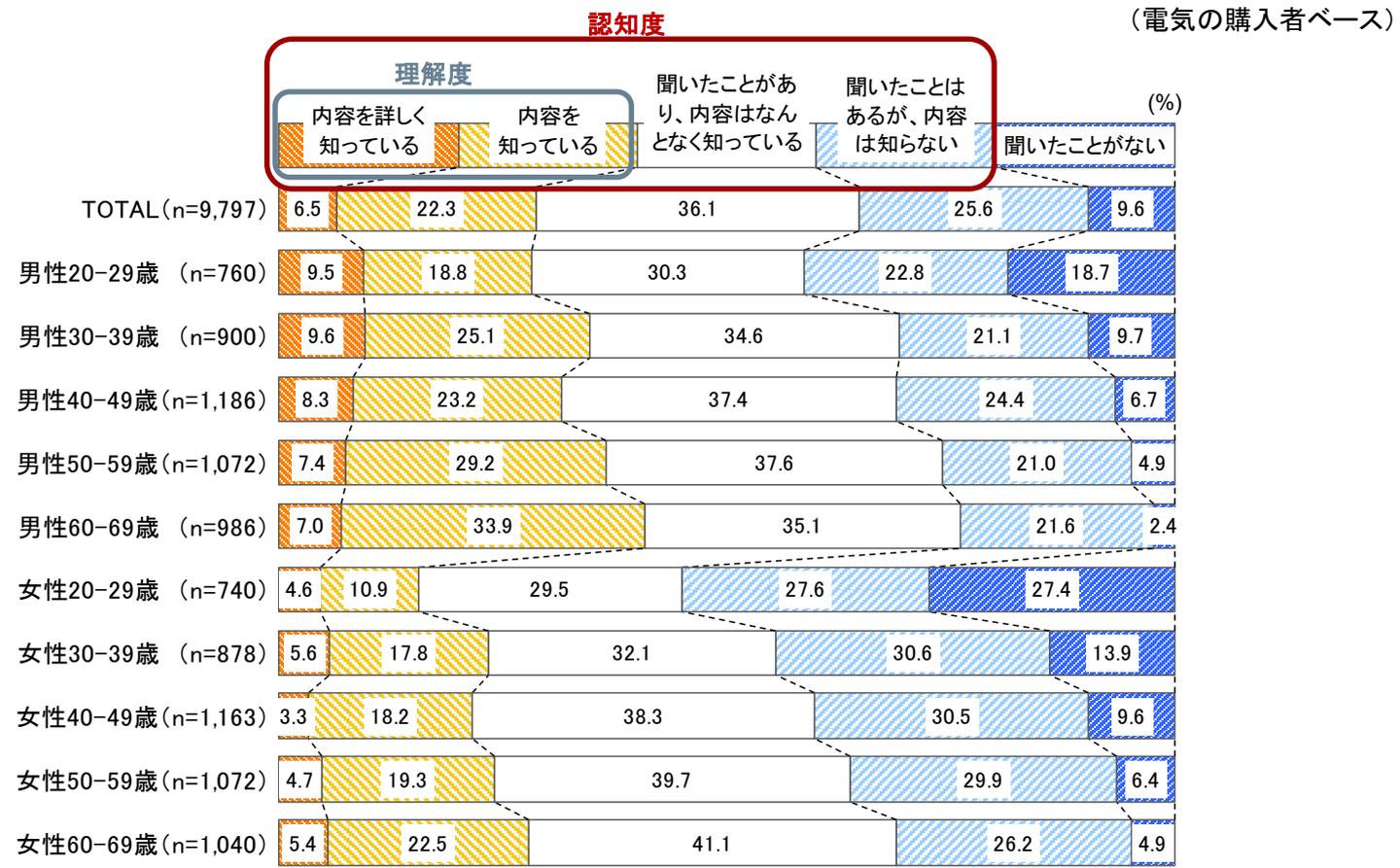


電力の自由化認知度 性年代別

SC10,000ss

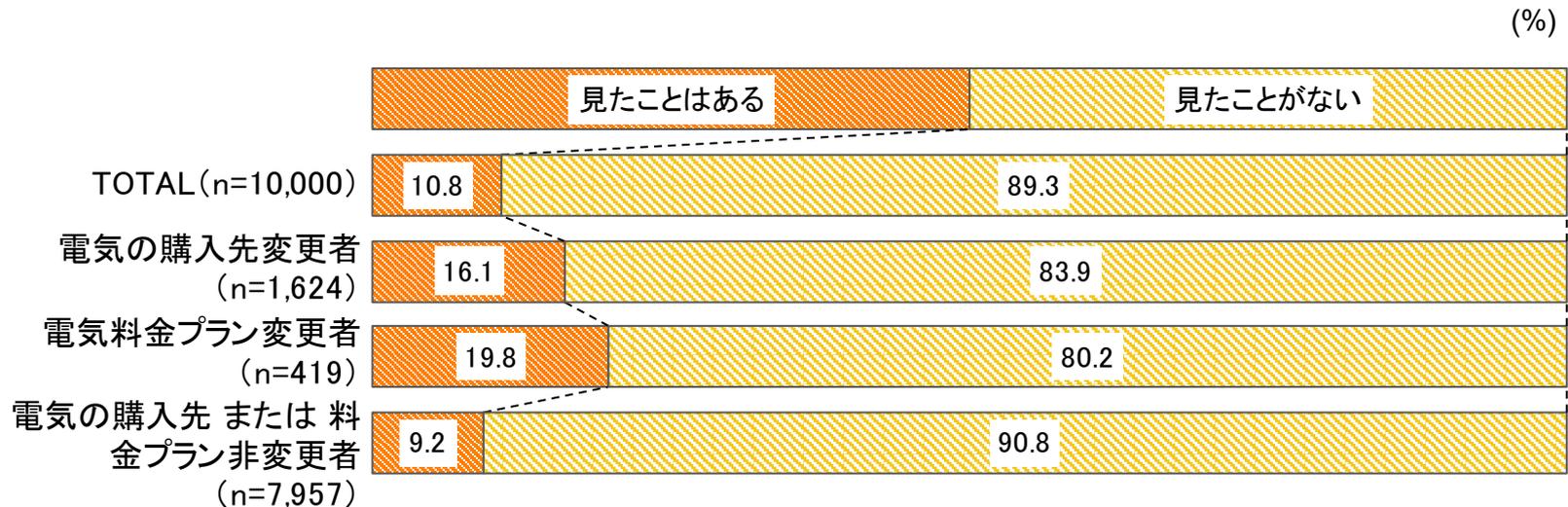
● SC8.現在、電気やガスの小売（販売）自由化によって、（電気やガスの）購入先を自由に変えることができますが、あなたはこれらについて、どの程度ご存知ですか。(1)電力の小売自由化（回答は1つ）

- ◆ 性年代別にみると、男性60歳代の『認知度』は97.6%と最も高い。
- ◆ 男性と比較すると、女性はいずれの年代も低く、女性20歳代は3割弱が電気やガスの小売自由化を「聞いたことがない」と回答している。



- SC9.電力やガスの自由化について、経済産業省のホームページで紹介しておりますが、ご覧になったことはありますか。（回答は1つ）

- ◆ 経済産業省のホームページ閲覧状況は、「見たことはある」が10.8%、「見たことがない」が89.3%と、9割程度がホームページの閲覧経験がない。
- ◆ 電気料金プラン変更者のうち19.8%が「見たことはある」と回答しており、電気の購入先変更者、電気の購入先または料金プラン非変更者と比較して高くなっている。



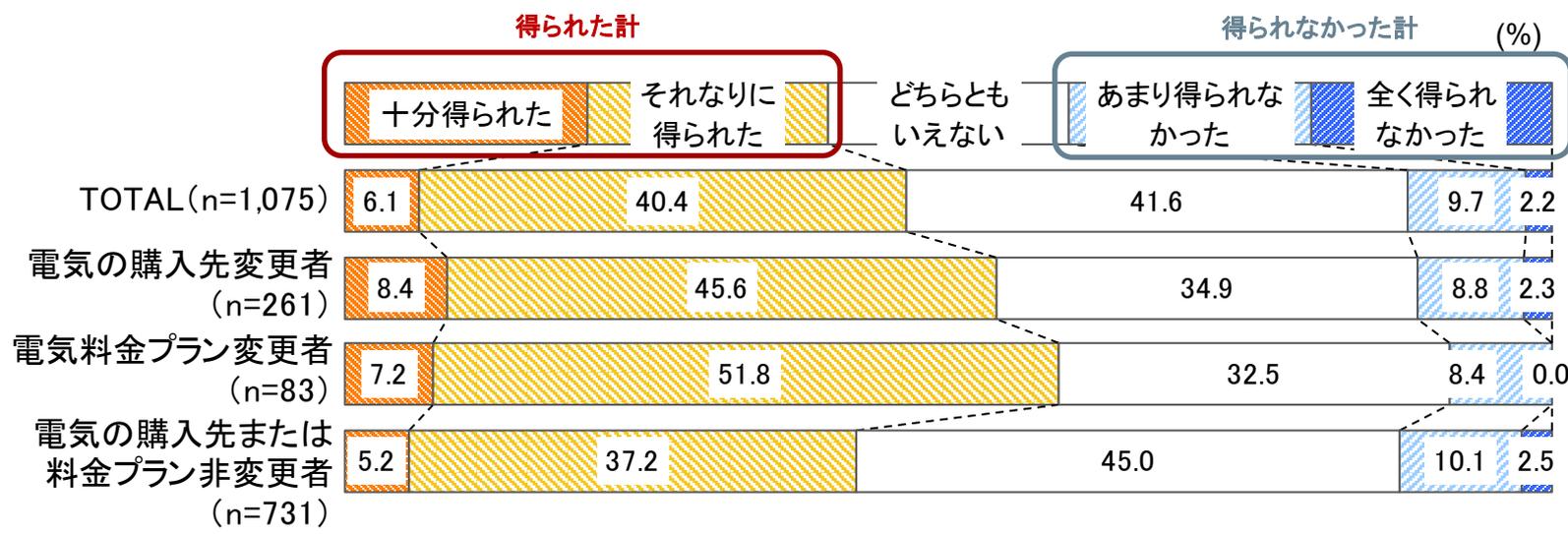
参考となる情報の獲得状況 変更状況別

SC10,000ss

● SC10.電気やガスの事業者の変更を検討するにあたり、経済産業省のホームページから参考になる情報は得られましたか。
(回答は1つ)

- ◆ 経済産業省のホームページからの参考となる情報の獲得状況は、『得られた計（十分得られた+それなりに得られた）』が46.5%、『得られなかった計（あまり得られなかった+全く得られなかった）』が11.9%となっている。
- ◆ 変更状況別にみると、電気料金プラン変更者の『得られた計』が59.0%と高くなっている。

(経済産業省のホームページ閲覧者ベース)



電気の購入先・料金プラン変更有無 時系列比較

SC10,000ss

● SC11.電気やガスの小売自由化にともない、あなたのご家庭では「購入先」または「（購入している会社は変更していないが）料金プラン」を変更されましたか。(1)電気（回答は1つ）

- ◆ 電気の購入先を変更した人は24.3%、電気料金プランを変更した人は6.3%。
- ◆ 電気の購入先変更者は令和元年度から5.7ポイント上昇している。
- ◆ 電気の購入先非変更者（料金プラン変更者含む）は75.7%と、令和元年度より5.8ポイント減少している。

（SC7の電気です「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」以外の回答者ベース）



	平成30年度 n=10,000	令和元年度 n=10,000	令和2年度 n=6,676
電気の購入先または料金プラン変更あり	28.4	27.1	30.6
電気の購入先変更あり	20.1	18.6	24.3
電気料金プラン変更あり	8.3	8.5	6.3
電気の購入先非変更(料金プラン変更者含む)	79.9	81.5	75.7

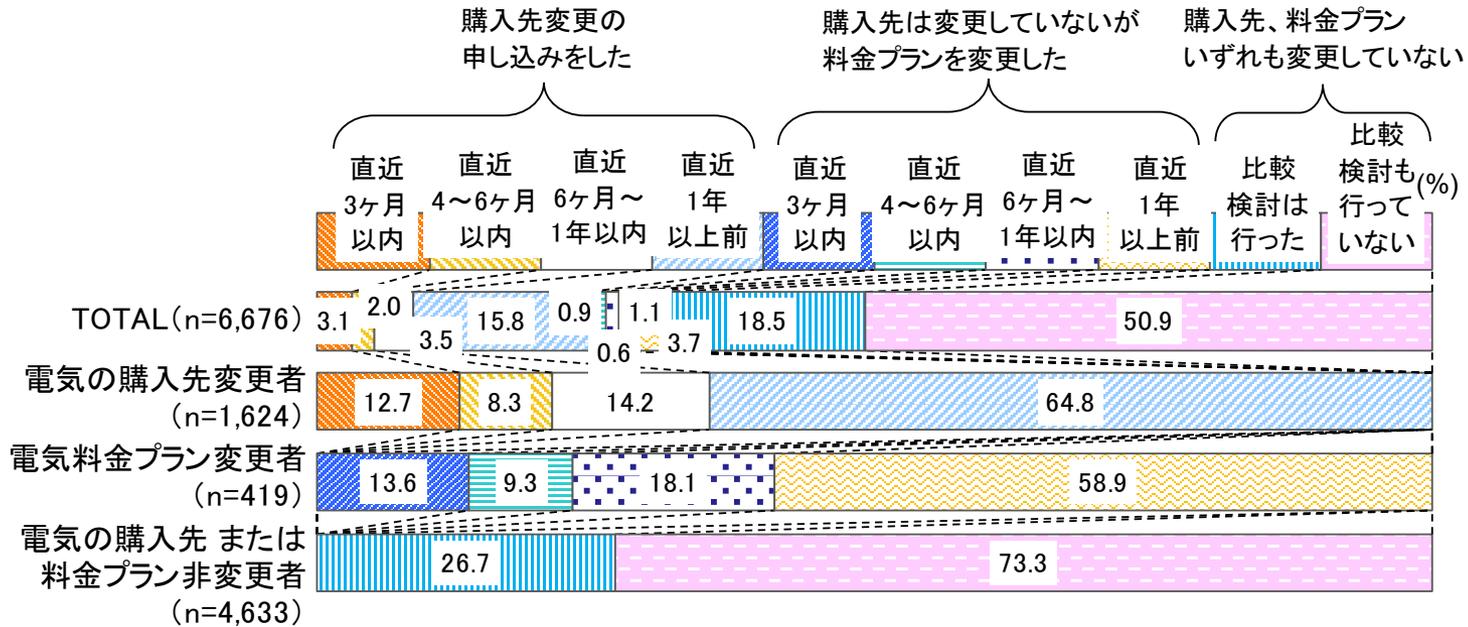
（※グラフデータの足しあげた数値が表と一致しない場合がある）

電気の購入先・料金プラン変更有無 変更状況別

SC10,000ss

- SC11.電気やガスの小売自由化にともない、あなたのご家庭では「購入先」または「（購入している会社は変更していないが）料金プラン」を変更されましたか。(1)電気（回答は1つ）

◆ 電気の購入先または料金プラン非変更者の中で「比較検討は行ったが、変更していない」人は26.7%、「比較検討も行っていない」が73.3%となっている。



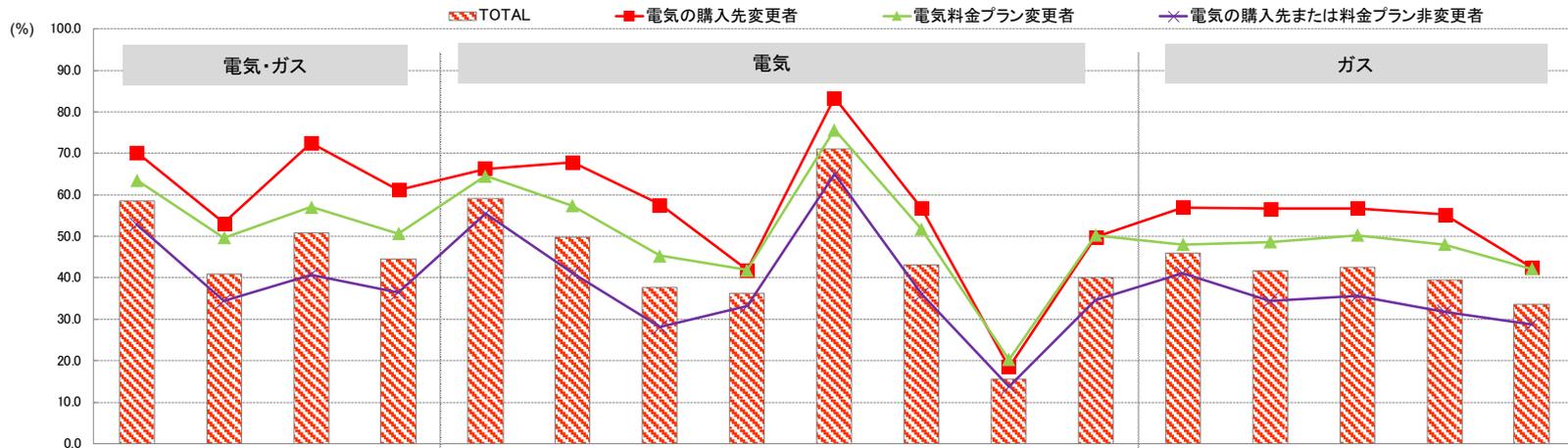
電力の小売自由化認知度(確かに知っている) 変更状況別

SC10,000ss

● SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

- ◆ 電気の小売自由化を「確かに知っている」では、電気の購入先変更者ほど割合が高い。
- ◆ 全体と比較すると、「変更先の会社に変更手続きの連絡をするだけで済むこと」、「電力会社の変更の申し込みは検針票に記載されている「お客さま番号」を伝えるだけで済むこと」は20ポイント以上高い。

(「確かに知っている」回答者ベース)



お住まいの地域で電気やガスを提供・販売している会社であれば、その会社から自由にも買えること
 新たに契約した電気やガスの会社が倒産したとしても、供給が止まるようなことはないこと
 電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に変更手続きの連絡をするだけで済むこと
 賃貸住宅やマンションに住んでいても、電気やガスの購入先の変更はできること(管理組合等が一括して契約している場合を除く)
 昔から電気事業を営んでいる事業者以外に、携帯電話会社や通販会社なども購入先としてしていること
 電気の購入先を変更しても、停電や電力供給が不安定となるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらず電気を使用できること
 電力会社の変更の申し込みは、検針票に記載されている「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと
 発電方式(「再生可能エネルギー」など)によって、電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと
 電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと
 電気の小売事業に参入する事業者は600社以上あること
 事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること
 昔からガス事業を営んでいる事業者以外に、電力会社や携帯電話会社も参入していること
 ガスの購入先を変更しても、ガス配管が不安定になるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらずガスを使用できること
 現在契約している都市ガスから他の都市ガスに変更しても、ガス配管を新たに設置するなどの工事の必要がないこと
 ガス会社を変更する際、工事費用はかからないこと(追加で機器を設置する必要がある場合は除く)
 料金メニューの内容・サービスの内容が多様化していること(ガスの使用状況により、離れて暮らす家族の状況がわかる見守りサービスなど様々)

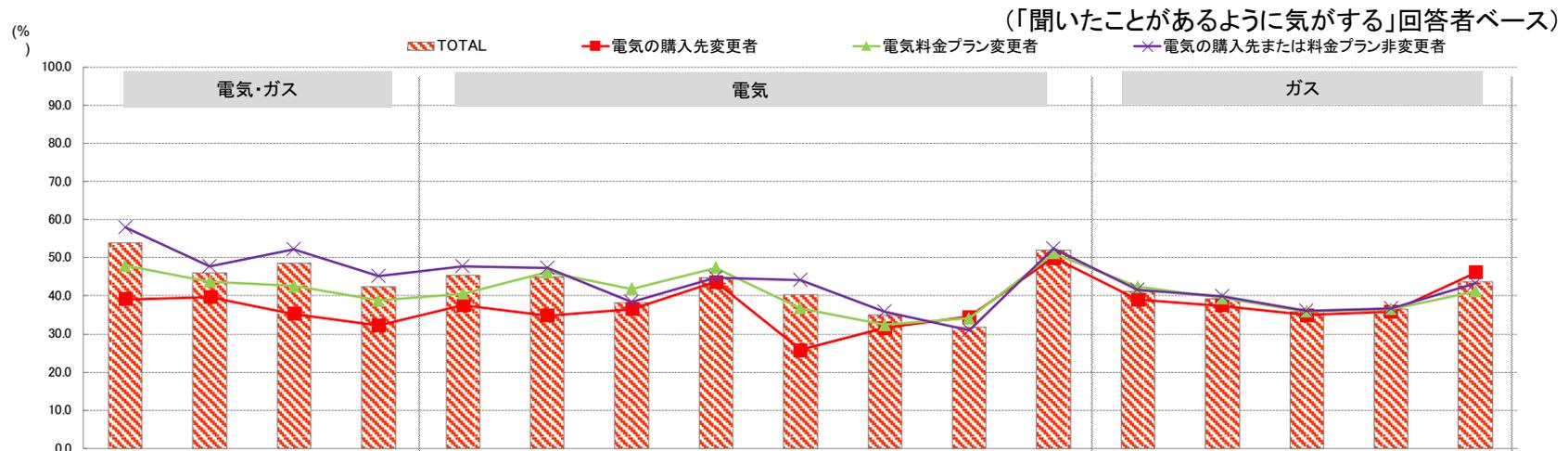
	n=	58.6	40.8	50.8	44.5	59.1	49.8	37.7	36.3	71.0	43.1	15.5	40.0	46.0	41.7	42.6	39.5	33.6
TOTAL	4538	58.6	40.8	50.8	44.5	59.1	49.8	37.7	36.3	71.0	43.1	15.5	40.0	46.0	41.7	42.6	39.5	33.6
電気の購入先変更者	1301	70.2	53.2	72.5	61.2	66.3	67.8	57.7	41.9	83.4	56.7	18.5	49.8	56.9	56.6	56.7	55.2	42.5
電気料金プラン変更者	296	63.5	49.7	57.1	50.7	64.5	57.4	45.3	41.9	75.7	51.7	20.3	50.3	48.0	48.6	50.3	48.0	42.2
電気の購入先または料金プラン非変更者	2941	52.9	34.4	40.6	36.5	55.4	41.1	28.1	33.2	65.1	36.1	13.7	34.6	41.0	34.4	35.6	31.7	28.8

電力の小売自由化認知度(聞いたことがあるような気がする) 変更状況別

SC10,000ss

● SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ 電気の小売り自由化を「聞いたことがあるような気がする」では、電気の購入先または料金プラン非変更者は電気・ガス共通の項目において全体より高くなっている。



	n=	お住まいの地域で電気やガスを提供・販売している会社であれば、それらから自由にも自由にも買えること	新たに契約した電気やガスの会社が倒産したとしても、それらの供給が止まるようなことはないこと	電気やガスの購入先を変更したときは、変更先の会社に変更手続きを済ませるだけで済むこと	賃貸住宅やマンション・アパートに住んでいても、電気やガスの購入先の変更はできること(管理組合等が一括して契約している場合を除く)	昔から電気事業を営んでいる事業者以外に、会社なども参入していること	電気の購入先を変更しても、停電や電圧低下、品質が低下することなく、変更前と変わらず電気を使用できること	電力会社の変更の申込みは、検針票に「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと	発電方式(「再生可能エネルギー」など)によって、電力会社を選択することも可能であること	電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと	電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと	電気の小売事業に参入する事業者は600社以上あること	事業者だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること	昔からガス事業を営んでいる事業者以外に、電力会社や携帯電話会社も参入していること	ガスの購入先を変更しても、ガスの途絶や供給が不安定になることなく、変更前と変わらずガスを使用できること	現在契約している都市ガスから他の都市ガスに変更しても、新たに設置する等の工事の必要はないこと	ガス会社を変更する際、工事費はかかる(追加で機器を設置する場合は除く)	料金メニューの内容・サービス内容が多様化していること(ガスの使用状況により、離れて暮らす家族の状況がわかりやすくなるなど様々)
TOTAL	7124	53.9	46.0	48.5	42.5	45.4	44.9	38.2	44.7	40.4	34.9	31.8	51.9	41.1	39.3	35.9	36.4	43.7
電気の購入先変更者	1336	39.1	39.7	35.3	32.3	37.5	34.8	36.5	43.7	25.8	31.5	34.5	50.0	39.0	37.4	35.0	35.8	46.1
電気料金プラン変更者	340	47.9	43.8	42.6	38.8	40.6	46.2	41.8	47.4	36.8	32.4	34.1	51.2	42.4	39.4	35.9	36.5	41.2
電気の購入先または料金プラン非変更者	5448	57.9	47.7	52.1	45.2	47.7	47.3	38.4	44.8	44.1	35.9	31.0	52.4	41.6	39.8	36.1	36.6	43.3

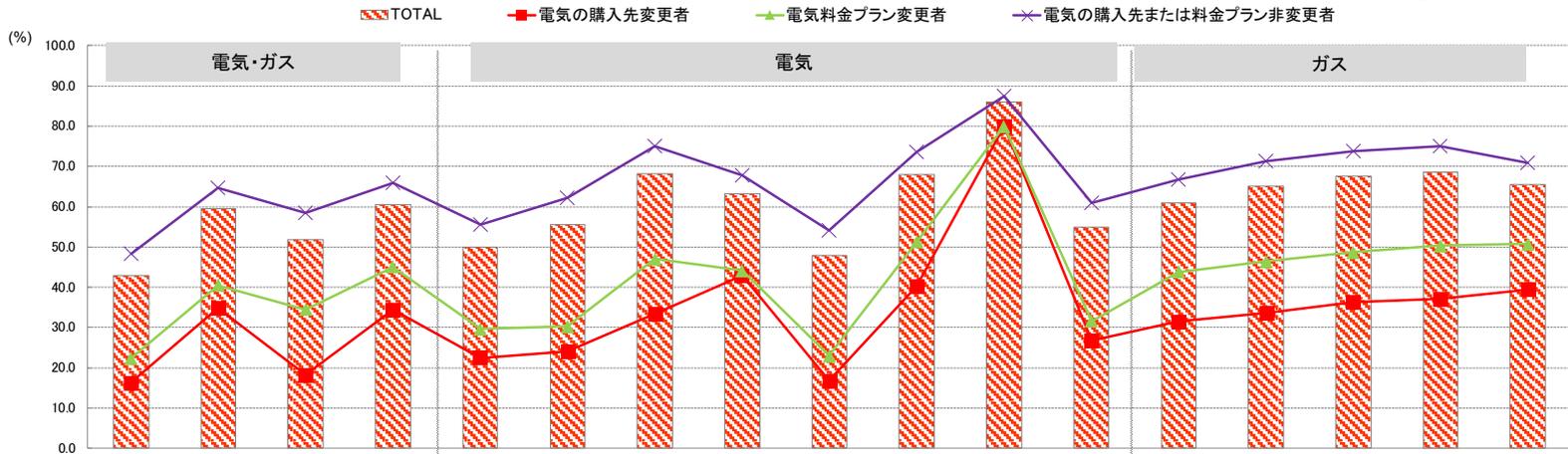
電力の小売自由化認知度(知らない) 変更状況別

SC10,000ss

- SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ 電気の小売り自由化を「知らない」では、電気の購入先または料金プラン非変更者がすべての項目において高くなっており、電気の購入先変更者、電気料金変更者と比較して全体的に認知度が低いことがわかる。

(「知らない」回答者ベース)



	n	お住まいの地域で電気やガスを提供している会社から自由にご購入すること	新たに契約した電気やガスの会社が倒産したとしても、それらの会社から供給が止まるようなことはないこと	電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に変更手続きの連絡をすることで済むこと	賃貸住宅やマンション・アパートに住んでいると、電気やガスの購入先の変更はできること(管理組合等が一括して契約している場合を除く)	昔から電気事業を営んでいる事業者以外に、携帯電話会社や通販会社なども参入していること	電気の購入先を変更しても、停電や電力供給が不安定となるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらず電気を使用できること	電力会社の変更の申込みは、検針票に記載されている「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと	発電方式(「再生可能エネルギー」による発電)にこだわって、電力会社を選択することも可能であること	電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと	電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと	事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること	事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること	昔からガス事業を営んでいる事業者以外に、電力会社や携帯電話会社も参入していること	ガスの購入先を変更して他の都市ガスに安定になるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらずガスを使用できること	現在契約している都市ガスから他の都市ガスに変更しても、ガス導管を新たに設置する等の工事の要がないこと	ガス会社を変更する際、工事費用はかかる(追加で機器を設置する場合は除く)	料金メニューの内容が多様化していること(ガスより、離れて暮らす家族の状況がわかる見守りサービスなど様々)
TOTAL	8169	42.9	59.6	51.9	60.6	50.0	55.6	68.2	63.3	47.8	68.0	86.1	55.0	61.0	65.0	67.5	68.7	65.6
電気の購入先変更者	1153	16.4	34.8	18.2	34.4	22.5	24.0	33.4	42.9	16.8	40.3	80.0	26.7	31.5	33.7	36.3	37.1	39.5
電気料金プラン変更者	304	22.4	40.5	34.5	45.1	29.6	30.3	47.0	44.1	23.0	51.3	79.9	31.6	43.8	46.4	48.7	50.3	50.7
電気の購入先または料金プラン非変更者	6712	48.3	64.7	58.5	65.9	55.6	62.2	75.1	67.7	54.2	73.6	87.4	60.9	66.8	71.2	73.7	75.0	70.8

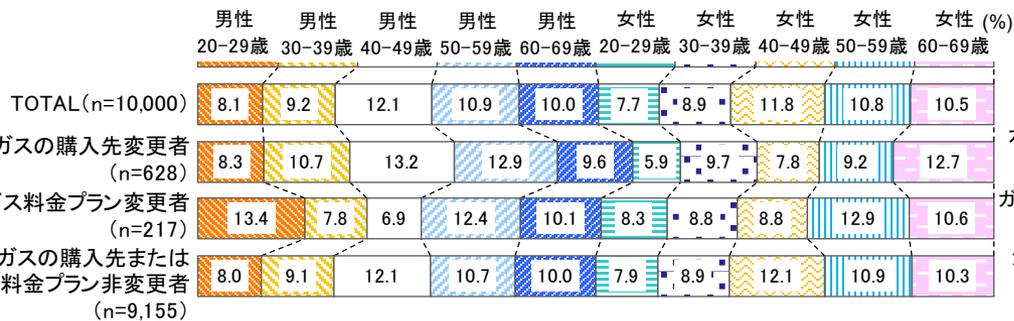
スクリーニング単体集計 (10,000ss)

②ガス自由化

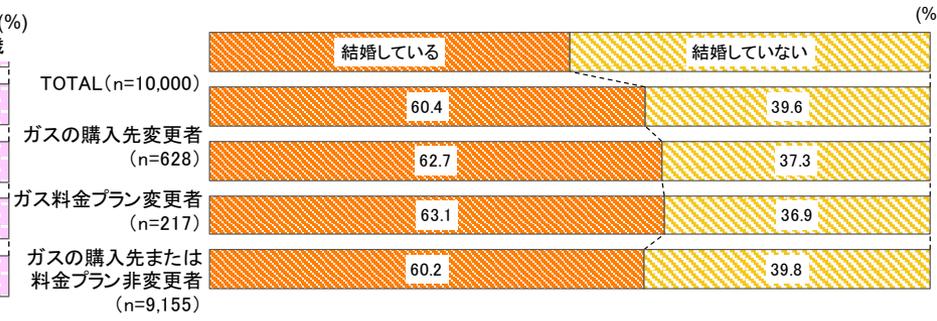
対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

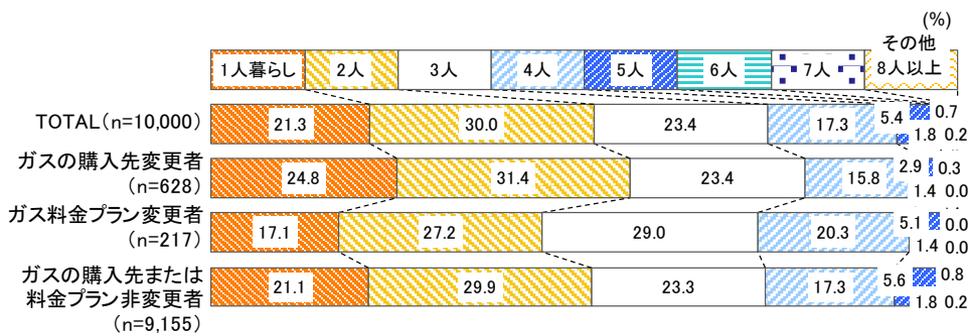
◆性年代



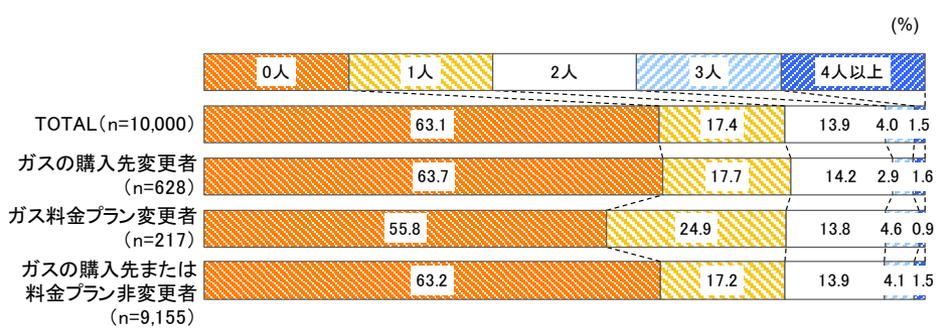
◆未既婚



◆同居者数



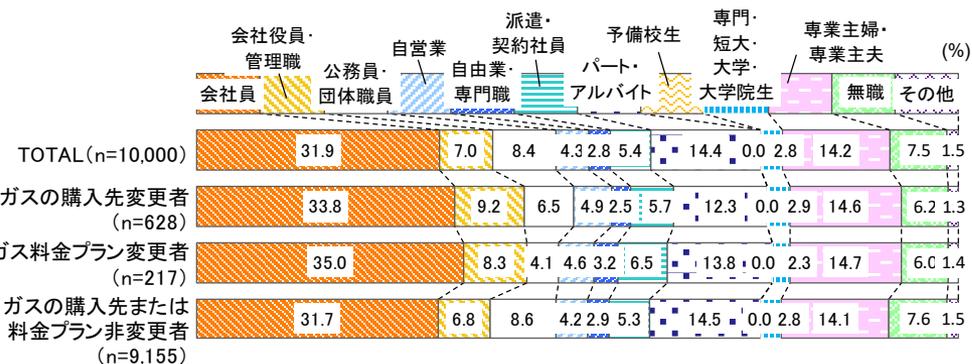
◆同居子供人数



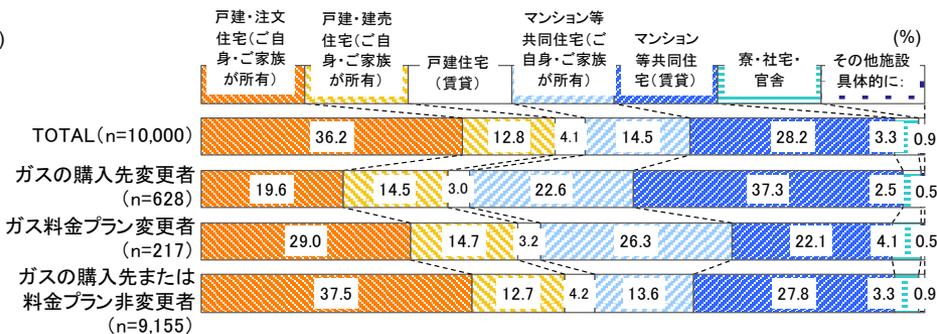
対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

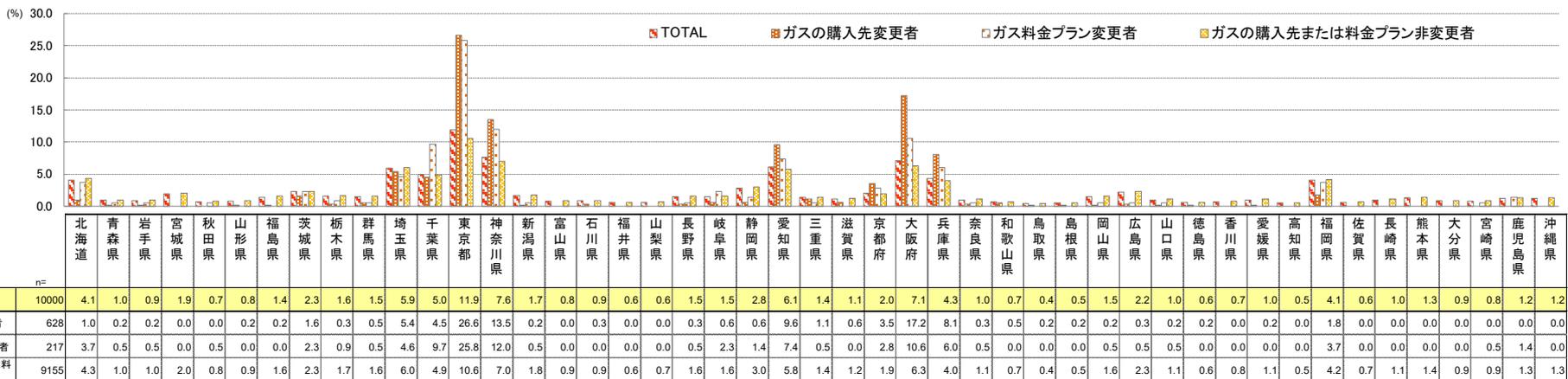
◆職業



◆住居形態



◆居住地

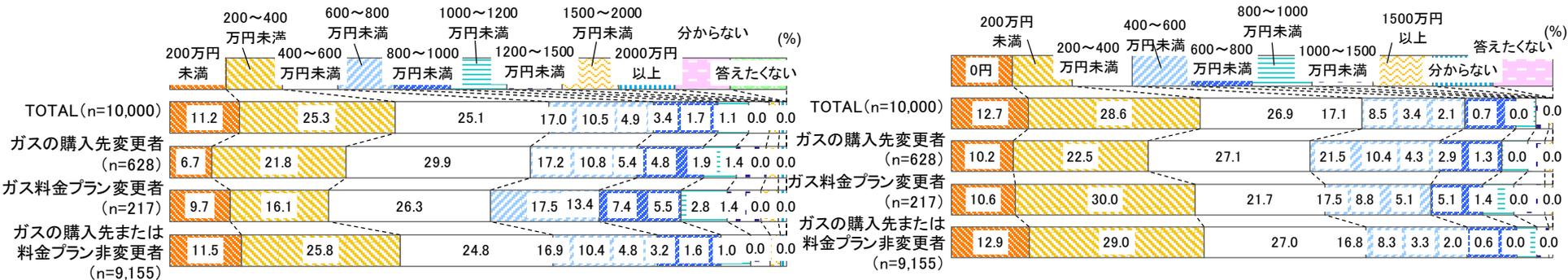


対象者属性 変更状況別

SC10,000ss

◆世帯年収

◆個人年収

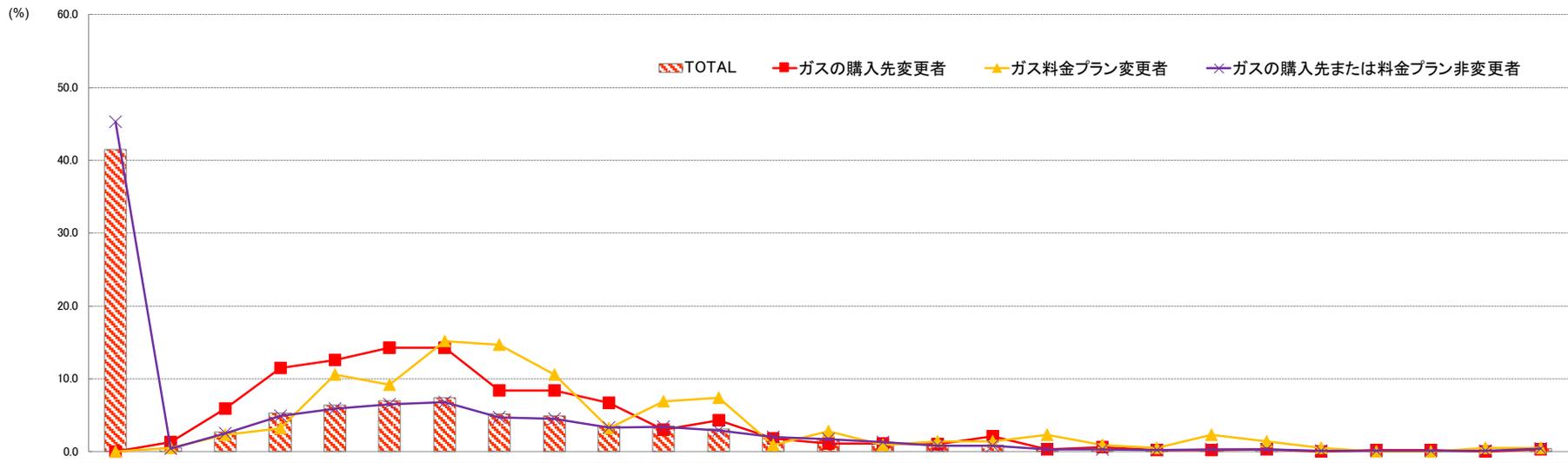


直近1ヶ月のガス料金 変更状況別

SC10,000ss

● SC6.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気料金・都市ガス料金・プロパンガス(LPG)料金について、それぞれ金額をお答えください。(2)都市ガス料金 (回答は1つ)

- ◆ ガスの購入先変更者は「4,000円～5,000円未満」まで、ガス料金プラン変更者よりも高く、低コストであることがわかる。
- ◆ 変更状況別にみると、ガス料金プラン変更者は「5,000円～6,000円未満」が15.2%と最も高く、次いで「6,000円～7,000円未満」が14.7%、「3,000円～4,000円未満」、「7,000円～8,000円未満」が高くなっている。



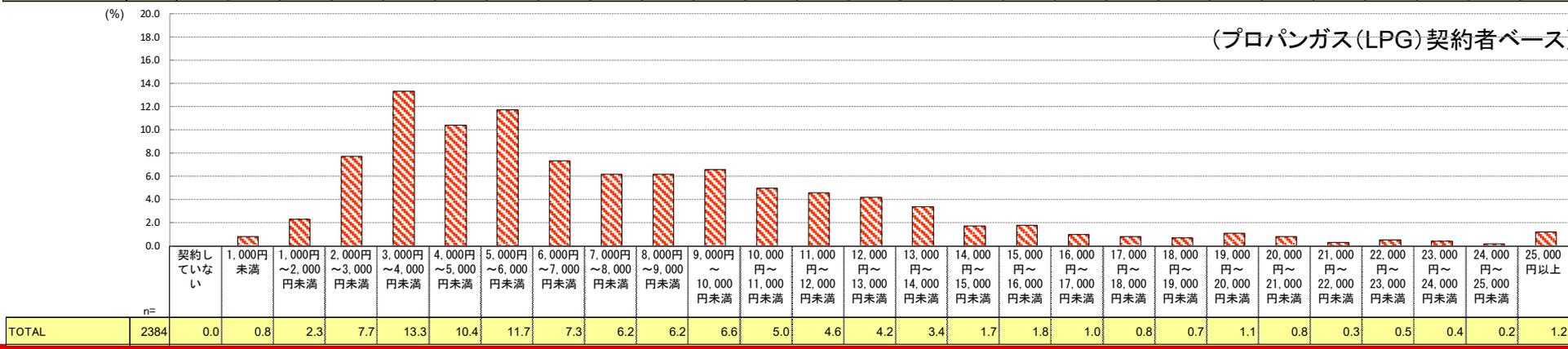
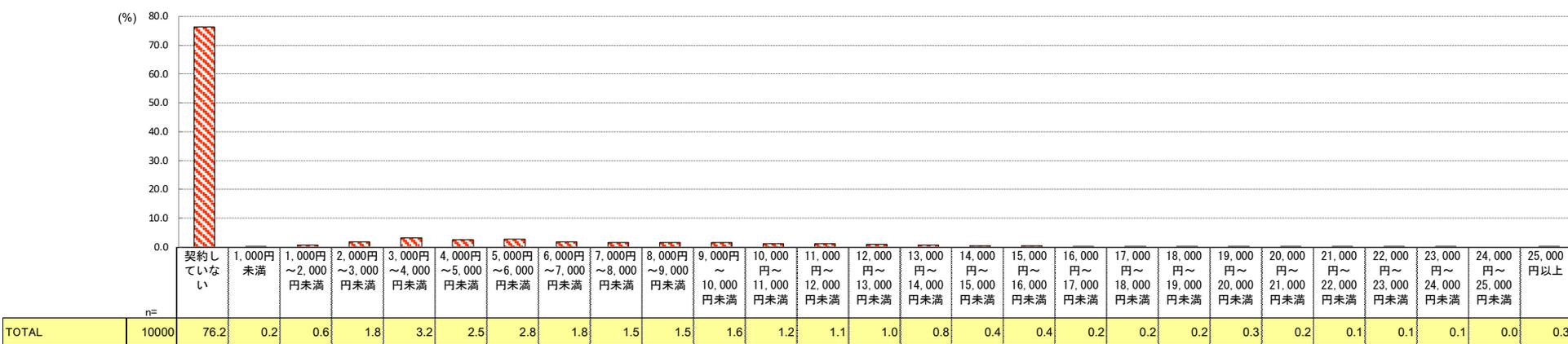
	n	契約していない	1,000円未満	1,000円～2,000円未満	2,000円～3,000円未満	3,000円～4,000円未満	4,000円～5,000円未満	5,000円～6,000円未満	6,000円～7,000円未満	7,000円～8,000円未満	8,000円～9,000円未満	9,000円～10,000円未満	10,000円～11,000円未満	11,000円～12,000円未満	12,000円～13,000円未満	13,000円～14,000円未満	14,000円～15,000円未満	15,000円～16,000円未満	16,000円～17,000円未満	17,000円～18,000円未満	18,000円～19,000円未満	19,000円～20,000円未満	20,000円～21,000円未満	21,000円～22,000円未満	22,000円～23,000円未満	23,000円～24,000円未満	24,000円～25,000円未満	25,000円以上
TOTAL	10000	41.5	0.5	2.7	5.3	6.4	7.0	7.4	5.2	4.9	3.5	3.5	3.1	2.0	1.7	1.3	0.8	0.9	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4
ガスの購入先変更者	628	0.0	1.3	5.9	11.5	12.6	14.3	14.3	8.4	8.4	6.7	3.0	4.3	1.8	1.1	1.1	1.0	2.1	0.3	0.6	0.2	0.2	0.3	0.0	0.2	0.2	0.0	0.3
ガス料金プラン変更者	217	0.0	0.5	2.3	3.2	10.6	9.2	15.2	14.7	10.6	3.2	6.9	7.4	0.9	2.8	0.9	1.4	1.4	2.3	0.9	0.5	2.3	1.4	0.5	0.0	0.0	0.5	0.5
ガスの購入先または料金プラン非変更者	9155	45.3	0.4	2.5	4.9	5.9	6.5	6.8	4.7	4.5	3.3	3.4	2.9	2.0	1.7	1.3	0.8	0.8	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4

直近1ヶ月のガス料金

SC10,000ss

● SC6.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気料金・都市ガス料金・プロパンガス(LPG)料金について、それぞれ金額をお答えください。(3)プロパンガス(LPG)料金 (回答は1つ)

- ◆ プロパンガス利用者は全体の23.8%。
- ◆ プロパンガス (LPG) 契約者ベースで見ると、おおむね「3,000円～4,000円未満」～「5,000円～6,000円未満」が1割以上となっている。

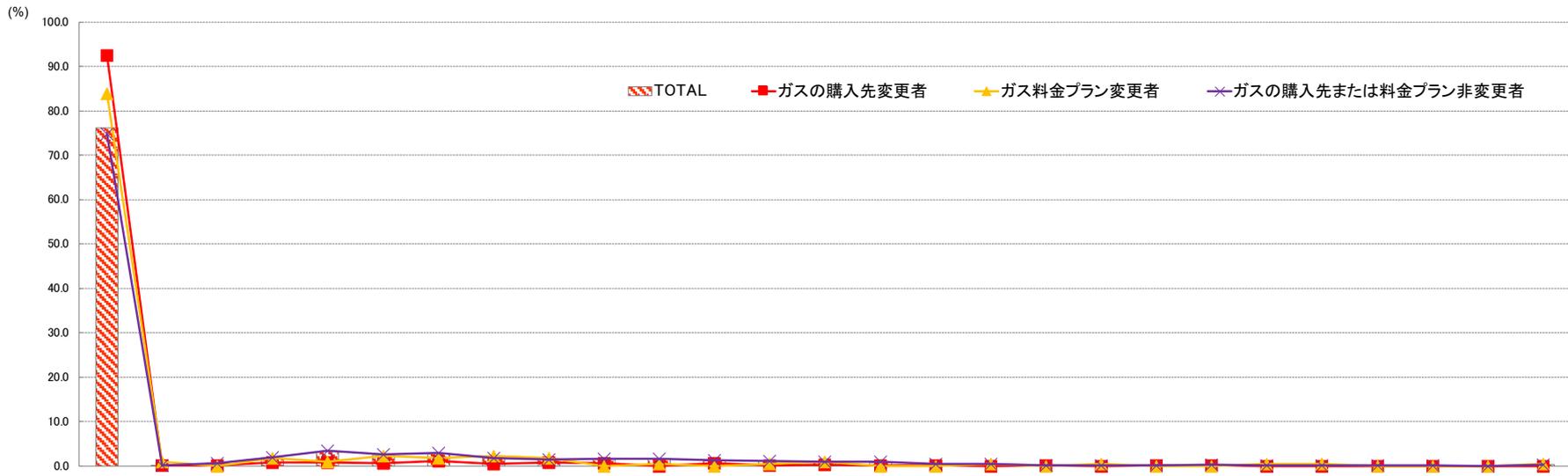


直近1ヶ月のガス料金 変更状況別

SC10,000ss

● SC6.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気料金・都市ガス料金・プロパンガス(LPG)料金について、それぞれ金額をお答えください。(3)プロパンガス(LPG)料金 (回答は1つ)

◆ 変更状況別にみると、ガスの購入先または料金非変更者は「3,000円～4,000円未満」で若干高くなっているが、全体として価格帯は分散されている。



	n=	契約していない	1,000円未満	1,000円～2,000円未満	2,000円～3,000円未満	3,000円～4,000円未満	4,000円～5,000円未満	5,000円～6,000円未満	6,000円～7,000円未満	7,000円～8,000円未満	8,000円～9,000円未満	9,000円～10,000円未満	10,000円～11,000円未満	11,000円～12,000円未満	12,000円～13,000円未満	13,000円～14,000円未満	14,000円～15,000円未満	15,000円～16,000円未満	16,000円～17,000円未満	17,000円～18,000円未満	18,000円～19,000円未満	19,000円～20,000円未満	20,000円～21,000円未満	21,000円～22,000円未満	22,000円～23,000円未満	23,000円～24,000円未満	24,000円～25,000円未満	25,000円以上
TOTAL	10000	76.2	0.2	0.6	1.8	3.2	2.5	2.8	1.8	1.5	1.5	1.6	1.2	1.1	1.0	0.8	0.4	0.4	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.3
ガスの購入先変更者	628	92.5	0.2	0.2	0.8	0.8	0.6	1.1	0.5	0.8	0.6	0.0	0.6	0.2	0.3	0.2	0.2	0.0	0.2	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ガス料金プラン変更者	217	83.9	0.9	0.0	1.8	0.9	2.3	1.8	2.3	1.8	0.0	0.5	0.0	0.5	0.9	0.0	0.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5
ガスの購入先または料金プラン非変更者	9155	74.9	0.2	0.6	1.9	3.4	2.6	2.9	1.8	1.5	1.6	1.7	1.3	1.2	1.0	0.9	0.4	0.5	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.3

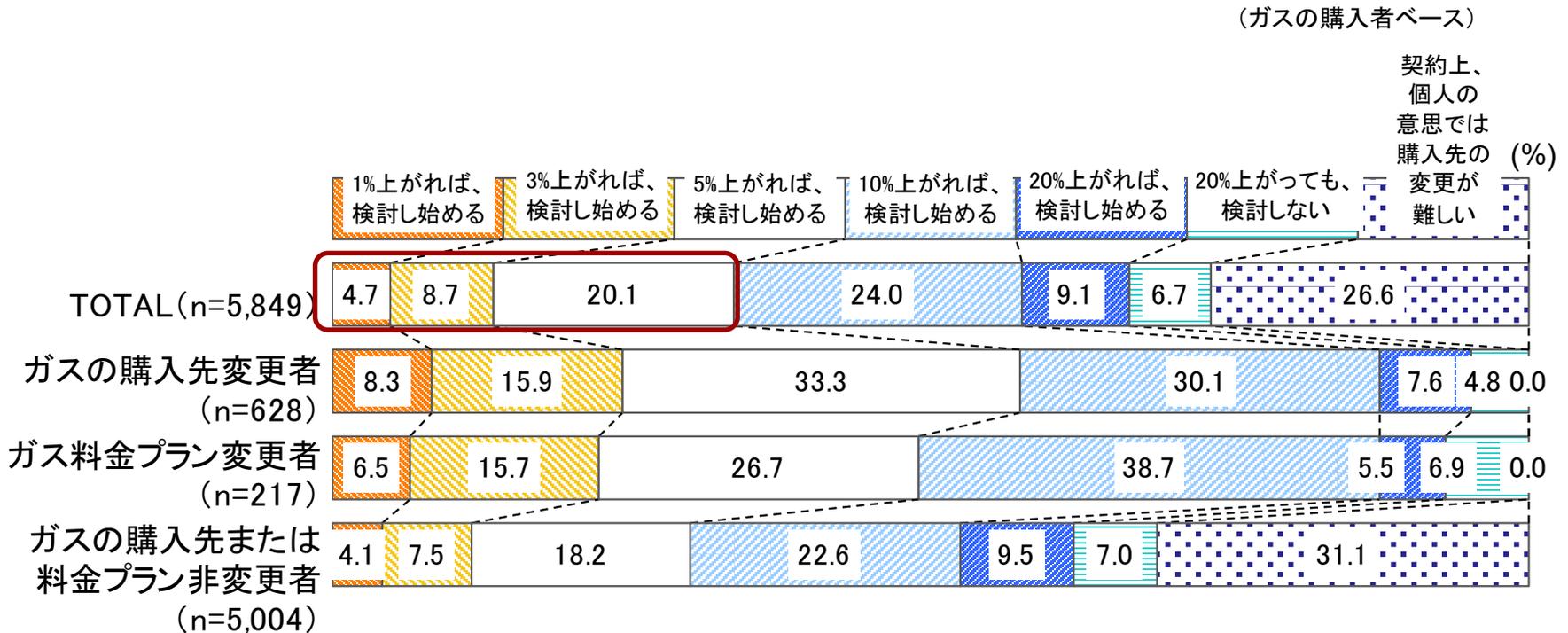
ガスの購入先・料金プラン変更を検討する値上げ幅

変更状況別

SC10,000ss

- SC7.あなたは、現在契約している事業者がどの程度値上げをしたら、他の会社の料金プランを調べるなど、購入先の変更を検討し始めますか。(2)都市ガスの購入先の変更について(回答は1つ)

- ◆ ガスの購入先や料金プランを変更を検討し始めるタイミングは、『5%以下』が33.5%となっている。
- ◆ ガスの購入先変更者、ガス料金プラン変更者は、値上げに対する感度がガスの購入先または料金プラン非変更者と比べて高く、『5%以下』の割合は非変更者の29.8%に対して57.5%、48.9%となっている。

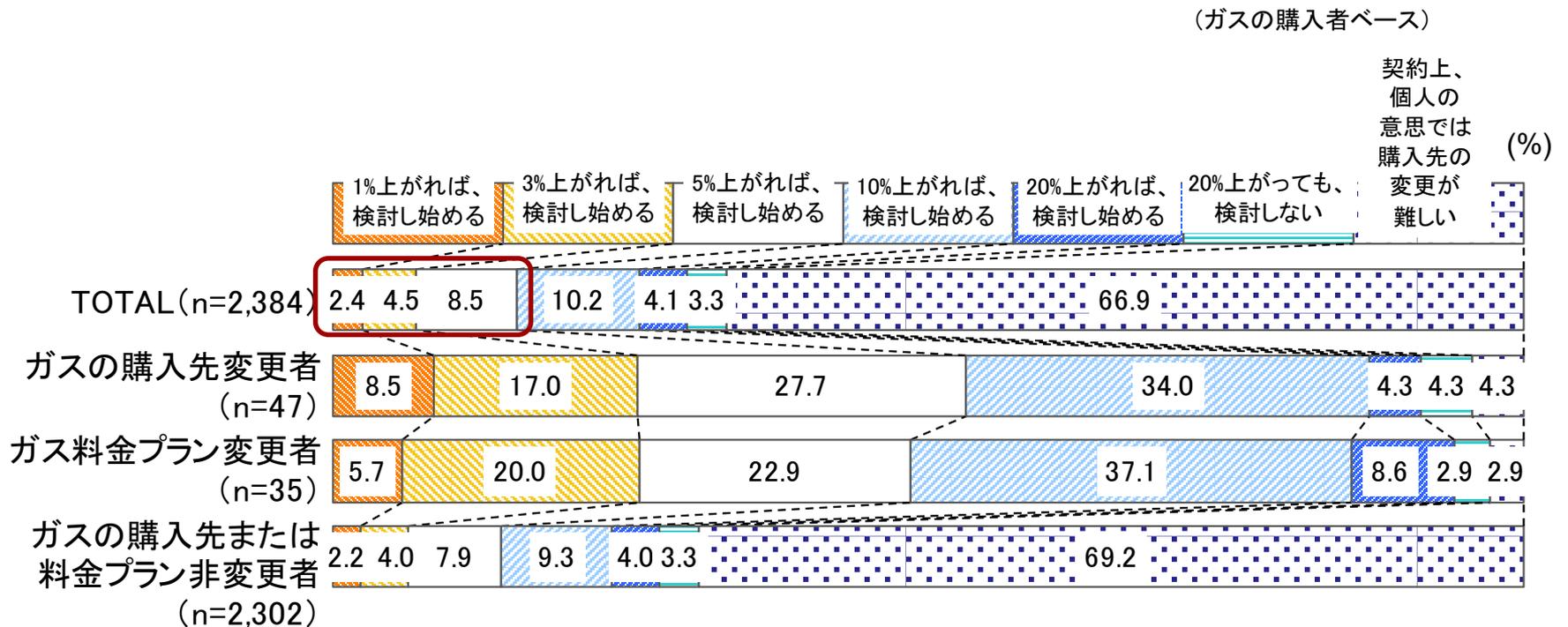


ガスの購入先・料金プラン変更を検討する値上げ幅

変更状況別

SC10,000ss

- SC7.あなたは、現在契約している事業者がどの程度値上げをしたら、他の会社の料金プランを調べるなど、購入先の変更を検討し始めますか。(3)プロパンガスの購入先の変更について(回答は1つ)
- ◆ プロパンガスの購入先や料金プランを変更を検討し始めるタイミングは、『5%以下』が15.4%と、都市ガスと比較すると、18.1ポイント低くなっている。



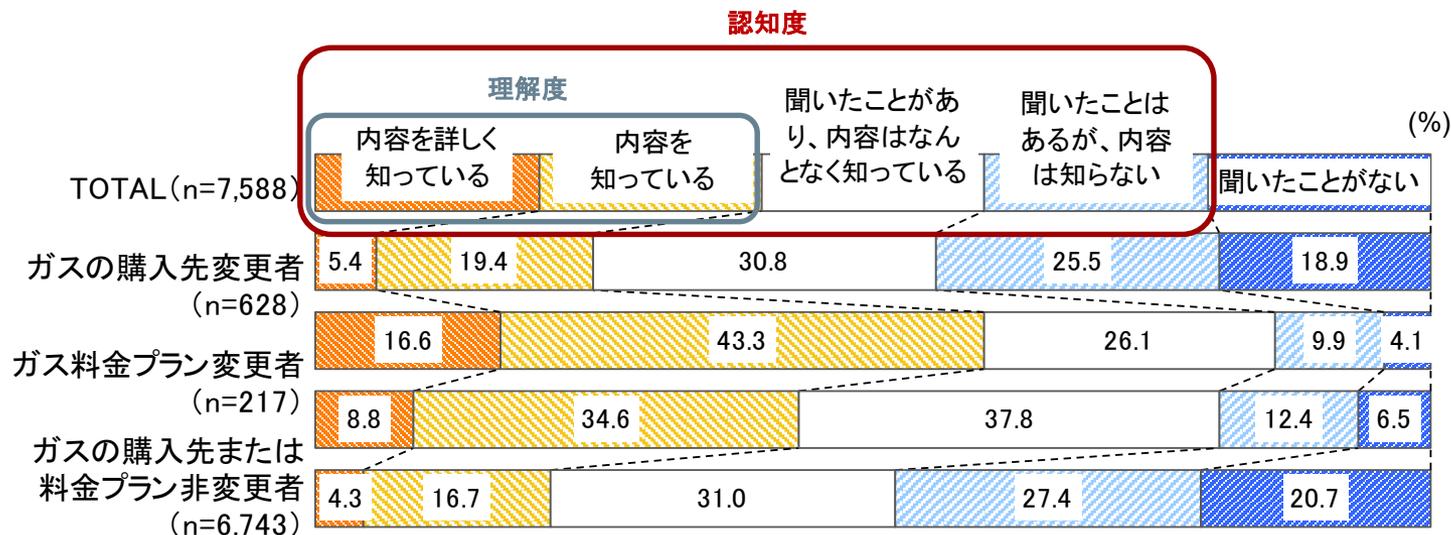
ガスの自由化認知度 変更状況別

SC10,000ss

● SC8.現在、電気やガスの小売（販売）自由化によって、（電気やガスの）購入先を自由に変えることができますが、あなたはこれらについて、どの程度ご存知ですか。(2)ガスの小売自由化（回答は1つ）

◆ ガスの購入先または料金プラン非変更者は、「聞いたことはあるが、内容は知らない」と言葉のみの認知は27.4%、「聞いたことがない」が20.7%と、『知らない計』が48.1%と、認知度が低くなっている。

(ガスの購入者ベース)

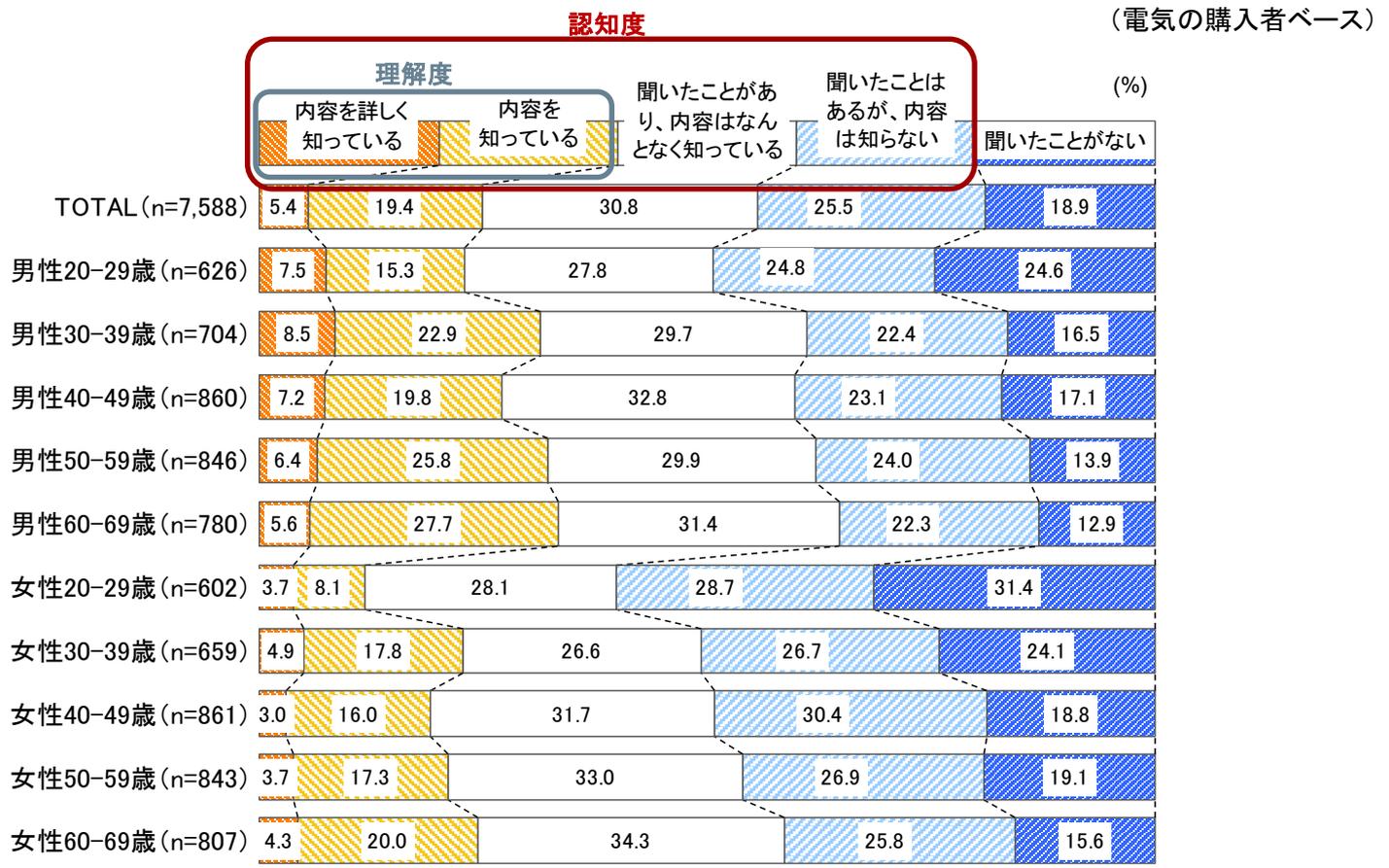


ガスの自由化認知度 性年代別

SC10,000ss

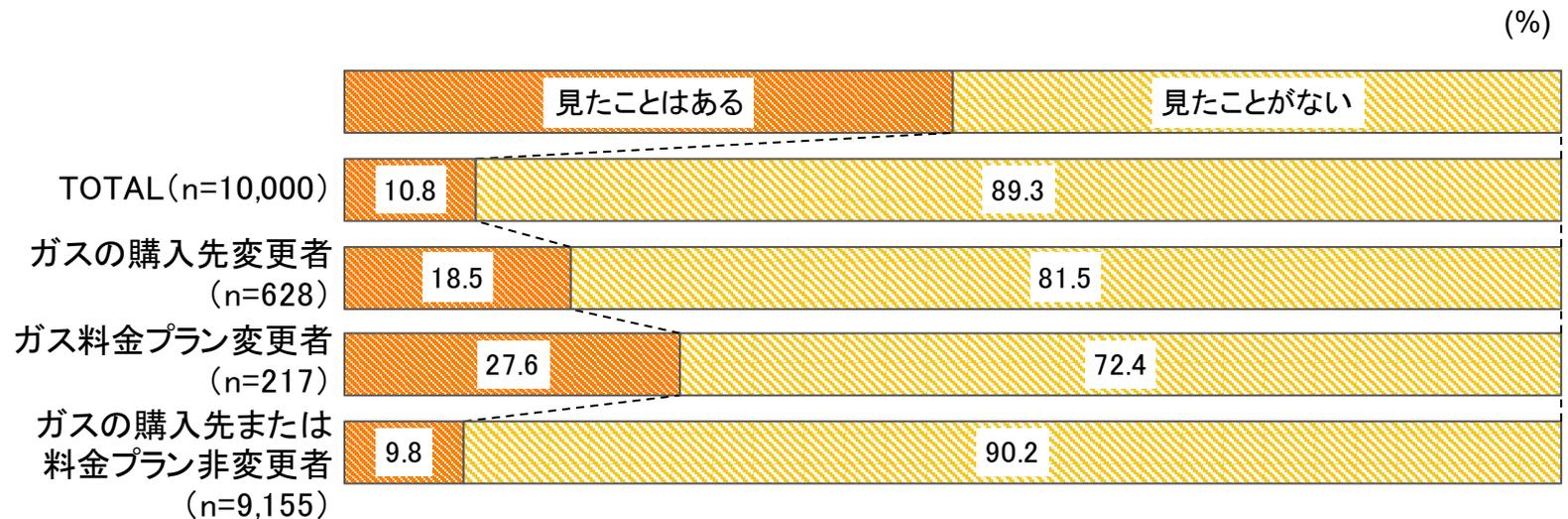
- SC8.現在、電気やガスの小売（販売）自由化によって、（電気やガスの）購入先を自由に変えることができますが、あなたはこれらについて、どの程度ご存知ですか。（2）ガスの小売自由化（回答は1つ）

◆ 性年代別にみると、女性20歳代は『理解度』が11.8%、『認知度』も68.6%と、他の性年代と比較して低くなっている。



- SC9.電力やガスの自由化について、経済産業省のホームページで紹介しておりますが、ご覧になったことはありますか。（回答は1つ）

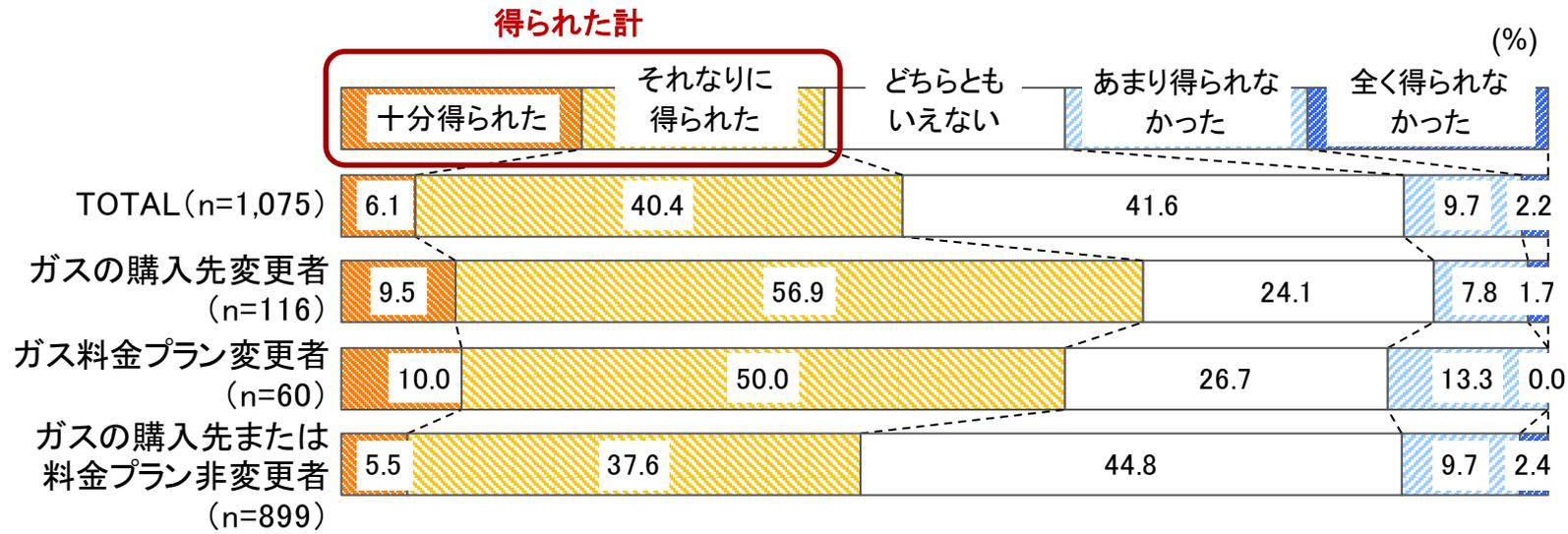
◆ ガス料金プラン変更者は「見たことはある」が27.6%と、ガスの購入先変更者、およびガスの購入先または料金プラン非変更者と比較して高くなっている。



● SC10.電気やガスの事業者の変更を検討するにあたり、経済産業省のホームページから参考になる情報は得られましたか。
(回答は1つ)

- ◆ 変更状況別にみると、ガスの購入先変更者は『得られた計』が66.4%と高くなっている。
- ◆ ガスの購入先または料金プラン非変更者は『得られた計』が4割程度に留まっている。

(経済産業省のホームページ閲覧者ベース)



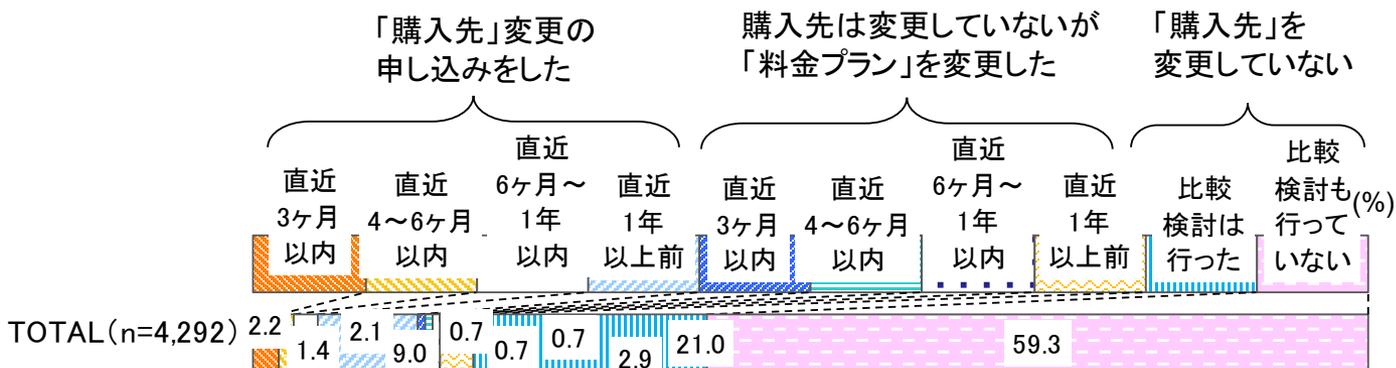
ガスの購入先・料金プラン変更有無 時系列比較

SC10,000ss

- SC11.電気やガスの小売自由化にともない、あなたのご家庭では「購入先」または「（購入している会社は変更していないが）料金プラン」を変更されましたか。(2) ガス（回答は1つ）

- ◆ ガスの購入先を変更した人は14.6%、ガス料金プランを変更した人は5.1%。
- ◆ ガスの購入先変更者は令和元年度より3.0ポイント上昇している。
- ◆ ガスの購入先非変更者（料金プラン変更者含む）は85.4%と、昨年度より3.0ポイント減少している。

（SC7の都市ガスで「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」以外の回答者ベース）



	平成30年度 n=4,916	令和元年度 n=4,464	令和2年度 n=4,292
ガスの購入先または料金プラン変更あり	16.8	19.2	19.7
ガスの購入先変更あり	11.1	11.6	14.6
ガス料金プラン変更あり	5.7	7.6	5.1
ガスの購入先非変更(料金プラン変更者含む)	88.9	88.4	85.4

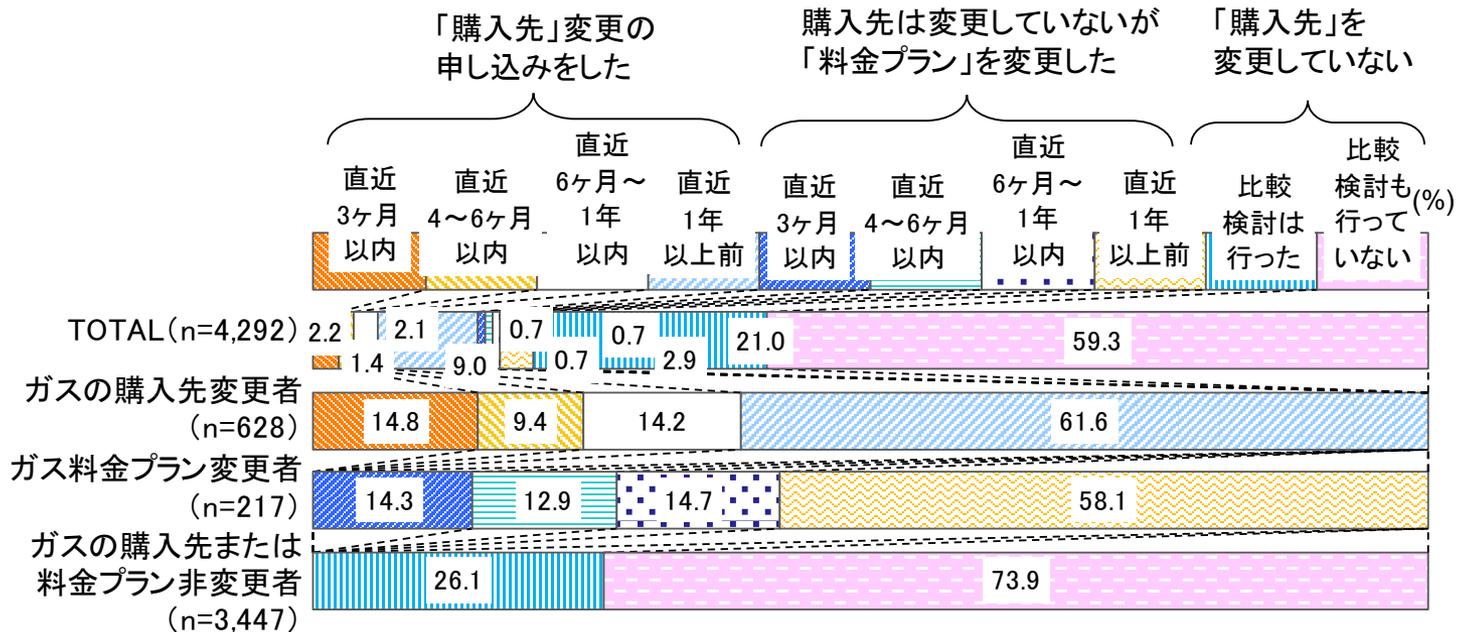
ガスの購入先・料金プラン変更有無 変更状況別

SC10,000ss

- SC11.電気やガスの小売自由化にともない、あなたのご家庭では「購入先」または「（購入している会社は変更していないが）料金プラン」を変更されましたか。(2)ガス（回答は1つ）

◆ ガスの購入先またはガスの料金プラン非変更者の中で「比較検討は行ったが、変更していない」人は26.1%。

(SC7の都市ガスで「契約上、個人の意味では購入先の変更が難しい」以外の回答者ベース)



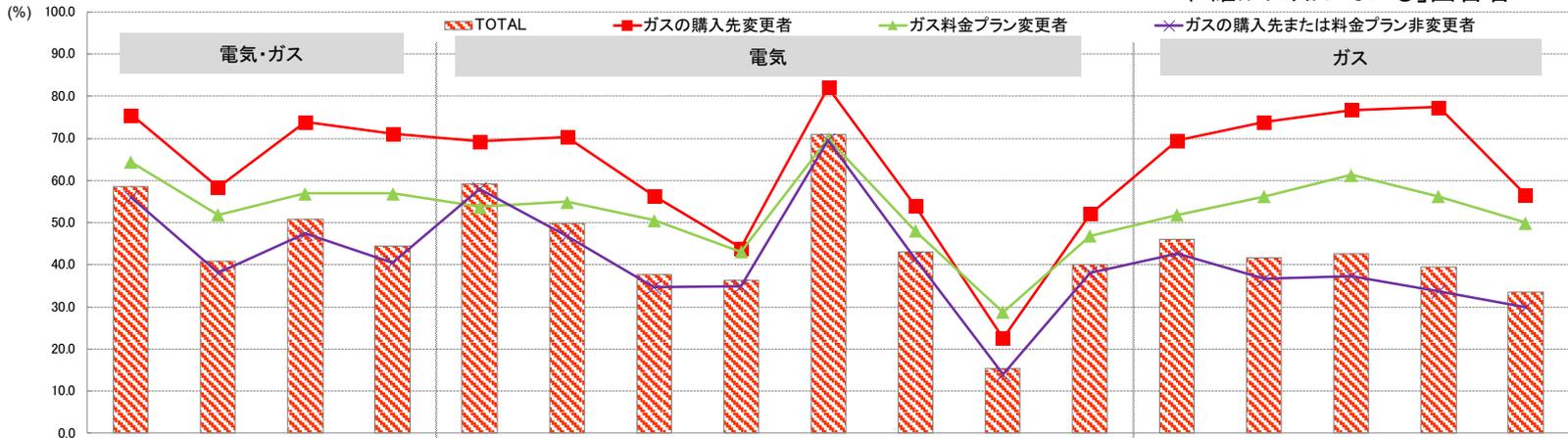
ガスの小売自由化認知度(確かに知っている) 変更状況別

SC10,000ss

- SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ ガスの小売り自由化を「確かに知っている」では、ガスの購入先変更者の認知度は、ほとんどの項目において非変更者と比べて10ポイント以上高くなっている。

(「確かに知っている」回答者ベース)



お住まいの地域で電気やガスを提供・販売している会社であれば、その会社から自由にも買えること	新たに契約した電気やガスの会社を倒産したとしても、それらの供給が止まるようなことはないこと	電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に連絡を済ませるだけで済むこと	賃貸住宅やマンションに住んでいても、電気やガスの購入先の変更はできること(管理組合等が一括して契約している場合を除く)	昔から電気を営んでいる事業者以外に、携帯電話会社や通販会社なども参入していること	電気の購入先を変更しても、停電や電力供給が不安定となることなく、変更前と変わらず電気を使用できること	電力会社の変更の申込み(「再生可能エネルギー」など)にこだわって、電力会社を選択することも可能であること	電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと	電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと	事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること	事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること	からガス事業を営んでいる都市ガスに、電力会社や携帯電話会社も参入していること	ガスの購入先を変更しても、ガスの用途や供給が不安定になることなく、変更前と変わらずガスを使用できること	現在契約している都市ガスから他の都市ガスに変更しても、ガス導管を新たに設置する等の工事の必要はないこと	ガス会社を変更する際、工費はかからないこと(追加で機器を設置する必要がある場合は除く)	料金メニューの内容・サービスの内容が多様化していること(ガスの使用状況により、離れて暮らす家族の状況がわかる見守りサービスなど様々)
---	---	--	---	--	--	--	----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--	---	---	---	--

	n=	58.6	40.8	50.8	44.5	59.1	49.8	37.7	36.3	71.0	43.1	15.5	40.0	46.0	41.7	42.6	39.5	33.6
TOTAL	4538	58.6	40.8	50.8	44.5	59.1	49.8	37.7	36.3	71.0	43.1	15.5	40.0	46.0	41.7	42.6	39.5	33.6
ガスの購入先変更者	514	75.7	58.4	73.9	71.2	69.3	70.4	56.4	44.0	82.1	54.1	22.6	52.1	69.5	73.9	76.7	77.4	56.6
ガス料金プラン変更者	160	64.4	51.9	56.9	56.9	53.8	55.0	50.6	43.1	70.0	48.1	28.8	46.9	51.9	56.3	61.3	56.3	50.0
ガスの購入先または料金プラン非変更者	3864	56.0	38.0	47.5	40.4	58.0	46.8	34.7	35.0	69.6	41.4	14.0	38.1	42.7	36.8	37.3	33.7	29.9

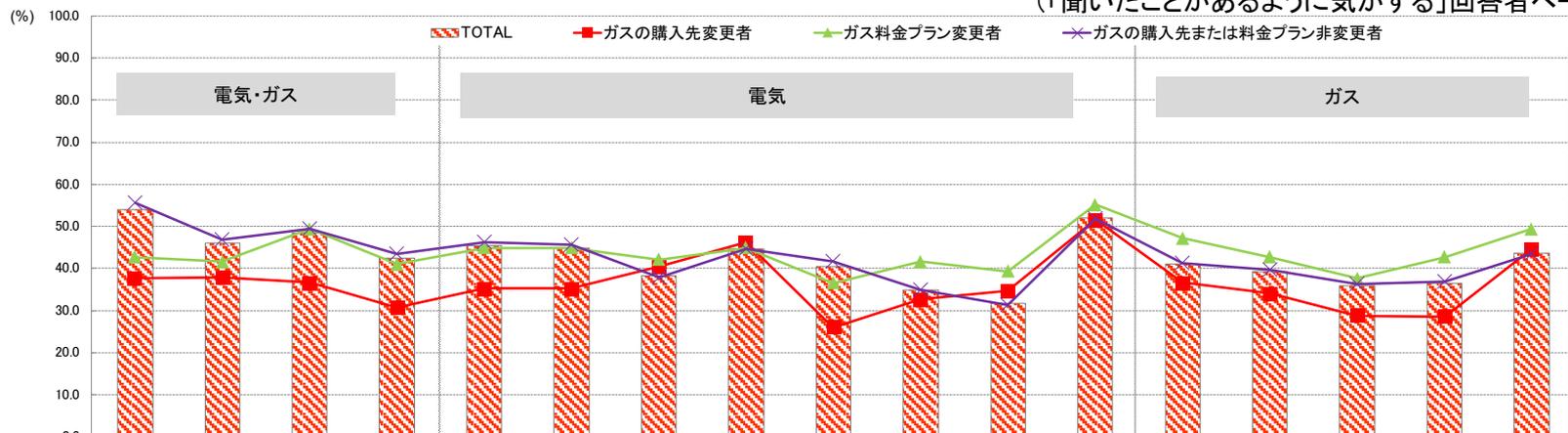
ガスの小売自由化認知度(聞いたことがあるような気がする) 変更状況別

SC10,000ss

- SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ ガスの小売り自由化を「聞いたことがあるような気がする」では、ガス購入先変更者またはガス料金プラン非変更者は電気・ガス共通の項目において全体より高く、特に「どの会社からも自由に買えることになっている」は55.5%と高い。

(「聞いたことがあるように気がする」回答者ベース)



お住まいの地域で電気やガスを提供・販売している会社から自由に買えること
 新たに契約した電気やガスの会社が倒産したとしても、それらの供給が止まるようなことはないこと
 電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に変更手続きを済ませるだけで済むこと
 賃貸住宅やマンション・アパートに住んでいても、電気やガスの購入先の変更ができること(管理組合等が一括して契約している場合を除く)
 昔から電気事業を営んでいる事業者以外に、携帯電話会社や通販会社なども参入していること
 電気の購入先を変更しても、停電や電力供給が不安定となるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらず電気を使用できること
 電力会社の申込みは、検針票に記載されている「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと
 発電方式(「再生可能エネルギー」による発電など)にこだわって、電力会社を選択することも可能であること
 電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと
 電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと
 事業者だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること
 事業者だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること
 昔からガス事業を営んでいる事業者以外に、電力会社や携帯電話会社も参入していること
 ガスの購入先を変更しても、ガスの用途や供給が不安定になるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらずガスを使用できること
 現在契約している都市ガスから他の会社の都市ガスに変更しても、ガス導管を新たに設置する等の工事の必要がないこと
 ガス会社を変更する際、工事費用はかかるが、ガス会社を替えないこと(追加で機器を設置する必要はある場合を除く)
 料金メニューの内容・サービスの内容が多様化していること(ガスの使用状況により、離れて暮らす家族の状況がわかる見守りサービスなど様々)

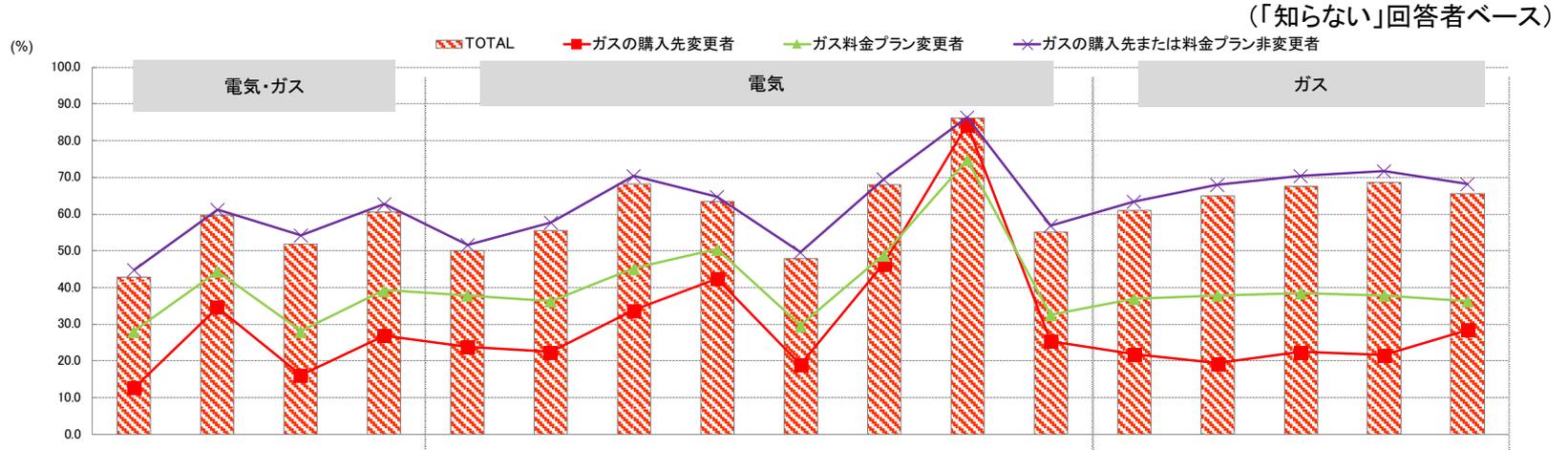
	n=	7124	53.9	46.0	48.5	42.5	45.4	44.9	38.2	44.7	40.4	34.9	31.8	51.9	41.1	39.3	35.9	36.4	43.7	
TOTAL																				
ガスの購入先変更者	500		37.6	37.8	36.6	30.8	35.2	35.2	40.4	46.2	26.0	32.6	34.6	51.6	36.6	34.0	28.8	28.6	44.6	
ガス料金プラン変更者	178		42.7	41.6	49.4	41.0	44.9	44.9	42.1	44.9	36.5	41.6	39.3	55.1	47.2	42.7	37.6	42.7	49.4	
ガスの購入先または料金プラン非変更者	6446		55.5	46.8	49.4	43.5	46.2	45.6	37.9	44.6	41.6	34.9	31.4	51.8	41.3	39.6	36.3	36.8	43.5	

ガスの小売自由化認知度 変更状況別(知らない)

SC10,000ss

● SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ ガスの小売り自由化を「知らない」では、ガスの購入先または料金プラン非変更者はガスの購入先変更者、ガス料金プラン変更者と比較して、すべての項目において割合が高く、認知度が低いことがわかる。



(「知らない」回答者ベース)

TOTAL ■ ガスの購入先変更者 ▲ ガス料金プラン変更者 ✕ ガスの購入先または料金プラン非変更者

電気・ガス 電気 ガス

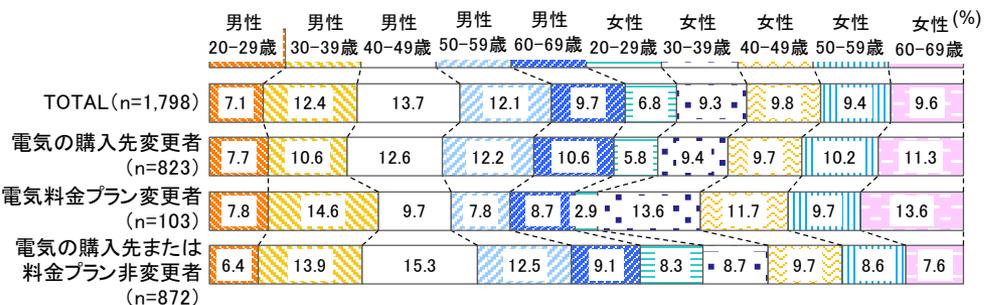
お住まいの地域で電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に連絡をすること
 新たに契約した電気やガスの会社が倒産したとしても、それらの会社から自由に行き渡ること
 電気やガスの購入先を変更するときは、変更先の会社に連絡をすること
 賃貸住宅やアパートに住んでいる場合、電気やガスの購入先の変更は、管理組合等が一括して契約している場合を除く
 昔から電気事業を営んでいる事業者以外に、携帯電話会社や通販会社なども参入していること
 電気事業の購入先を変更しても、停電や電力供給が不安定となるなど、品質が低下することなく、変更前と変わらず電気を使用できること
 電力会社の申込みは、検針票に記載されている「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと
 発電方式(「再生可能エネルギー」による発電)によって、電力会社を選択することも可能であること
 電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと
 電気の使用状況がわかる「スマートメーター」の設置には、お金がかからないこと
 事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること
 事業者数だけでなく、料金メニューの内容も多様化していること
 昔からガス事業を営んでいる事業者以外に、電力会社や携帯電話会社も参入していること
 ガスの購入先を変更しても、ガスの用途や供給が不安定になることなく、品質が低下することなく、変更前と変わらずガスを使用できること
 現在契約している都市ガスから他の都市ガスに変更しても、新たに設置する等の工事の必要がないこと
 ガス会社を変更する際、工事費用はかかる(追加で機器を設置する場合は除く)
 料金メニューの内容が多様化していること(ガスの使用状況により、離れて暮らす家族の状況がわかる見守りサービスなど様々)

	n=	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
TOTAL	8169	42.9	59.6	51.9	60.6	50.0	55.6	68.2	63.3	47.8	68.0	86.1	55.0	61.0	65.0	67.5	68.7	65.6
ガスの購入先変更者	402	12.7	34.6	16.2	26.9	23.9	22.4	33.8	42.5	18.9	46.5	84.3	25.4	21.9	19.4	22.4	21.6	28.4
ガス料金プラン変更者	135	28.1	44.4	28.1	39.3	37.8	36.3	45.2	50.4	29.6	48.9	74.8	32.6	37.0	37.8	38.5	37.8	36.3
ガスの購入先または料金プラン非変更者	7632	44.7	61.2	54.2	62.8	51.5	57.7	70.4	64.6	49.6	69.5	86.4	56.9	63.5	67.9	70.3	71.8	68.1

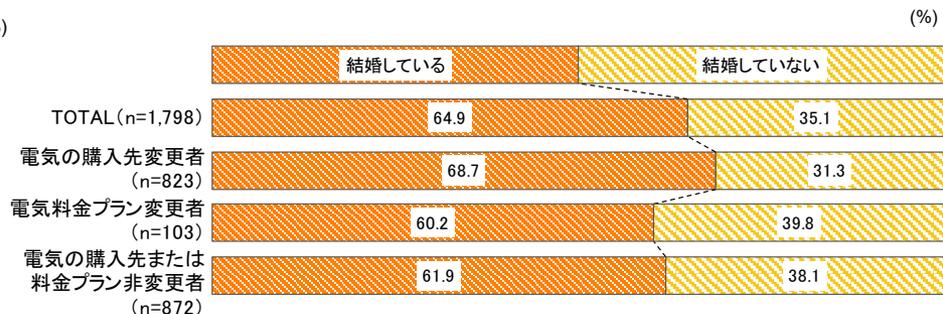
本調査集計（電気）

対象者属性 変更状況別

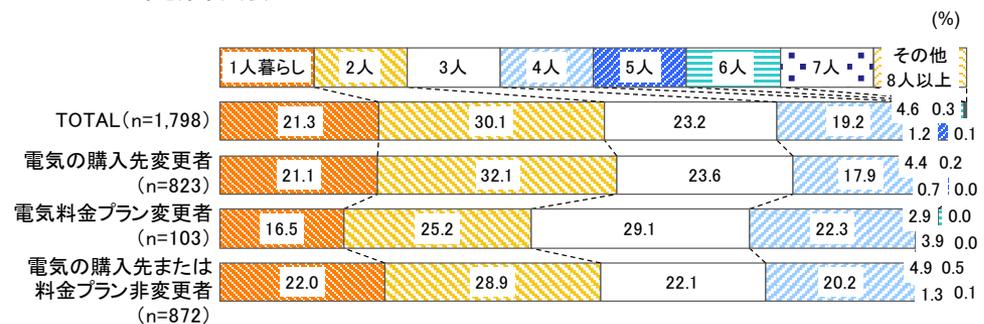
◆性年代



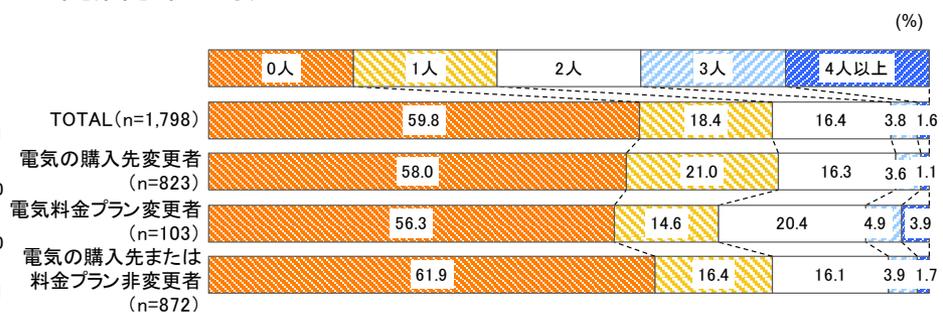
◆未既婚



◆同居者数

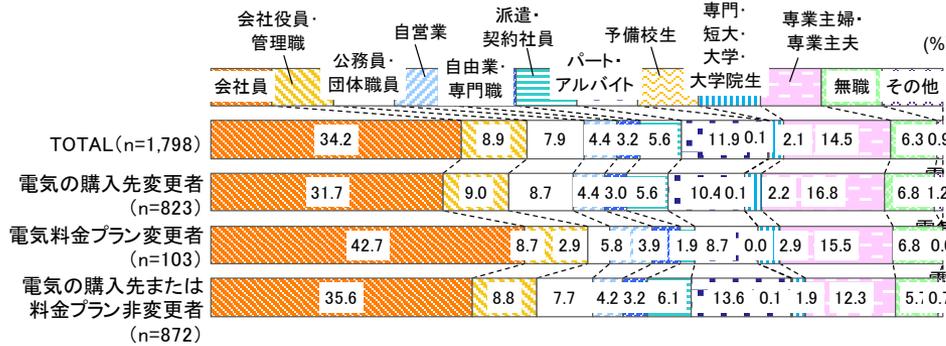


◆同居子供人数

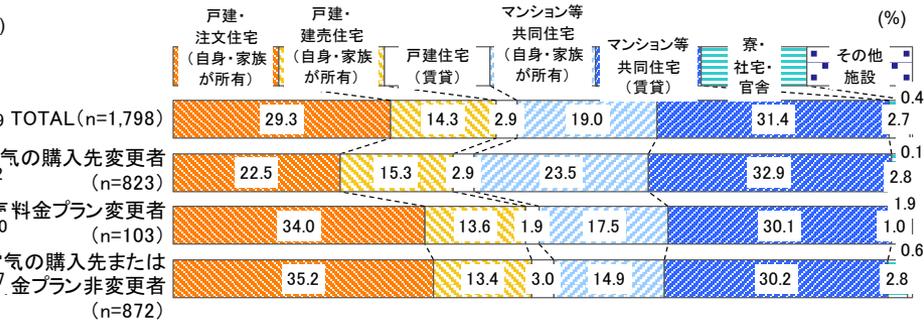


対象者属性 変更状況別

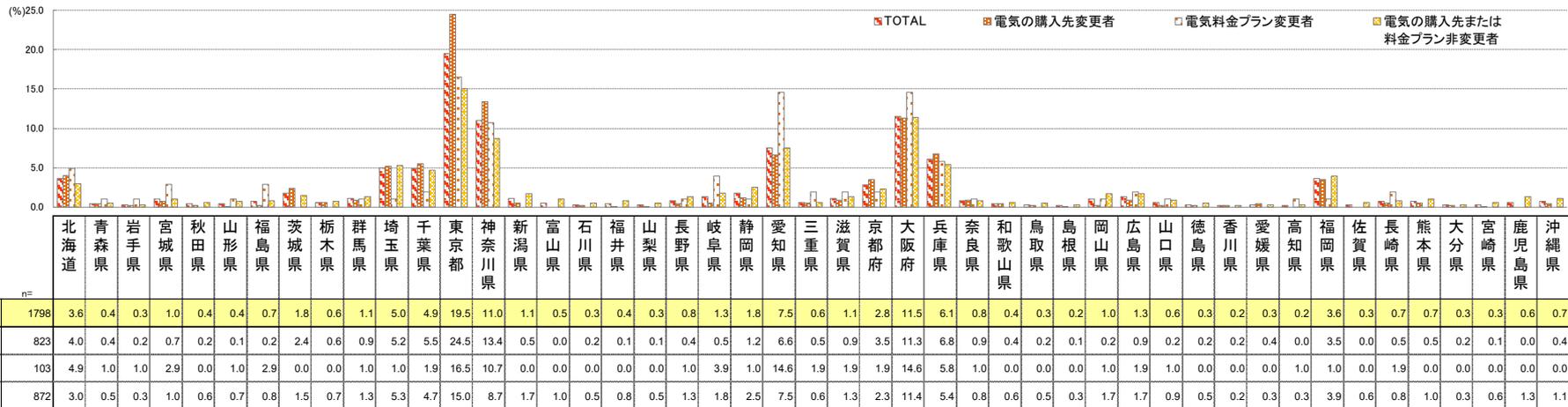
◆職業



◆住居形態



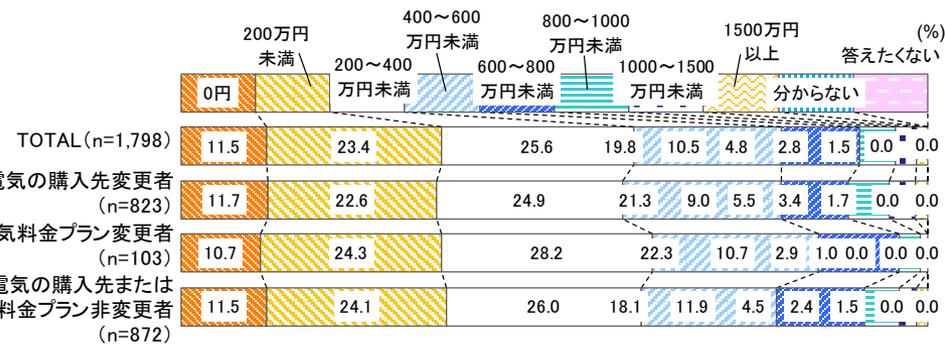
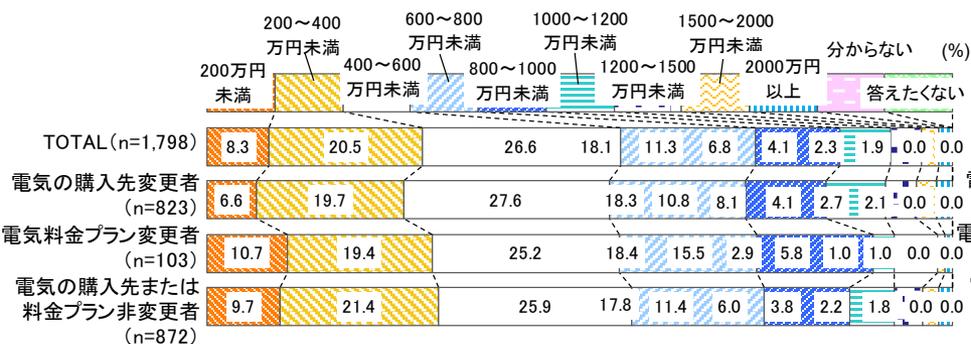
◆居住地



対象者属性 変更状況別

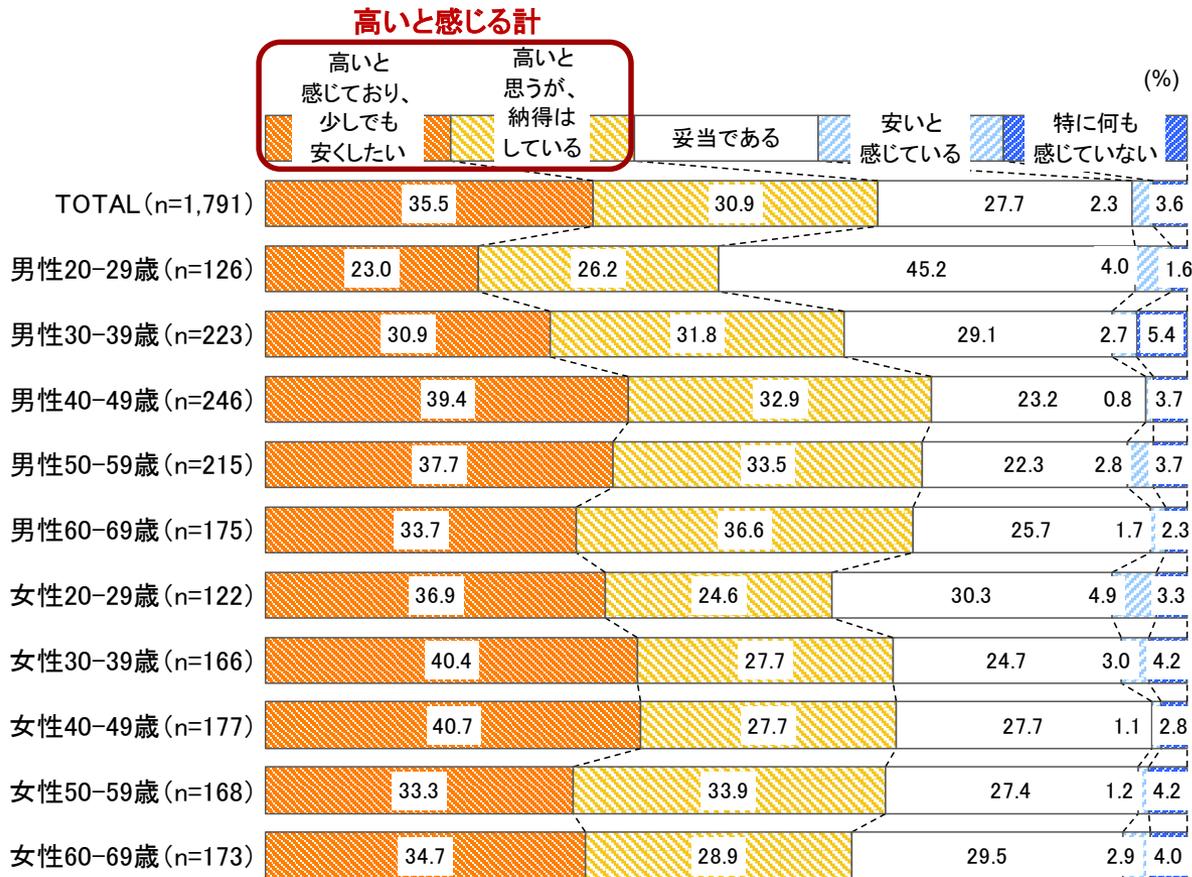
◆世帯年収

◆個人年収



● Q1.現在、あなたの電気料金について、どのように感じていますか。（回答は1つ）

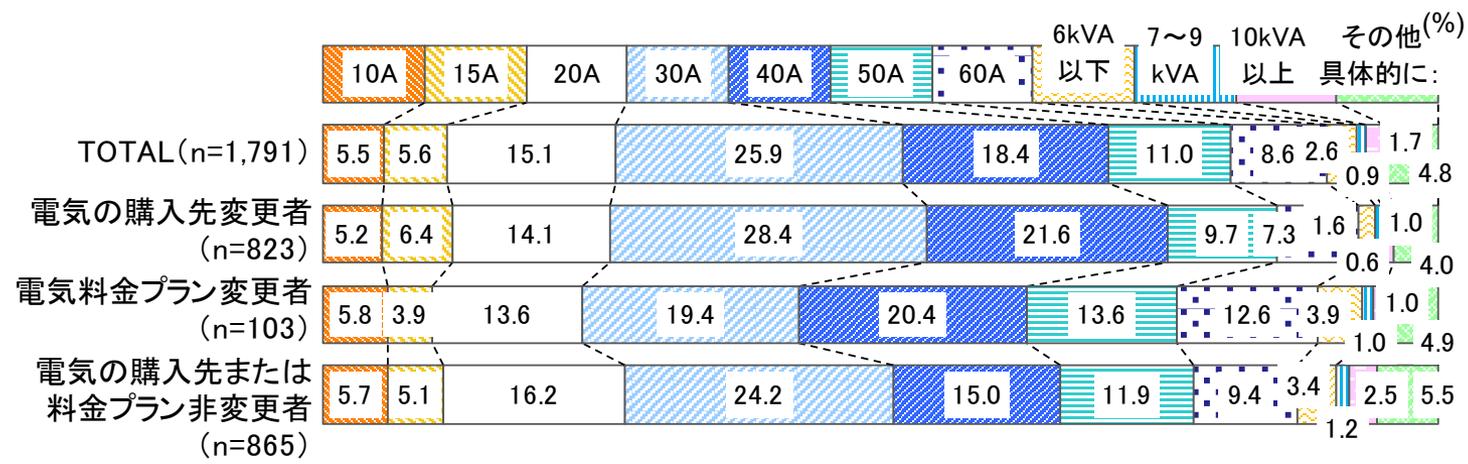
◆ 性年代別にみると、20歳代は男女ともに「妥当である」と考えている人の割合が高い。



契約アンペア数 変更状況別

● Q2.あなたのご家庭の電気の「契約アンペア数」をお答えください。（回答は1つ）

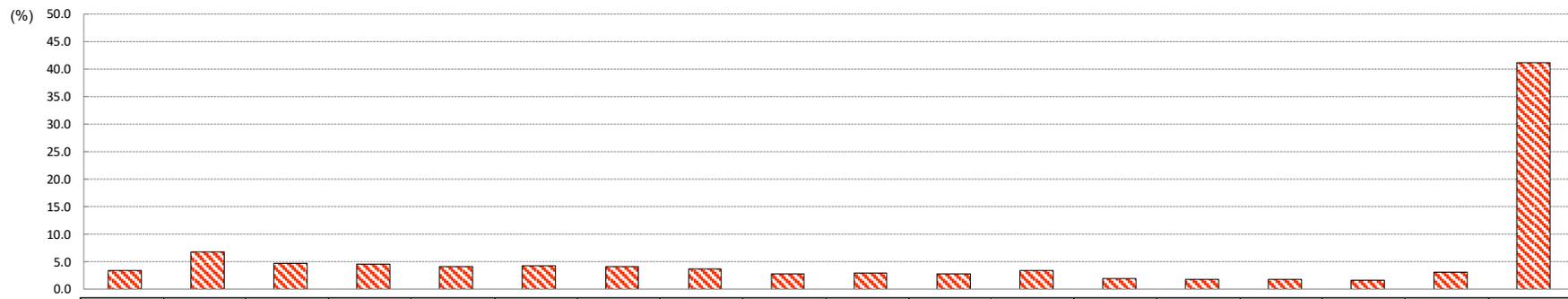
- ◆ 契約アンペア数は、「30A」が25.9%と最も高く、次いで「40A」が18.4%、「20A」が15.1%となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者は、「40A以上」が52.5%と使用量が多い人の割合が多い。



1ヶ月の電気使用量 変更状況別

● Q3.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気使用量をお答えください。(回答は1つ)

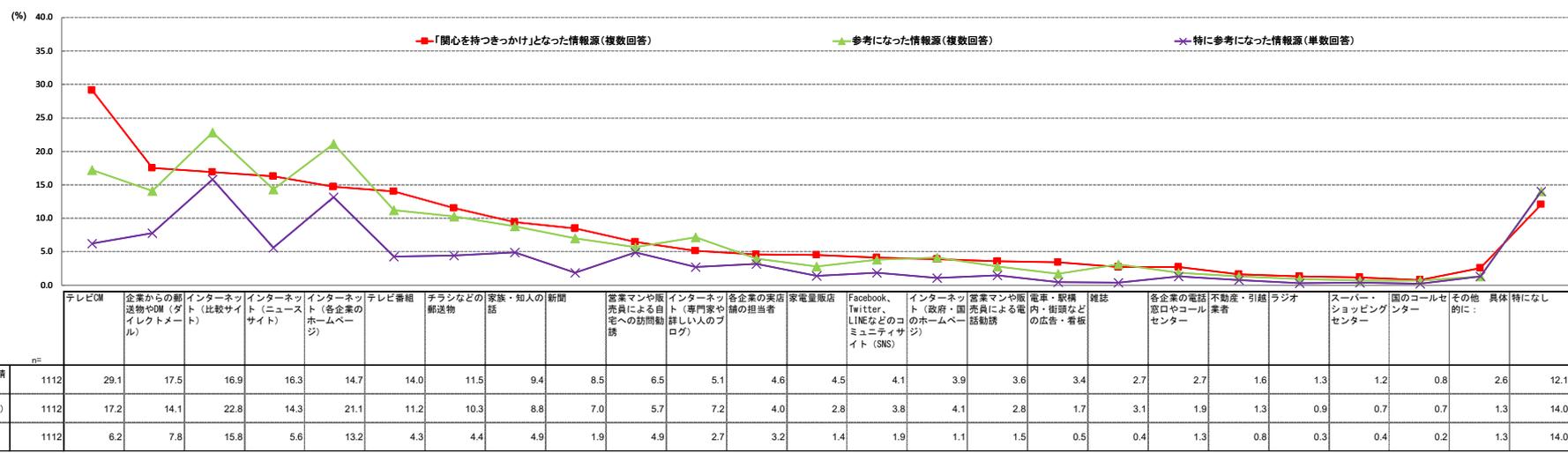
- ◆ 電気の購入先変更者は全体と比較して「150kWh～200kWh未満」～「250kWh～300kWh未満」が高い。
- ◆ 電気料金プラン変更者は「500kWh～600kWh」、「800kWh～900kWh未満」が高く、電気使用量が多い。



● Q4. 「電気の購入先」または「電気料金プラン」の変更検討について、関心を持つきっかけとなった情報源や参考にした情報源をお答えください。(1)「関心を持つきっかけ」となった情報源 (2)参考になった情報源 (3)特に参考になった情報源

- ◆ 「関心を持つきっかけ」となった情報源は「テレビCM」が29.1%と最も高く、次いで「企業からの郵送物やDM」が17.5%、「インターネット（比較サイト）」が16.9%となっている。
- ◆ 参考になった情報源、特に参考になった情報源は「インターネット（比較サイト）」「インターネット（各企業のホームページ）」が高く、インターネットを利用した情報収集が多いことがわかる。

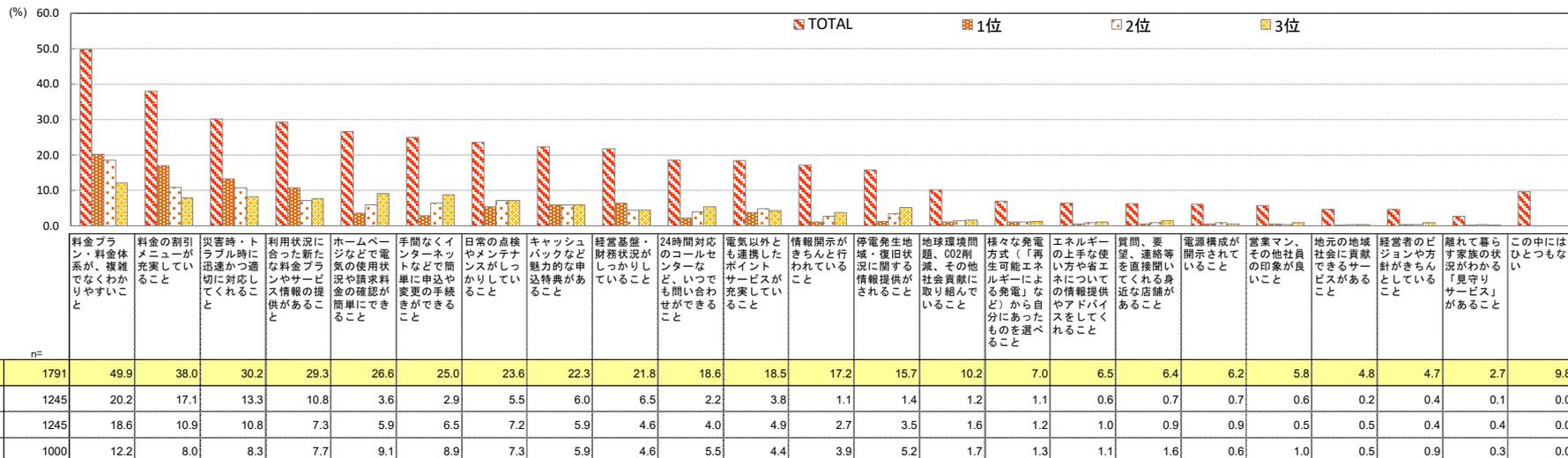
(電力の小売自由化についての認知者ベース)



- Q5-1. 「電気の購入先」に求めることをお答えください。（回答はいくつでも）
- Q5-2. 電気の購入先に特に求めることについて順位をお答えください。（回答は3つまで）

◆ 電気購入先に求めることは、「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が5割程度と高い。次いで「料金の割引メニューが充実していること」「災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること」が続いている。

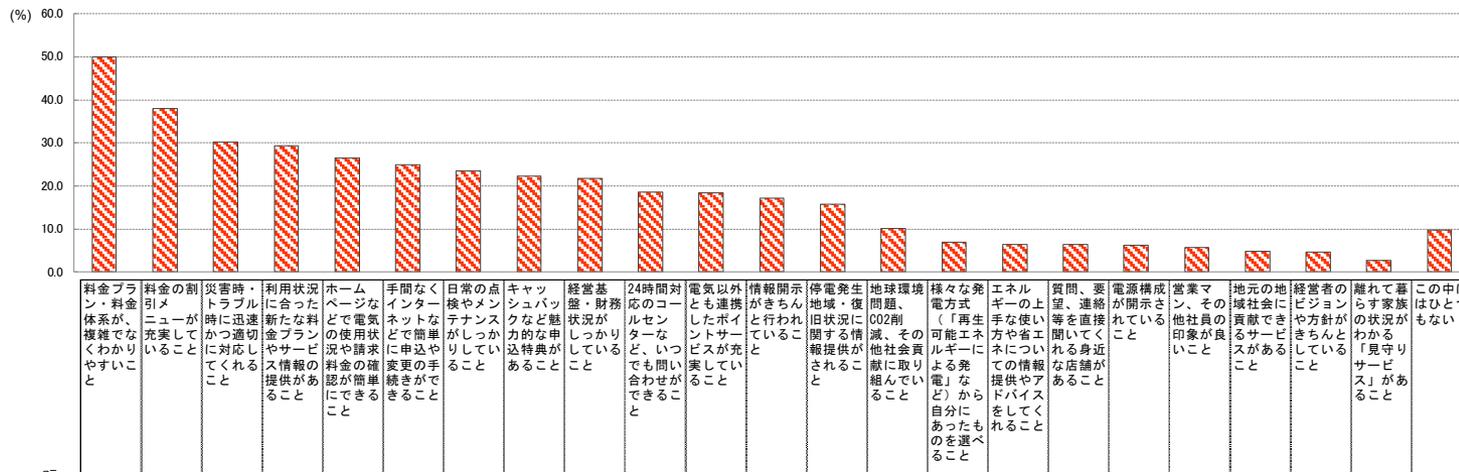
◆ 特に求めることの順位も全体の傾向と同様に「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が1位と、最も多くなっている。



(1位～3位には選択肢「この中には一つもない」は設置なし)

● Q5-1. 「電気の購入先」に求めることをお答えください。（回答はいくつでも）

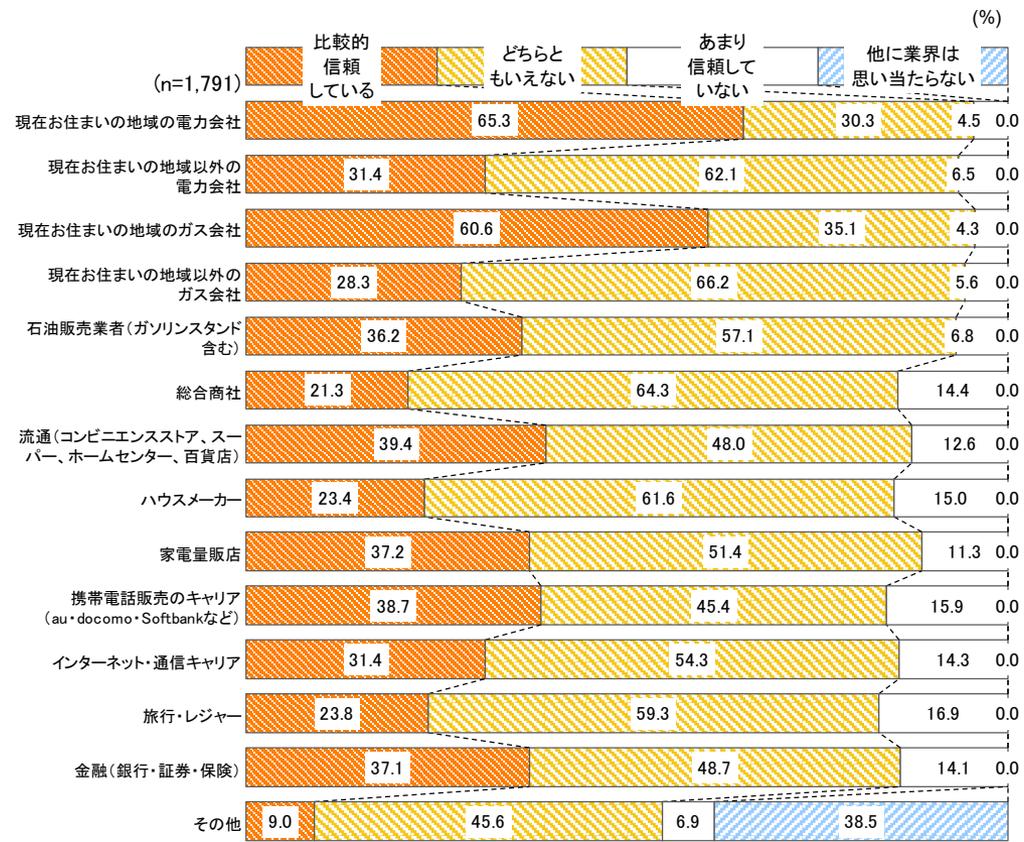
- ◆ 性年代別にみると、女性は男性と比較してより多くの項目で割合が高い。
- ◆ 特に女性40歳代は、12項目で全体と比較して5ポイント以上高い。



	n=	料金プラン・料金がわかりやすいこと	料金の割引メニューが充実していること	災害時・トラブル時に迅速に対応してくれること	利用状況に合った料金プランやサービス提供があること	ホームページやアプリなどで電料請求の確認ができること	手回しやインターネットで申し込みや変更が継続できること	日常の点検やメンテナンスがしやすいこと	キャッシュレス決済の特典があること	経営基盤・財務状況がわかること	24時間対応のコールセンターなど、いつでも問い合わせができること	電気以外のサービスも充実していること	情報がきちんとしていて、問い合わせるとすぐに対応していること	停電発生時や地域・旧状況に情報提供されること	地球環境問題、CO2削減、社会貢献に取り組んでいること	様々な発電方式（再生エネルギー）による発電から自分も選べることを提供すること	エネルギー上手な使い方や省エネに関する情報を提供すること	質問、連絡先、要約がわかりやすいこと	電源開閉の構成がわかりやすいこと	営業マン、他の社員が丁寧で、印象が良いこと	地域社会に貢献できていること	経営者のビジョンや方針がわかること	離れて暮らす家族の「見守りサービス」があること	暮らしが楽なサービスがあること	この中では一番高い割合
TOTAL	1791	49.9	38.0	30.2	29.3	26.6	25.0	23.6	22.3	21.8	18.6	18.5	17.2	15.7	10.2	7.0	6.5	6.4	6.2	5.8	4.8	4.7	2.7	9.8	
男性20-29歳	126	39.7	33.3	21.4	27.8	26.2	23.8	13.5	23.8	14.3	8.7	16.7	16.7	12.7	7.9	5.6	7.9	6.3	7.1	2.4	4.0	8.7	1.6	9.5	
男性30-39歳	223	44.4	33.2	20.6	23.8	26.0	26.7	19.3	24.2	17.5	14.3	20.6	11.2	9.9	7.2	7.2	6.3	9.0	5.4	4.5	4.5	5.4	2.2	11.7	
男性40-49歳	246	42.7	33.7	24.4	26.8	24.0	28.5	19.9	22.8	20.7	13.8	20.3	13.4	9.3	6.1	5.3	4.1	7.3	6.5	6.9	4.5	3.7	5.3	13.4	
男性50-59歳	215	47.4	39.5	26.5	29.8	24.2	20.9	18.1	15.8	21.4	17.2	12.6	14.9	14.9	8.4	7.4	5.1	3.3	5.6	6.0	3.3	2.8	2.3	10.2	
男性60-69歳	175	47.4	36.6	32.6	24.6	23.4	14.9	20.6	16.6	29.7	19.4	12.6	16.6	20.0	12.6	8.0	7.4	6.3	7.4	4.6	5.7	4.0	1.7	12.0	
女性20-29歳	122	50.0	33.6	22.1	27.9	28.7	24.6	19.7	23.8	10.7	15.6	17.2	17.2	11.5	9.0	6.6	7.4	6.6	4.1	6.6	1.6	2.5	2.5	11.5	
女性30-39歳	166	56.6	47.6	33.1	34.9	28.9	28.3	31.9	26.5	16.9	15.7	20.5	19.9	17.5	9.6	6.6	7.2	5.4	3.6	6.6	4.8	3.6	3.6	8.4	
女性40-49歳	177	59.3	46.9	41.2	35.0	29.9	31.1	27.1	28.8	27.7	24.3	29.4	26.6	22.6	10.7	11.9	6.8	7.9	5.6	11.9	6.2	6.2	2.3	5.6	
女性50-59歳	168	58.3	41.7	39.9	33.3	27.4	26.8	35.7	24.4	28.6	29.8	16.1	21.4	19.6	11.9	5.4	5.4	7.1	4.2	3.0	7.7	4.8	1.2	7.1	
女性60-69歳	173	55.5	34.7	41.0	31.2	29.5	20.8	30.6	18.5	27.2	27.2	17.9	17.9	21.4	20.2	6.4	9.8	4.0	12.1	4.0	5.2	6.4	2.9	6.9	

● Q6. 電気を販売する事業者として、どの業界がどの程度信頼できるかお答えください。また、下記の業界以外で、信頼できると思う業界があれば、「その他」にお答えください。（回答はそれぞれ1つ）

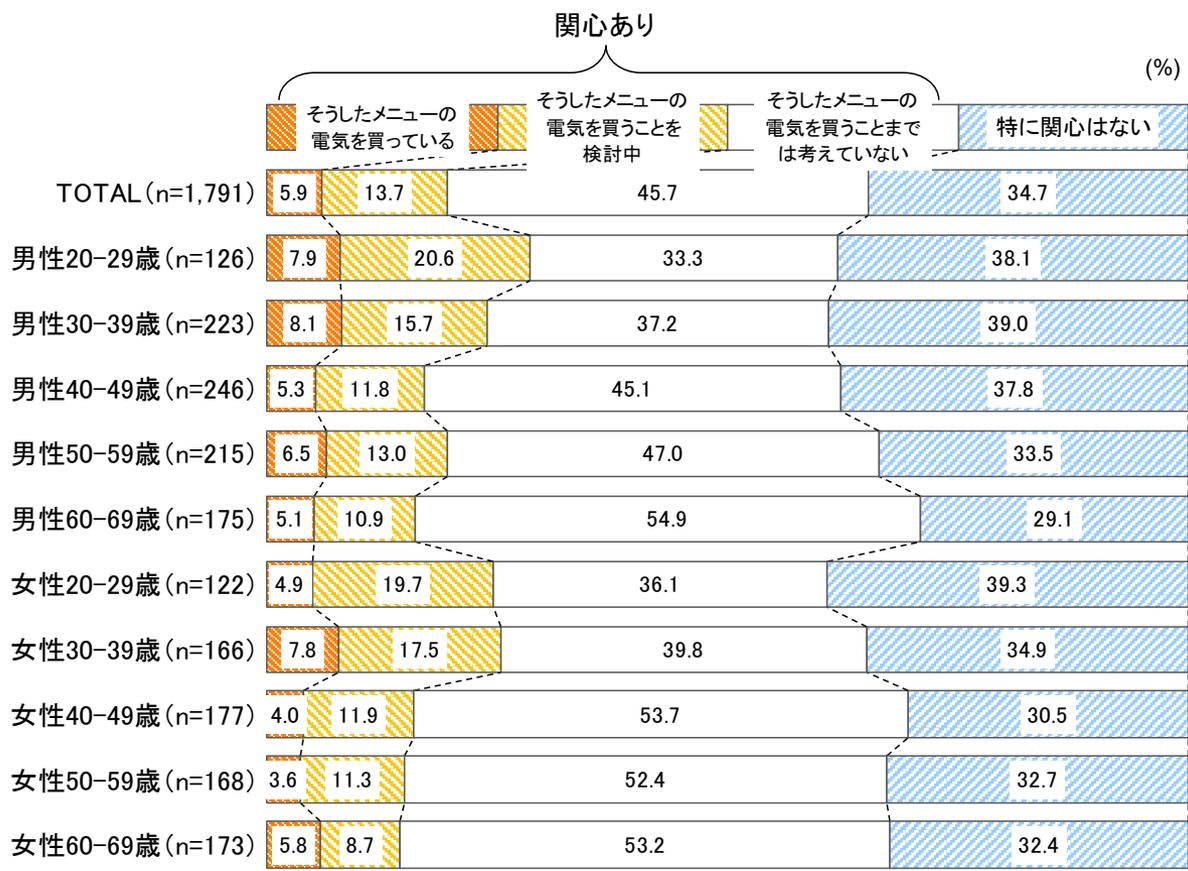
- ◆ 「現在お住まいの地域の電力会社」は「比較的信頼している」の割合が65.3%、「現在お住いの地域のガス会社」が60.6%と、6割程度となっている。
- ◆ 「流通」、「携帯電話販売のキャリア」、「家電量販店」等、3割を超える事業者がほとんどであるが、「総合商社」が21.3%、「ハウスメーカー」が23.4%、「旅行・レジャー」が23.8%と、2割程度に留まっている電気供給企業もみられる。



再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューで電気を買うことへの関心度 性年代別

● Q7.環境への配慮などの観点から、再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューで電気を買うことに関心はありますか。(回答は1つ)

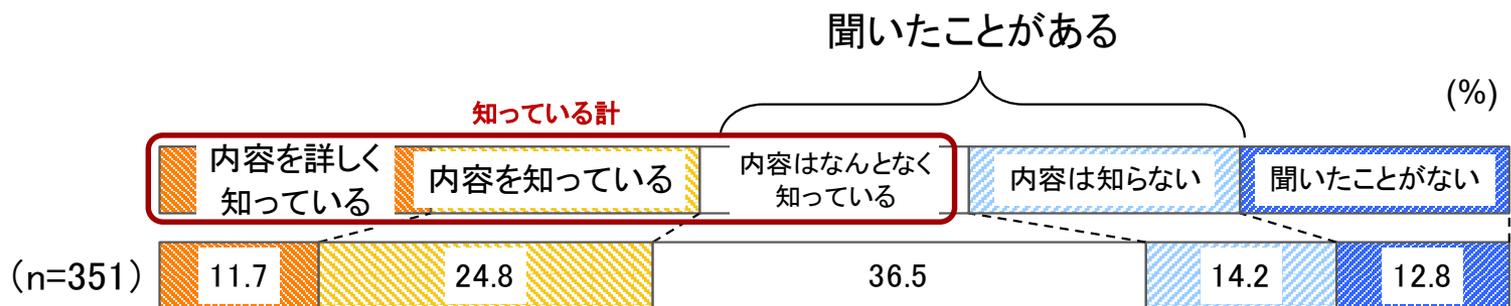
- ◆ 男女共に20歳～30歳代の若年層は、「再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューの電気を買っている」、「買うことを検討中」の割合が全体と比較して高くなっている。
- ◆ 男性60歳代、女性40歳以上では、「関心はあるが、そうしたメニューの電気を買うことまでは考えていない」が5割以上と、変更意向が弱いことがわかる。



● Q8.再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューに関連する、非化石証書（※）の制度についてご存じですか。（回答は1つ）

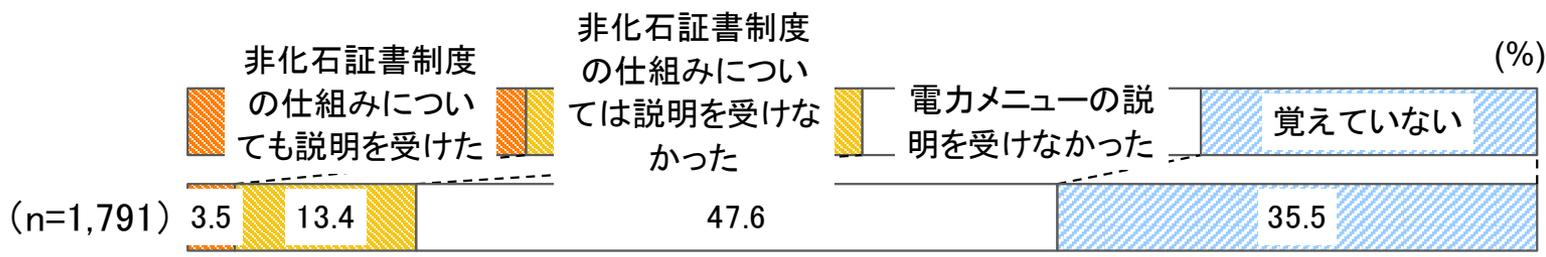
- ◆ 「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」が36.5%、「内容を知っているが24.8%となっている。
- ◆ 『知っている計』は73.0%と、7割を超えている。

（再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューで電気を買うことに関心がある者ベース）



● Q9.電気の購入先の会社や変更を検討している先の会社等から、再生可能エネルギーやCO²フリー等の電力メニューの説明に際し、非化石証書制度の仕組みについて説明や情報提供を受けたことはありますか。（回答は1つ）

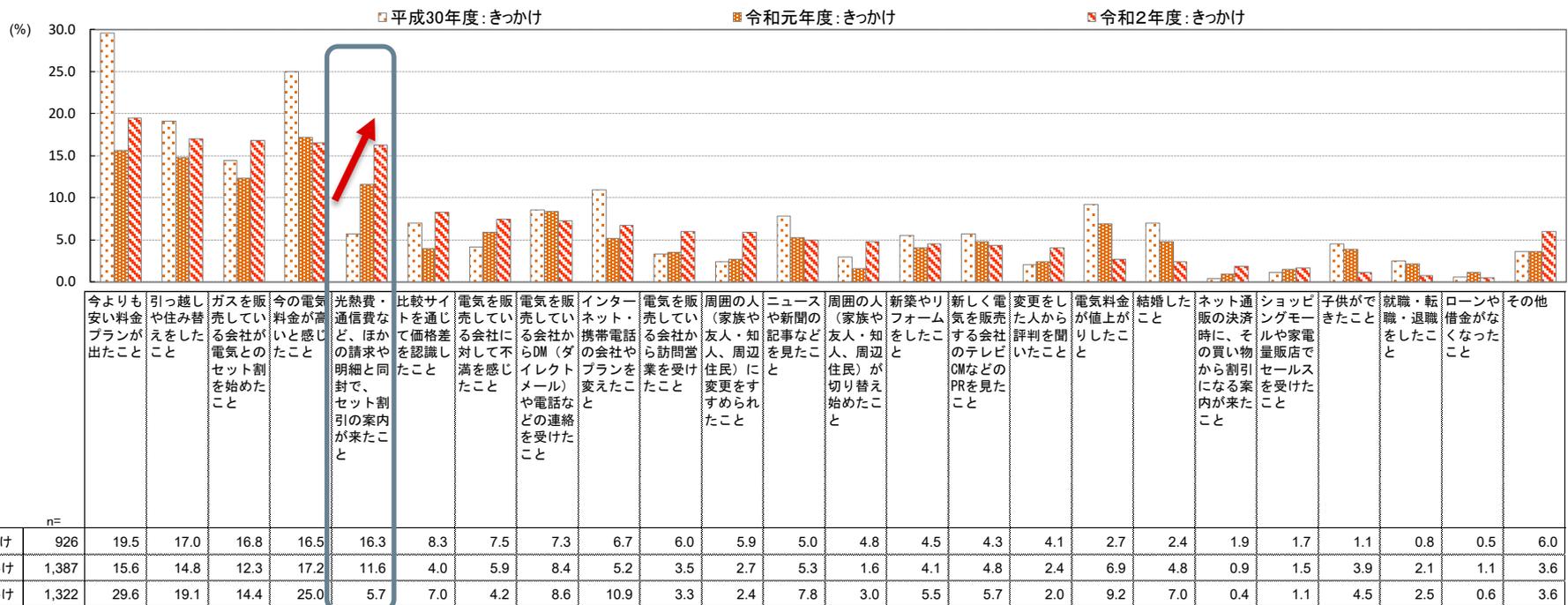
◆ 「電力メニューの説明を受けなかった」が47.6%と、5割程度を占め、「非化石証書制度の仕組みについては説明を受けなかった」が13.4%となっている。



電気購入先・プランを変更したきっかけ

- Q11.あなたが、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更したきっかけをお答えください。また、その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお答えください。(1)きっかけになったこと(回答はいくつでも)
- ◆ 電気を変更したきっかけは、「今よりも安い料金プランが出たこと」、「引っ越しや住み替えをしたこと」、「セット割引の案内が来たこと」など、料金や引っ越しに関するものが上位にあがっている。
- ◆ 時系列別に見ると、「セット割引の案内が来たこと」は毎年上昇傾向にある。

(電力の購入先・料金プラン変更者ベース)

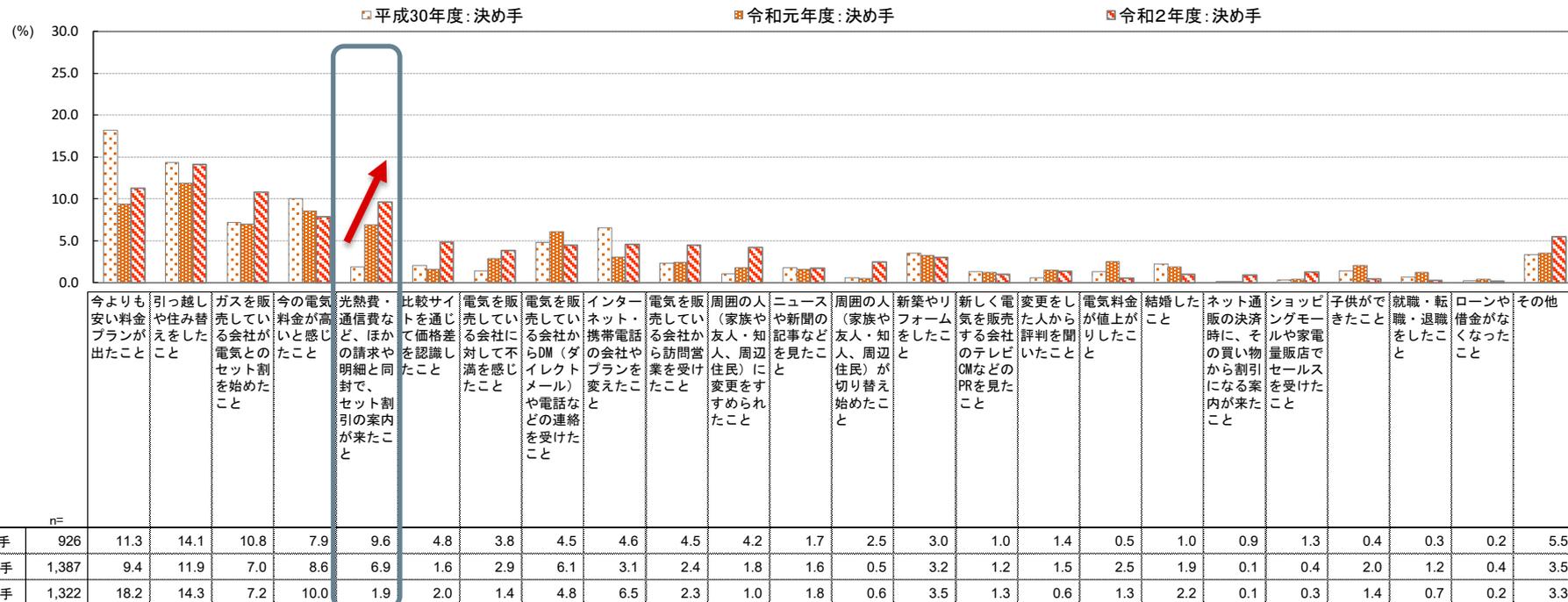


電気購入先・プランを変更した決め手

● Q11.あなたが、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更したきっかけをお答えください。また、その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお答えください。(2)特に決め手になったこと(回答は1つ)

◆ 変更した決め手は電気購入先・プランをを変更したきっかけ同様、「セット割引の案内が来たこと」は3か年で今回調査が最も高く、全体で4番目に高くなっている。

(電力の購入先・料金プラン変更者ベース)

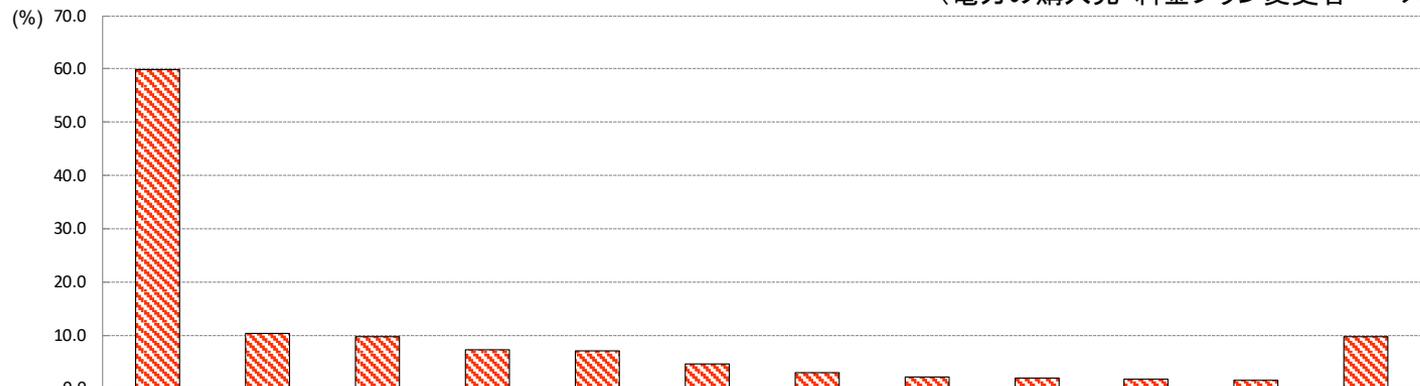


契約している電気の料金メニュー 変更状況別

● Q12.現在、あなたはどのような料金メニューで契約していますか。（回答はいくつでも）

- ◆ 「電気以外の他のサービスとセットで割引されている」が59.9%と最も高くなっている。
- ◆ 変更状況別にみると、電気料金プラン変更者は「特定の時間帯が割引される」料金メニューで契約している割合が23.3%と、電気の購入先変更者と比較して15.3ポイント高くなっている。

(電力の購入先・料金プラン変更者ベース)



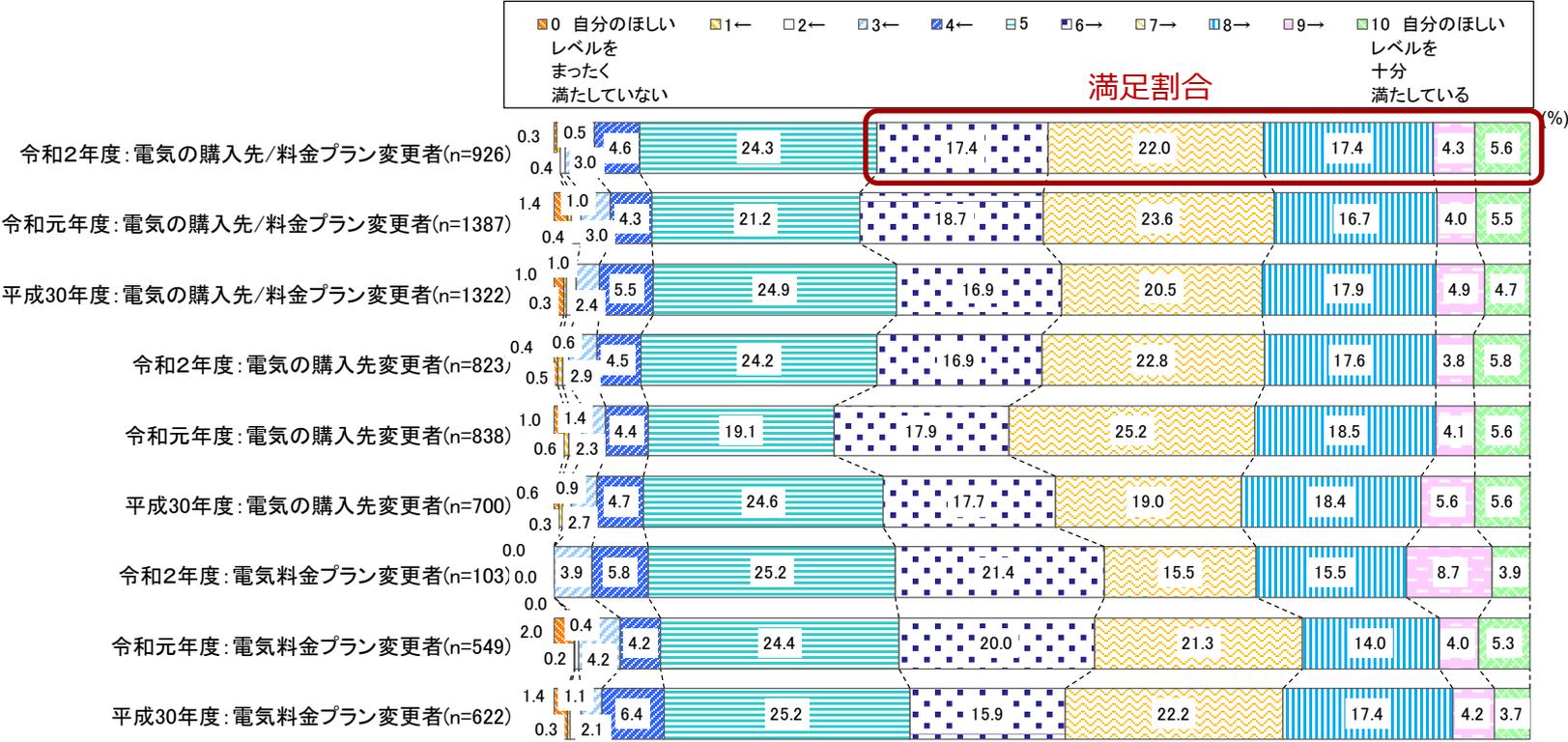
	n=	電気以外の他のサービスとセットで割引される	基本料金がゼロ円で、使った分だけ電気料金を支払う	特定の時間帯が割引される	一定の電気使用量までは電気料金が変わらない定額制	電気事業者へ支払った電気料金の一部が地球環境問題など社会貢献に活用される	電気料金が電力市場の取引価格に連動する	特定の時間帯に節電しただけ電気料金が割引される	発電者を選べる	電気自動車を保有していると電気料金が割引される	とある地域に移住すると割安な電気料金となる	歩いた歩数に応じて電気料金が割引される	その他 具体的に :
TOTAL	926	59.9	10.4	9.7	7.2	7.1	4.5	2.9	2.1	1.9	1.8	1.6	9.6
電気の購入先変更者	823	60.5	10.4	8.0	7.3	6.9	4.4	3.0	2.2	1.9	1.8	1.6	10.0
電気料金プラン変更者	103	55.3	9.7	23.3	6.8	8.7	5.8	1.9	1.0	1.9	1.9	1.9	6.8

電気の変更満足度 変更状況別

● Q13.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更し、どの程度満足していますか。（回答は1つ）

◆ 電気の購入先変更者または料金プラン変更者の『満足割合（6～10を選択）』は66.7%と、令和元年度とあまり変わらない。

（電力の購入先・料金プラン変更者ベース）

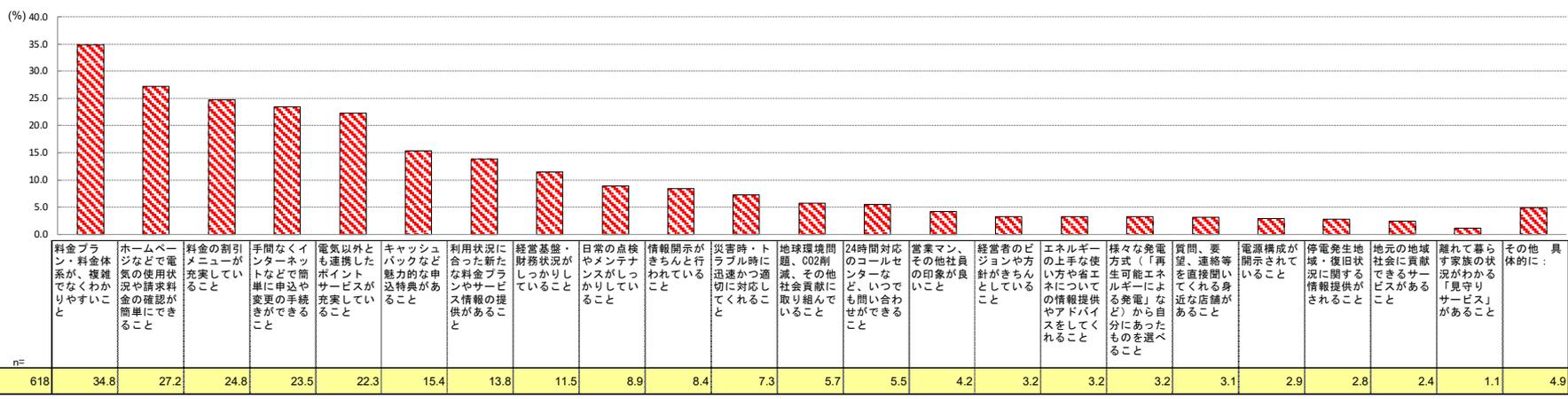


電気の変更に満足している理由

● Q14.あなたが、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更したことに満足している理由をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

◆ 「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が34.8%と最も高く、次いで「ホームページなどで電気の使用状況や請求料金の確認が簡単にできること」が27.2%、「料金の割引メニューが充実していること」が24.8%となっている。

(電力の購入先・料金プラン変更満足している者ベース)

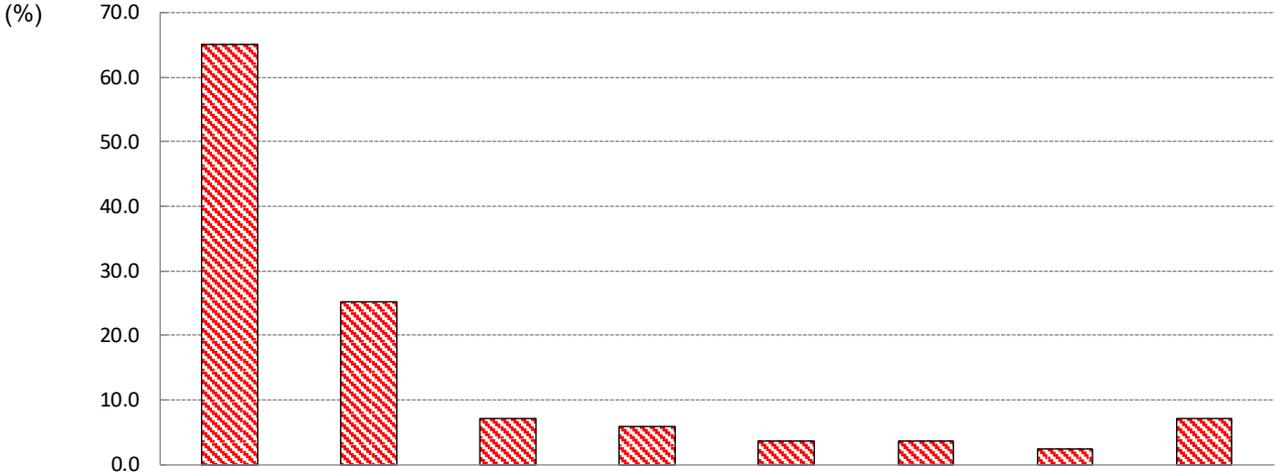


電気の変更に満足していない理由 変更状況別

● Q15.あなたが、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更したことに満足していない理由をすべてお答えください。
(回答はいくつでも)

◆ 「月々の電気料金が安くなっていないから」が65.1%と最も高く、次いで「料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でわかりにくいから」が25.3%となっている。

(電力の購入先・料金プラン変更に関心がない者ベース)



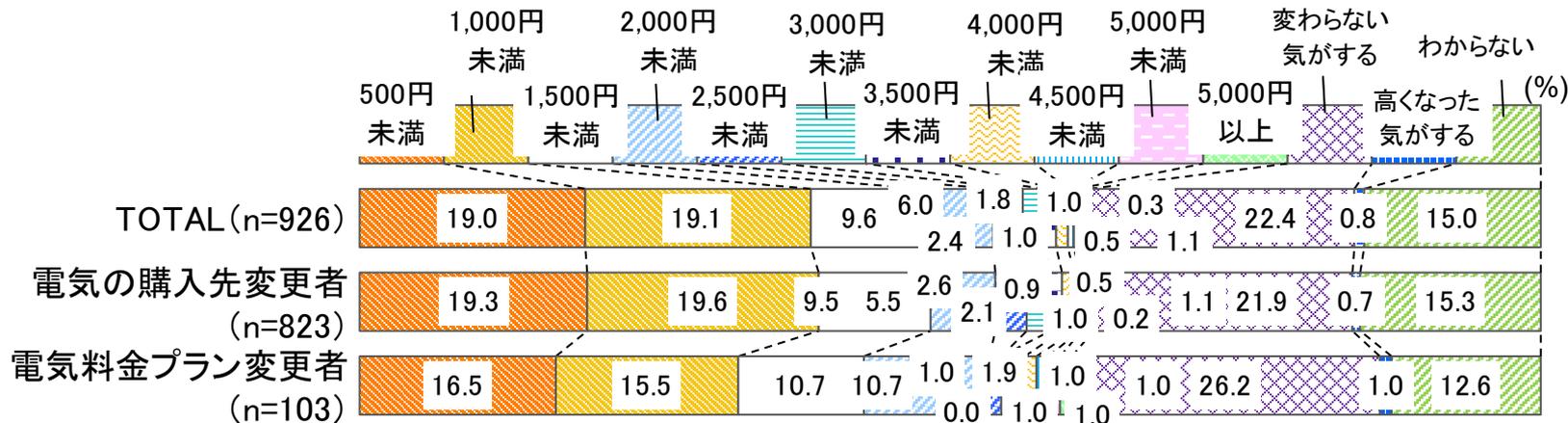
	n=	65.1	25.3	7.2	6.0	3.6	3.6	2.4	7.2
TOTAL	83	65.1	25.3	7.2	6.0	3.6	3.6	2.4	7.2

電気変更後の金額差 変更状況別

● Q16.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」を変更したとお答えになりましたが、変更することによって、毎月の電気料金で大体どの程度の差がありましたか。（回答は1つ）

◆ 電気の購入先変更者は「1,000円未満」が19.6%。「500円未満」と合わせると、電気料金プラン変更者と比較して6.9ポイント高くなっている。

(電力の購入先・料金プラン変更者ベース)

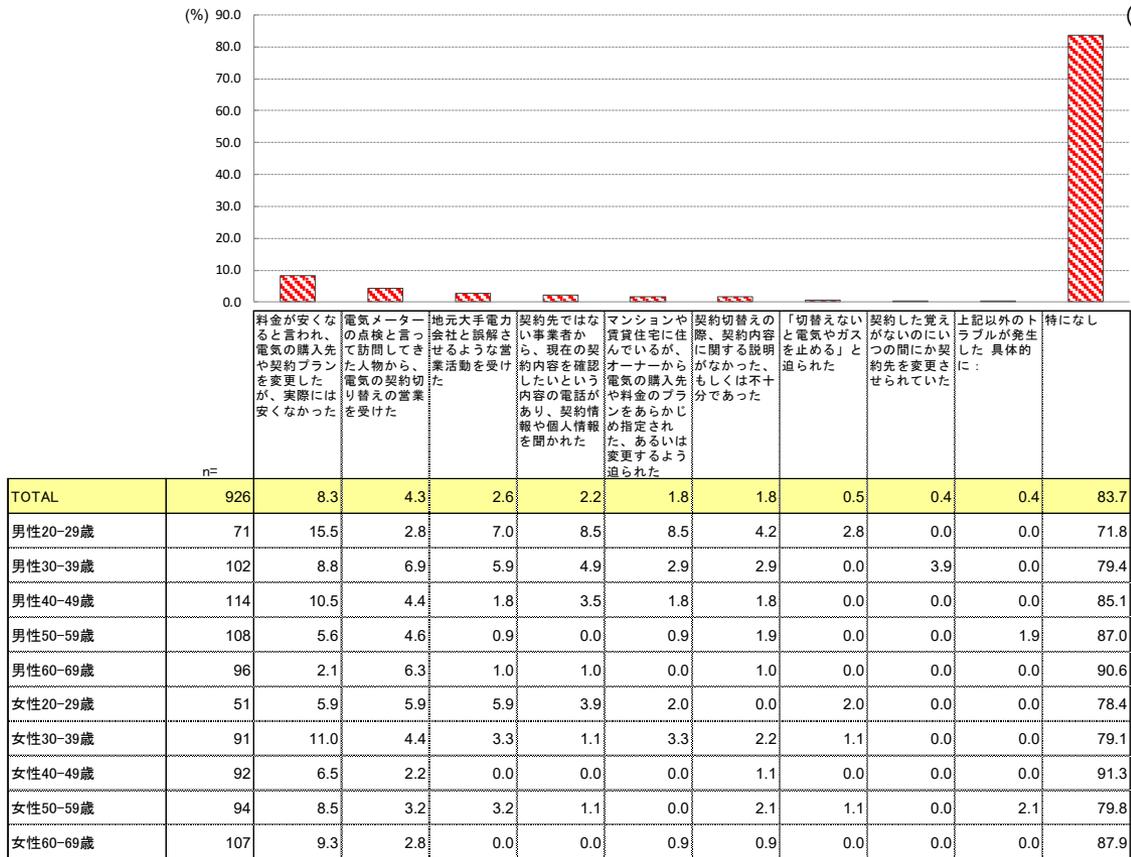


トラブルの発生の有無 性年代別

● Q17.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」の変更やその検討にあたり、トラブル等が実際に発生もしくは発生しそうなことはありましたか。その内容としてあてはまるものをすべてお答えください。（回答はいくつでも）

- ◆ 契約変更者のうち、16.3%が何かしらのトラブルを経験している。
- ◆ 「料金が安くなると言われたが、安くならなかった」が8.3%と高い。
- ◆ 性年代別に見ると男性20歳代のトラブル発生率が高く、「料金が安くなると言われたが、安くならなかった」が15.5%と、全体を大きく上回っている。

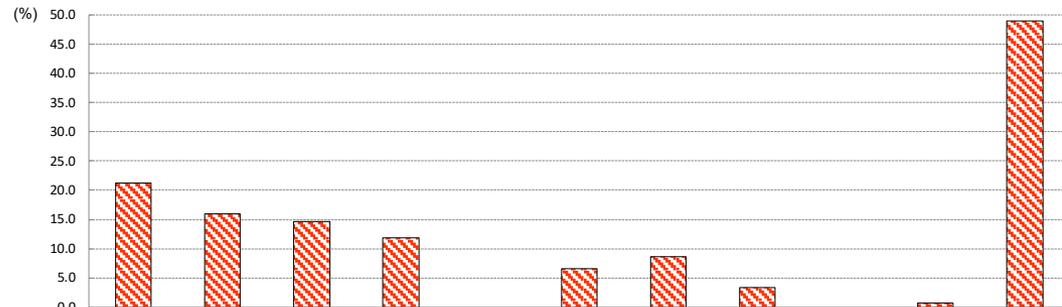
(電気の購入先・料金プラン変更者ベース)



● Q18.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」の変更やその検討にあたり発生したトラブルについて、どこかに相談しましたか。実際に相談した機関や人をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

- ◆ トラブルが発生しても相談をしなかった割合が49.0%と高くなっている。
- ◆ 「相談しなかった」を除くと、「地元の消費生活センター等」が21.2%と最も高く、次いで「国、地方自治体」が15.9%、「現行の契約電気事業者」が14.6%と続く。
- ◆ 性別にみると、男性は相談した割合が女性よりも高く、特に「現行の契約電気事業者」が21.0%と高い。
- ◆ 年齢別にみると、20歳代～40歳代の相談件数が多く、20歳代～30歳代は「地元の消費生活センター等」、40歳代は「国、地方自治体」が3割程度となっている。

(トラブルが発生した人ベース)



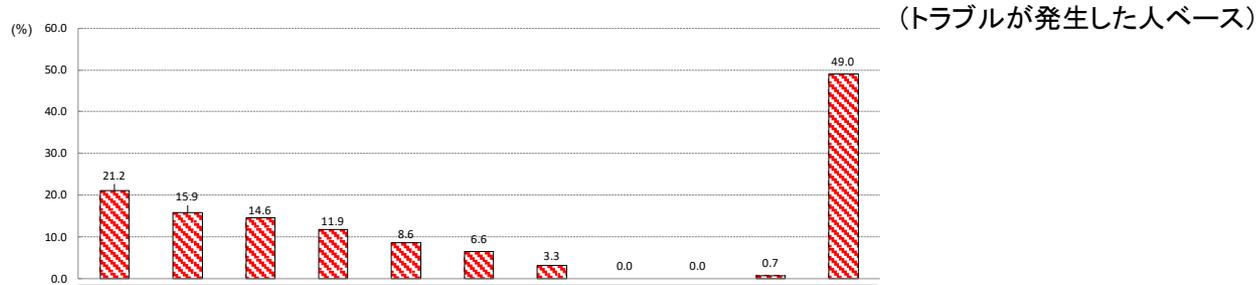
		n=	地元の消費生活センター等	国（経済産業省や消費者庁等）、地方自治体（都道府県・市区町村）	現行の契約電気事業者	変更検討中の電気事業者	上記以外の電気事業者 具体的に：	家族・親戚	友人	職場、ご近所の人	上記以外のお知り合い 具体的に：	上記以外 具体的に：	相談しなかった
	TOTAL	151	21.2	15.9	14.6	11.9	0.0	6.6	8.6	3.3	0.0	0.7	49.0
性別	男性	81	25.9	19.8	21.0	17.3	0.0	4.9	14.8	4.9	0.0	1.2	43.2
	女性	70	15.7	11.4	7.1	5.7	0.0	8.6	1.4	1.4	0.0	0.0	55.7
年齢	20-29歳	31	32.3	19.4	25.8	16.1	0.0	3.2	9.7	9.7	0.0	0.0	22.6
	30-39歳	40	27.5	17.5	15.0	17.5	0.0	7.5	15.0	2.5	0.0	0.0	47.5
	40-49歳	25	20.0	28.0	16.0	12.0	0.0	8.0	8.0	4.0	0.0	4.0	44.0
	50-59歳	33	15.2	3.0	9.1	6.1	0.0	6.1	6.1	0.0	0.0	0.0	63.6
	60-69歳	22	4.5	13.6	4.5	4.5	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	72.7

(30サンプル以下は参考値)

トラブルの相談先 トラブル内容別

● Q18.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」の変更やその検討にあたり発生したトラブルについて、どこかに相談しましたか。実際に相談した機関や人をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

◆ トラブル内容別にみると、「電気メーターの点検と言って訪問してきた人物から、電気の契約切り替えの営業を受けた」人のうち「地元の消費生活センター等」に相談した割合は37.5%と高い。



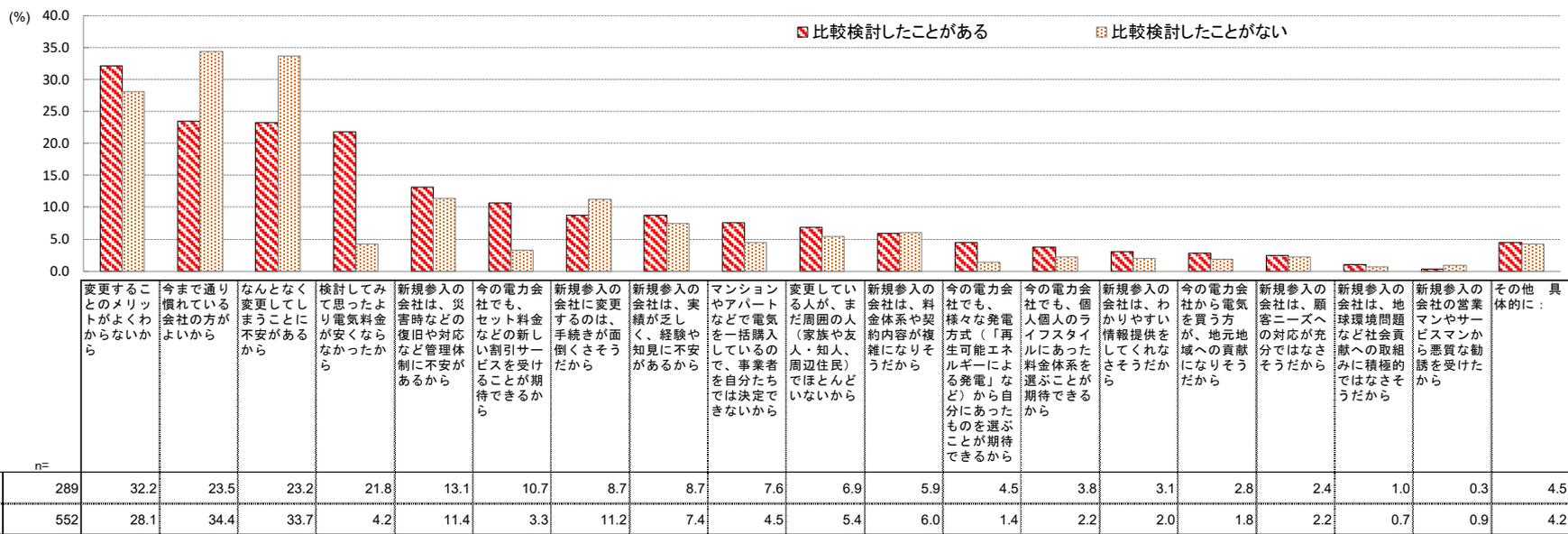
	n=	地元の消費生活センター等	国（経済産業省や消費者庁等）、地方自治体（都道府県・市区町村）	現行の契約電気事業者	変更検討中の電気事業者	友人	家族・親戚	職場、ご近所の人	上記以外の電気事業者 具体的に:	上記以外のお知り合い 具体的に:	上記以外 具体的に:	相談しなかった
TOTAL	151	21.2	15.9	14.6	11.9	8.6	6.6	3.3	0.0	0.0	0.7	49.0
電気メーターの点検と言って訪問してきた人物から、電気の契約切り替えの営業を受けた	40	37.5	20.0	17.5	10.0	12.5	7.5	7.5	0.0	0.0	2.5	45.0
地元大手電力会社と誤解させるような営業活動を受けた	24	41.7	33.3	37.5	16.7	16.7	12.5	4.2	0.0	0.0	0.0	25.0
料金が安くなると言われ、電気の購入先や契約プランを変更したが、実際には安くなかった	77	14.3	16.9	13.0	15.6	10.4	9.1	3.9	0.0	0.0	0.0	51.9
マンションや賃貸住宅に住んでいるが、オーナーから電気の購入先や料金のプランをあらかじめ指定された。あるいは変更しよう迫られた	17	58.8	35.3	52.9	35.3	17.6	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	17.6
契約先ではない事業者から、現在の契約内容を確認したいという内容の電話があり、契約情報や個人情報を開かれた	20	45.0	35.0	20.0	20.0	20.0	10.0	5.0	0.0	0.0	0.0	35.0
契約した覚えがないのにいつの間にか契約先を変更させられていた	4	75.0	50.0	100.0	75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
契約切替えの際、契約内容に関する説明がなかった、もしくは不十分であった	17	47.1	23.5	29.4	35.3	17.6	5.9	5.9	0.0	0.0	0.0	41.2
「切替えないと電気やガスを止める」と迫られた	5	20.0	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0
上記以外のトラブルが発生した 具体的に:	4	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

(30サンプル以下は参考値)

● Q19.あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。
 (1)比較検討したことがある (回答はいくつでも) (2)比較検討したことがない (回答はいくつでも)

- ◆ 比較検討したことがある人の変更しない理由として、「変更することのメリットがよくわからないから」が32.2%と最も高く、次いで「今まで通り慣れている会社の方がよいから」が23.5%、「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」23.2%となっている。
- ◆ 比較検討したことがない人の変更しない理由は、「今まで通り慣れている会社の方が良いから」が34.4%と高い。

(電力の購入先・料金プラン非変更者ベース)

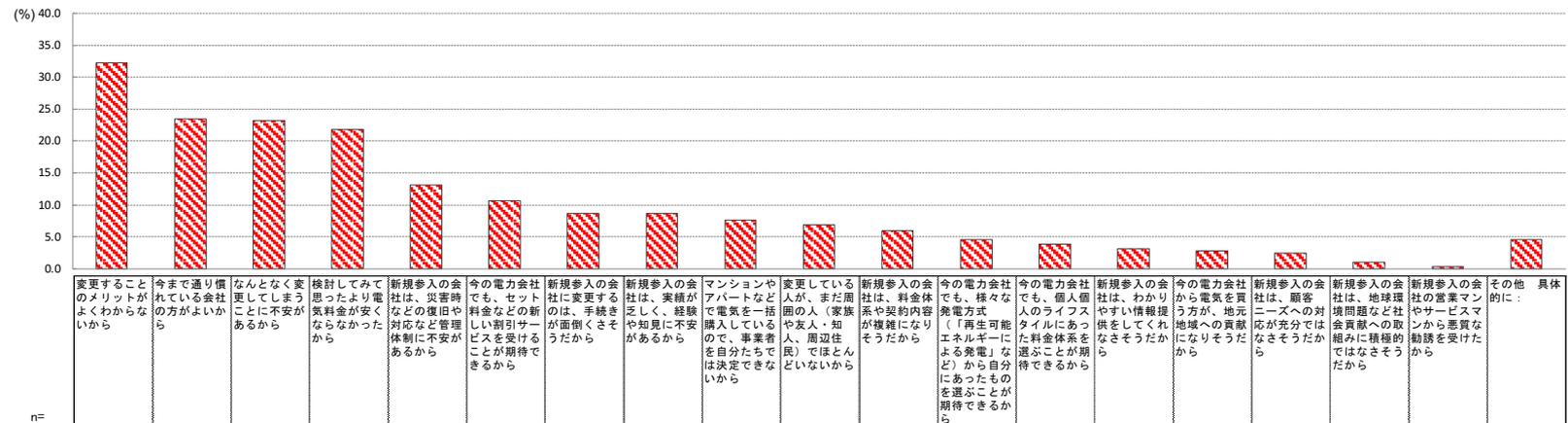


電気購入先を変更しない理由(検討したことがある)性年代別

● Q19.あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。
(1)比較検討したことがある (回答はいくつでも)

◆ 性年代別に見ると、男性40歳代は「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」が32.6%、男性50歳代は「検討してみても思ったより電気料金が安くなかったから」が32.4%と高くなっている。

(比較検討したことがある人ベース)



	n=	変更することのメリットがよくわからなから	今まで通り価格がよいから	なんとなく変更してしまうことに不安があるから	検討してみても思ったより電気料金が安くなかったから	新規参入の会社は、災害時の対応など管理体制に不安があるから	今の電力会社でも、セット料金などの新しい割引サービスを受けることが期待できるから	新規参入の会社は、実績が乏しく、経験や知見に不安があるから	新規参入の会社は、手続きが面倒くさうだから	マンションやアパートなどで電気を一括購入しているので、事業者を自分たちでは決定できないから	変更している人が、まだ周囲の人(家族や友人・知人、周辺住民)でほとんどいないから	新規参入の会社は、料金体系や契約内容が複雑になりそうだから	今の電力会社でも、様々な発電方式(「再生可能エネルギー」など)から自分にあったものを選ぶことができるから	今の電力会社でも、個人個人のライフスタイルにあった料金体系を選ぶことができるから	新規参入の会社は、わかりやすい情報提供をしてくれなさそうだから	今の電力会社から、地元地域への貢献になりそうだから	新規参入の会社は、顧客ニーズへの対応が充分ではなさそうだから	新規参入の会社は、地球環境問題など社会的な貢献への取組みに積極的ではなさそうだから	新規参入の会社の営業マンやサービスマンから悪質な勧誘を受けたから	その他: 具体的に
TOTAL	289	32.2	23.5	23.2	21.8	13.1	10.7	8.7	8.7	7.6	6.9	5.9	4.5	3.8	3.1	2.8	2.4	1.0	0.3	4.5
男性20-29歳	23	26.1	21.7	13.0	21.7	17.4	13.0	4.3	4.3	21.7	13.0	13.0	4.3	8.7	8.7	0.0	4.3	0.0	0.0	4.3
男性30-39歳	48	35.4	20.8	25.0	20.8	6.3	12.5	8.3	14.6	8.3	0.0	6.3	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	2.1	2.1
男性40-49歳	43	25.6	23.3	32.6	23.3	9.3	7.0	9.3	4.7	7.0	14.0	7.0	7.0	9.3	2.3	0.0	2.3	0.0	0.0	9.3
男性50-59歳	37	35.1	16.2	24.3	32.4	8.1	8.1	8.1	8.1	5.4	8.1	5.4	5.4	0.0	0.0	5.4	2.7	0.0	0.0	5.4
男性60-69歳	26	42.3	23.1	11.5	15.4	15.4	23.1	11.5	15.4	0.0	11.5	7.7	7.7	11.5	3.8	3.8	0.0	0.0	0.0	3.8
女性20-29歳	20	35.0	25.0	15.0	10.0	20.0	10.0	10.0	5.0	5.0	0.0	15.0	5.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0
女性30-39歳	21	23.8	38.1	28.6	28.6	14.3	14.3	0.0	9.5	9.5	9.5	0.0	4.8	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8
女性40-49歳	24	29.2	25.0	33.3	25.0	16.7	8.3	4.2	4.2	8.3	8.3	0.0	4.2	0.0	4.2	12.5	8.3	4.2	0.0	0.0
女性50-59歳	27	37.0	25.9	18.5	18.5	14.8	7.4	18.5	11.1	11.1	3.7	3.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
女性60-69歳	20	30.0	25.0	20.0	15.0	25.0	5.0	10.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0

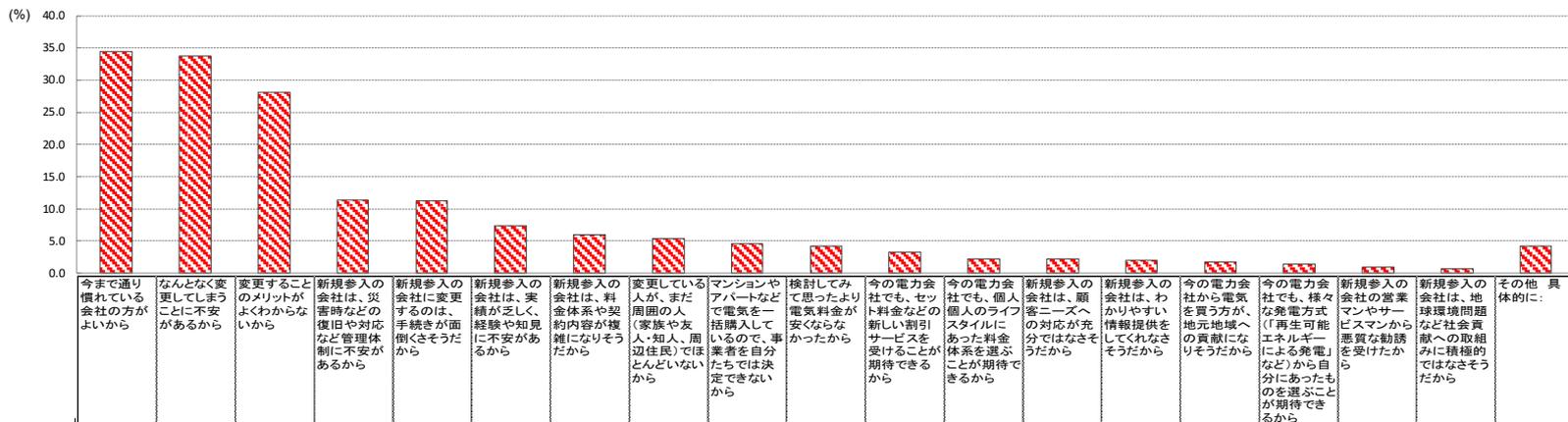
(30サンプル以下は参考値)

電気購入先を変更しない理由(検討したことがない)性年代別

- Q19.あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。
(2)比較検討したことがない(回答はいくつでも)

◆ 性年代別に見ると、女性60歳代は「今まで通り慣れている会社の方がよいから」が48.9%、男性30歳代は「なんとなく更新してしまうことに不安があるから」が50.0%と、全体を大きく上回っている。

(比較検討したことがない人ベース)

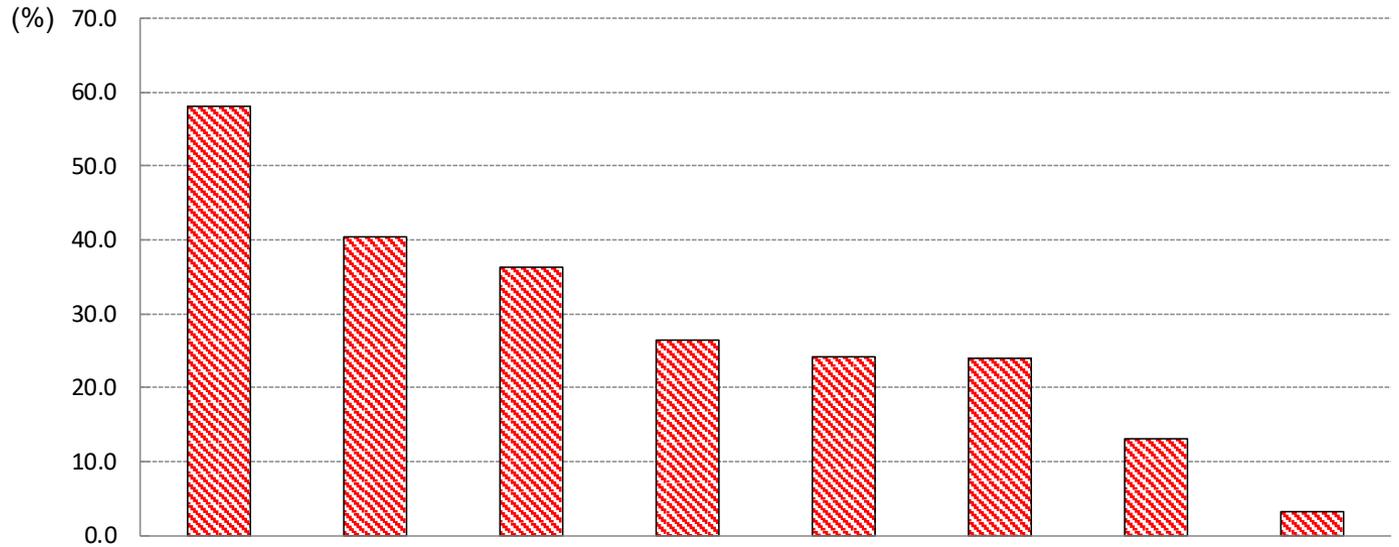


	n	今まで通り慣れている会社の方がよいから	なんとなく変更してしまうことに不安があるから	変更することのメリットがよくわからないから	新規参入の会社は、災害時などの復旧や対応など管理体制に不安があるから	新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒そうだから	新規参入の会社は、実績が乏しく、経験や知見に不安があるから	新規参入の会社は、料金体系や契約内容が複雑になりそうだから	変更している人が、まだ周囲の人(家族や友人、知人、周辺住民)でほとんどいないから	マンションやアパートなどで電気を一括購入しているのだから、事業者を自分たちでは決まれないから	検討してみようと思ったより電気料金が安くならなかったから	今の電力会社でも、セット料金などの新しい割引サービスを受けることが期待できるから	今の電力会社でも、個人個人のライフスタイルにあった料金体系を選ぶことが期待できるから	新規参入の会社は、顧客ニーズへの対応が充分ではなさそうだから	新規参入の会社は、わかりやすい情報提供をしてくれなさそうだから	今の電力会社から電気を買う方が、地元地域への貢献になりそうだから	今の電力会社でも、様々な発電方式(再生可能エネルギーによる発電など)から自分にあったものを選ぶことが期待できるから	新規参入の会社の営業マンやサービスマンから悪質な勧誘を受けたから	新規参入の会社は、地球環境問題など社会貢献への取組みに積極的ではなさそうだから	その他(具体的に)	
TOTAL	552	34.4	33.7	28.1	11.4	11.2	7.4	6.0	5.4	4.5	4.2	3.3	2.2	2.2	2.0	1.8	1.4	0.9	0.7	4.2	
男性20-29歳	29	37.9	17.2	31.0	13.8	13.8	3.4	10.3	3.4	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	6.9
男性30-39歳	70	28.6	50.0	25.7	7.1	7.1	5.7	2.9	4.3	5.7	2.9	0.0	0.0	2.9	1.4	0.0	0.0	2.9	0.0	2.9	2.9
男性40-49歳	86	34.9	24.4	29.1	9.3	8.1	5.8	2.3	4.7	3.5	5.8	1.2	3.5	3.5	0.0	1.2	2.3	0.0	0.0	0.0	8.1
男性50-59歳	63	25.4	39.7	27.0	19.0	15.9	6.3	7.9	7.9	3.2	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	0.0	3.2	4.8	
男性60-69歳	51	35.3	33.3	25.5	9.8	3.9	11.8	3.9	0.0	0.0	3.9	9.8	2.0	3.9	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9	
女性20-29歳	49	34.7	28.6	20.4	10.2	12.2	12.2	8.2	12.2	14.3	8.2	8.2	4.1	4.1	2.0	4.1	2.0	2.0	2.0	2.0	
女性30-39歳	54	42.6	37.0	25.9	7.4	7.4	3.7	3.7	3.7	9.3	3.7	3.7	3.7	0.0	5.6	0.0	1.9	1.9	0.0	7.4	
女性40-49歳	60	33.3	30.0	36.7	15.0	13.3	8.3	6.7	5.0	3.3	1.7	3.3	0.0	1.7	0.0	3.3	1.7	1.7	0.0	0.0	
女性50-59歳	45	28.9	33.3	28.9	6.7	17.8	2.2	11.1	4.4	2.2	2.2	0.0	2.2	2.2	2.2	4.4	0.0	0.0	2.2	0.0	
女性60-69歳	45	48.9	35.6	31.1	17.8	17.8	15.6	8.9	8.9	2.2	8.9	6.7	4.4	0.0	4.4	4.4	2.2	0.0	0.0	4.4	

(30サンプル以下は参考値)

● Q20.あなたが今後、電気の購入先を検討するにあたり、どのような情報がほしいですか（回答はいくつでも）

◆ 電気の購入先から提供してほしい情報は、「電力会社同士の料金の比較情報」が58.1%、「自分の地域で選べる電力会社の一覧情報」が40.5%、「電力会社の一覧情報」が36.4%と高くなっている。

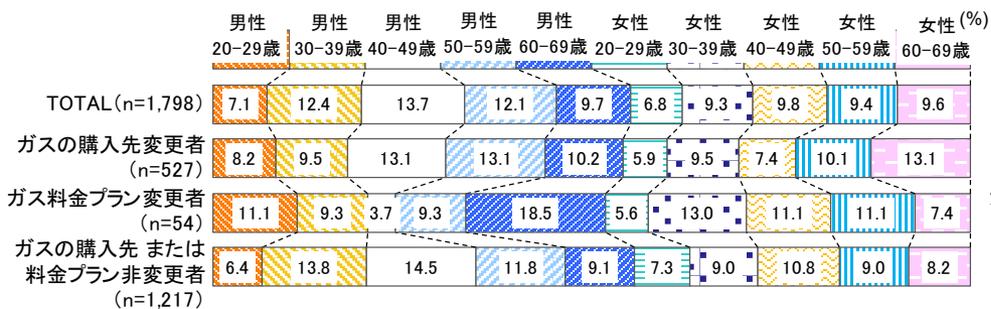


	n=	電力会社同士の料金の比較情報	自分の地域で選べる電力会社の一覧情報	電力会社の一覧情報	現在の電気の使用状況に関する情報	電力会社の変更手続きに関する情報	関連サービスやセット販売の情報	電気の購入先から供給される電気の電源構成に関する情報	その他 具体的に：
TOTAL	841	58.1	40.5	36.4	26.5	24.1	23.9	13.1	3.3

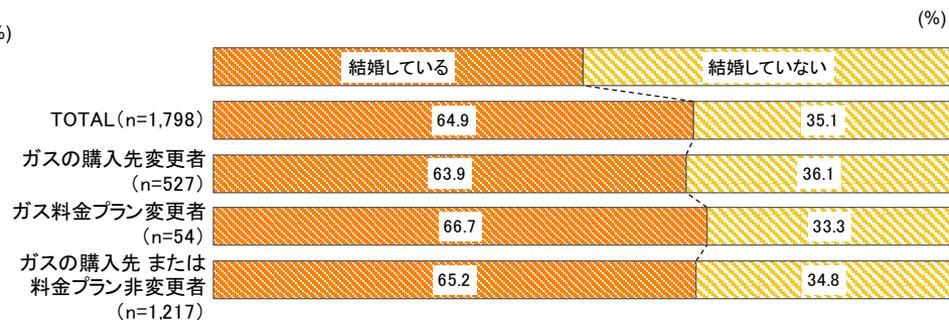
本調査集計（ガス）

対象者属性 変更状況別

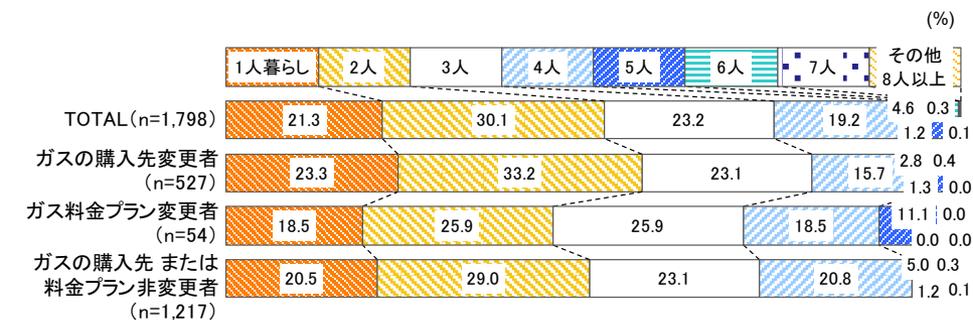
◆性年代



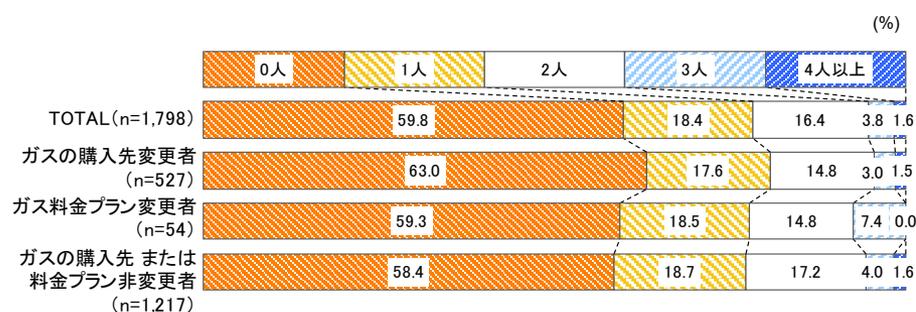
◆未既婚



◆同居者数

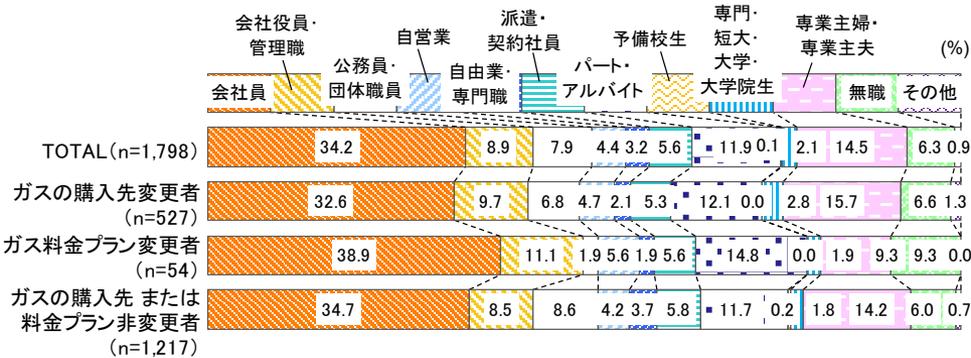


◆同居子供人数

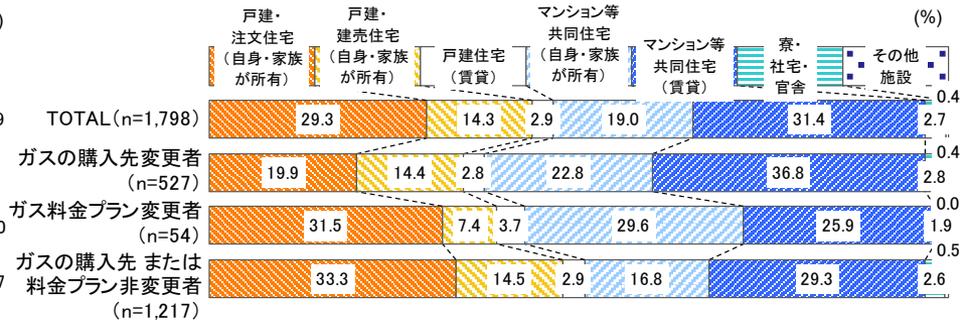


対象者属性 変更状況別

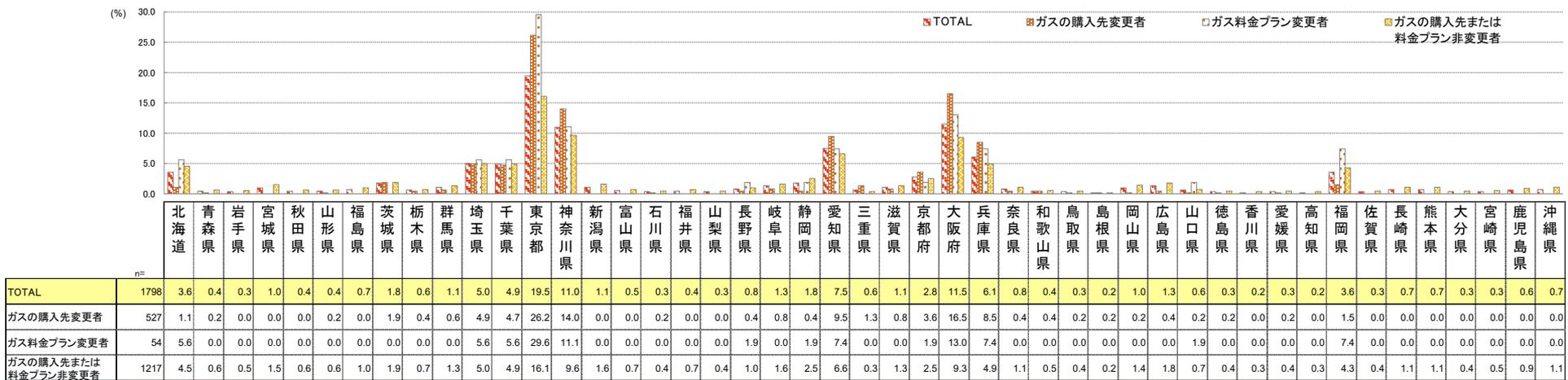
◆職業



◆住居形態



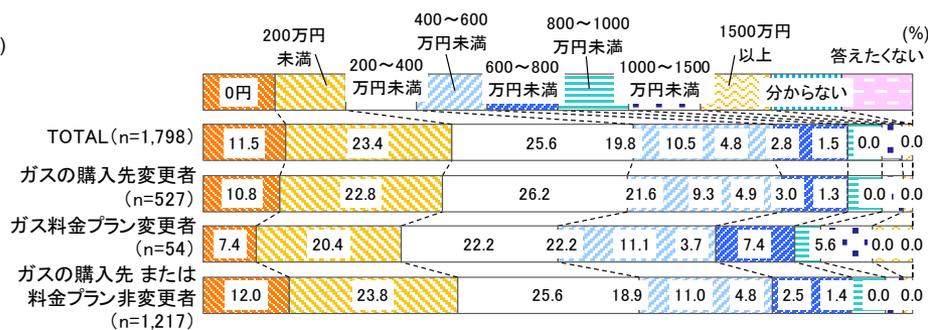
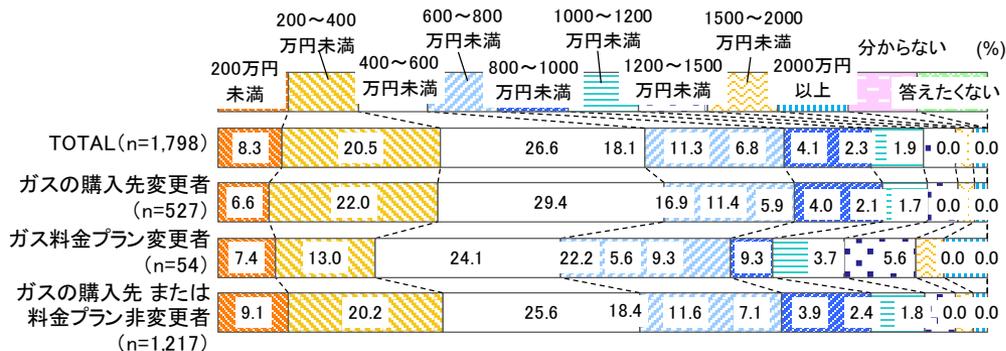
◆居住地



対象者属性 変更状況別

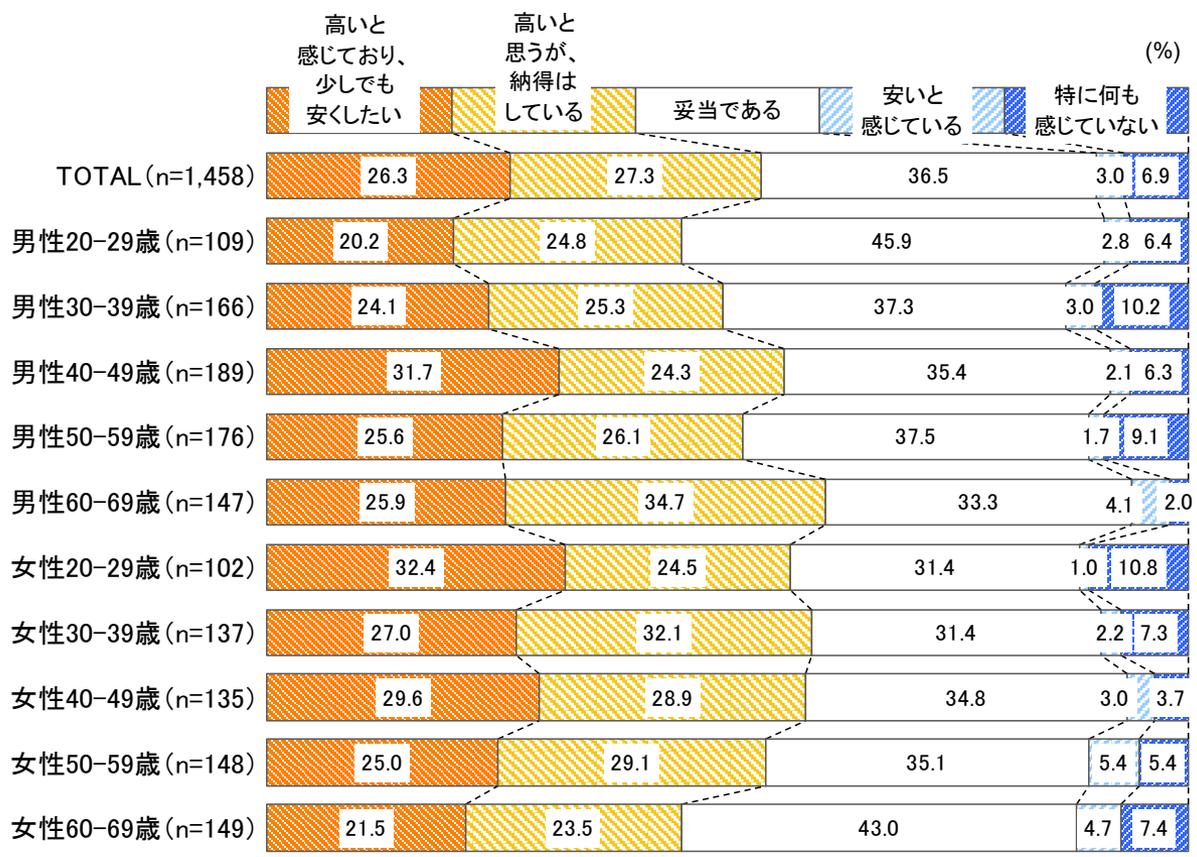
◆世帯年収

◆個人年収



● Q21.現在、あなたのガス料金について、どのように感じていますか。（回答は1つ）

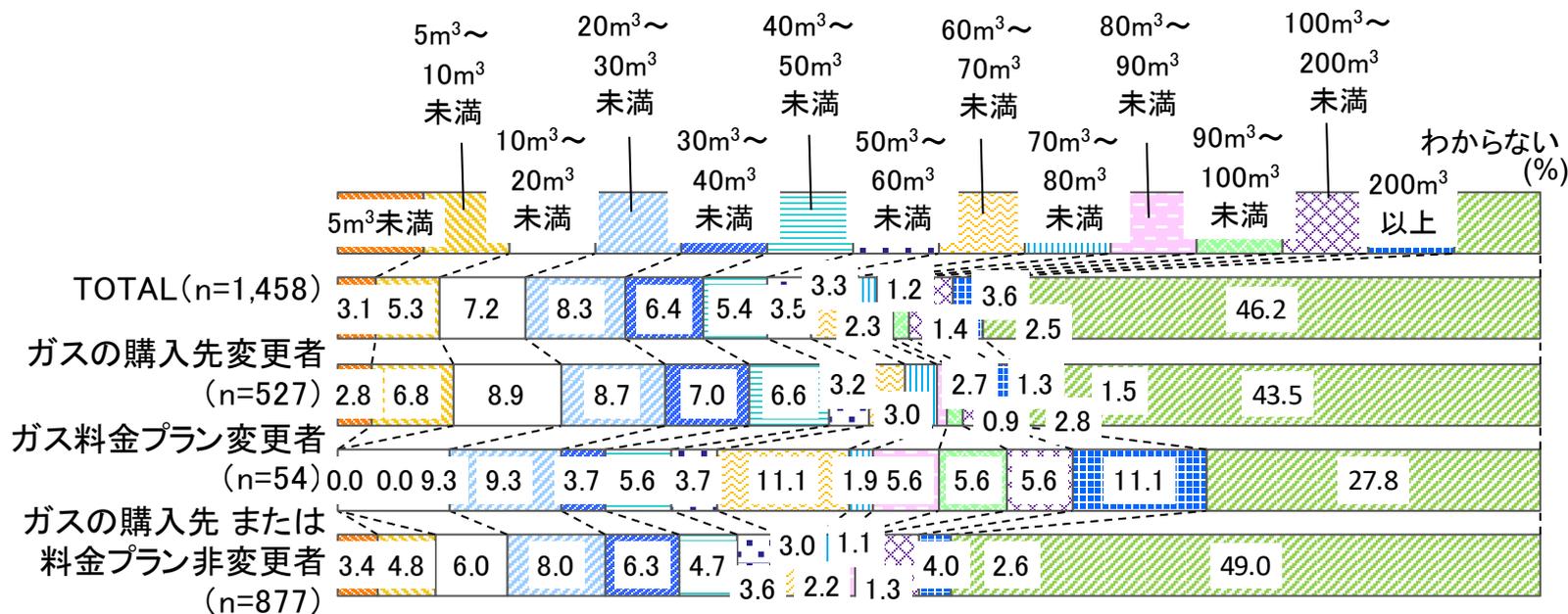
- ◆ 「妥当である」が36.5%、「高いと思うが、納得はしている」が27.3%、「高いと感じており、少しでも安くしたい」が26.3%となっている。
- ◆ 女性20歳代では「高いと感じており、少しでも安くしたい」が32.4%、男性40歳代が31.7%と、他の性年代と比較して高い。
- ◆ 男性20歳代、女性60歳代の「妥当である」と感じている割合は4割以上となっている。



1ヶ月のガス使用量 変更状況別

● Q22.あなたのご家庭での直近1ヶ月のガス使用量をお答えください。(回答は1つ)

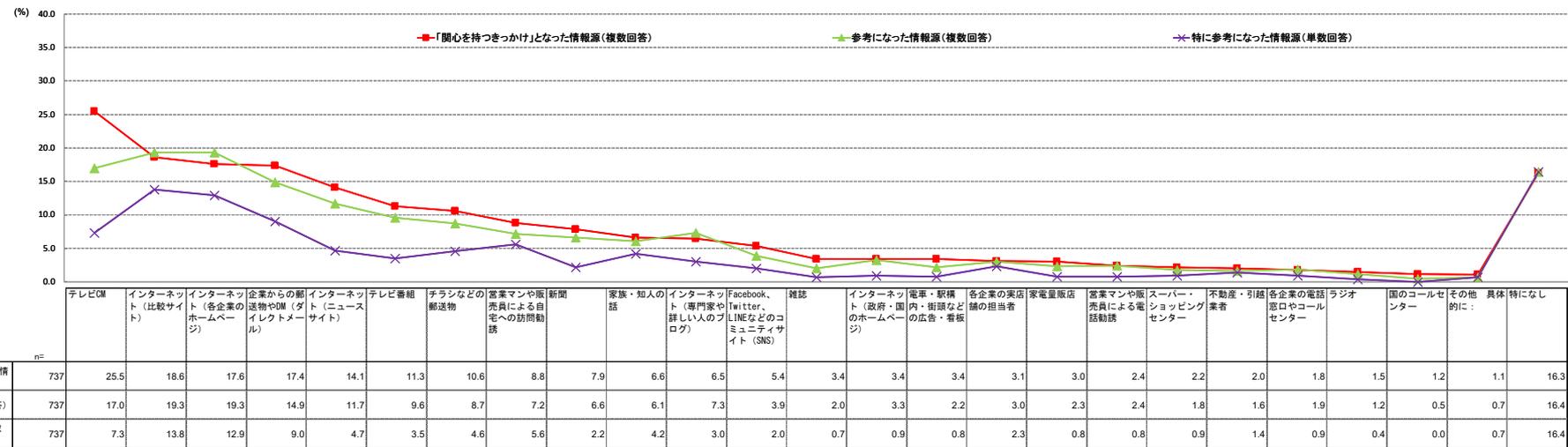
- ◆ 「20m³～30m³未満」が8.3%、「10m³～20m³未満」が7.2%と高くなっている。
- ◆ 変更状況別にみると、ガス料金プラン変更者で「60m³～70m³未満」、「200m³以上」が11.1%と高くなっている。



● Q23. 「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」の変更検討について、関心を持つきっかけとなった情報源や参考にした情報源をお答えください。(1)関心を持つきっかけとなった情報源(回答はいくつでも) (2)参考になった情報源(回答はいくつでも) (3)特に参考になった情報源(回答は1つ)

- ◆ 関心を持つきっかけは、「テレビCM」が25.5%と最も高く、「インターネット(比較サイト)」、「インターネット(各企業のホームページ)」と続いている。
- ◆ 変更検討時には「インターネット(比較サイト)」、「インターネット(各企業のホームページ)」を閲覧し参考にすることが多い。

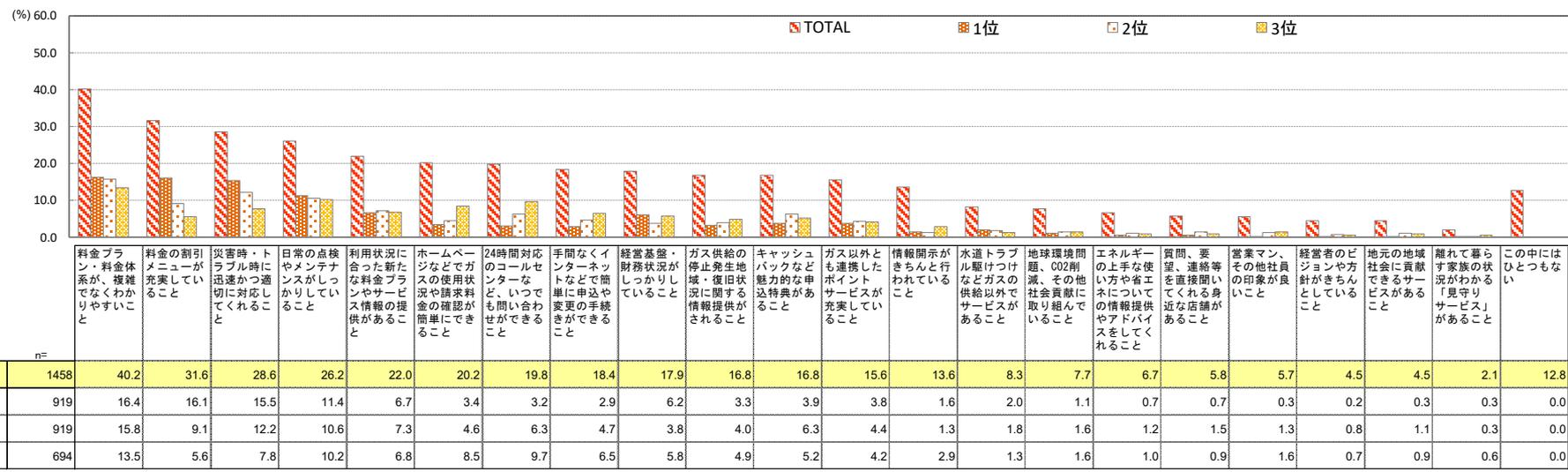
(ガスの小売自由化についての認知者ベース)



- Q24-1.ガスの購入先に求めることをお答えください。（回答はいくつでも）
- Q24-2.ガスの購入先に求めることについて順位をお答えください。（回答は3つまで）

◆ ガスの購入先に求めることは、「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が40.2%と最も高く、次いで「料金の割引メニューが充実していること」が31.6%、「災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること」が28.6%と続いている。

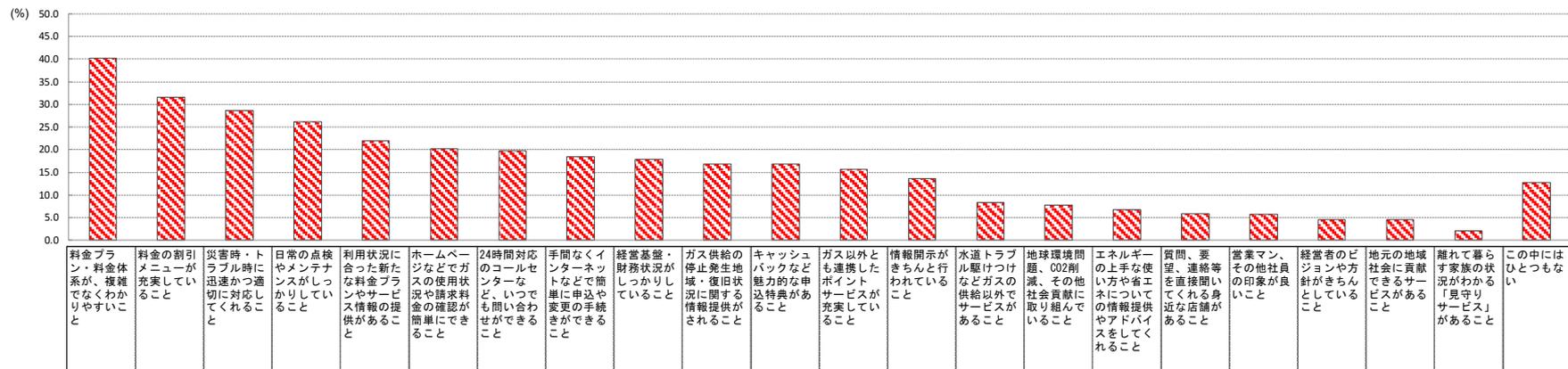
◆ 特に求めることは「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が高い。



ガス購入先に求めること 性年代別

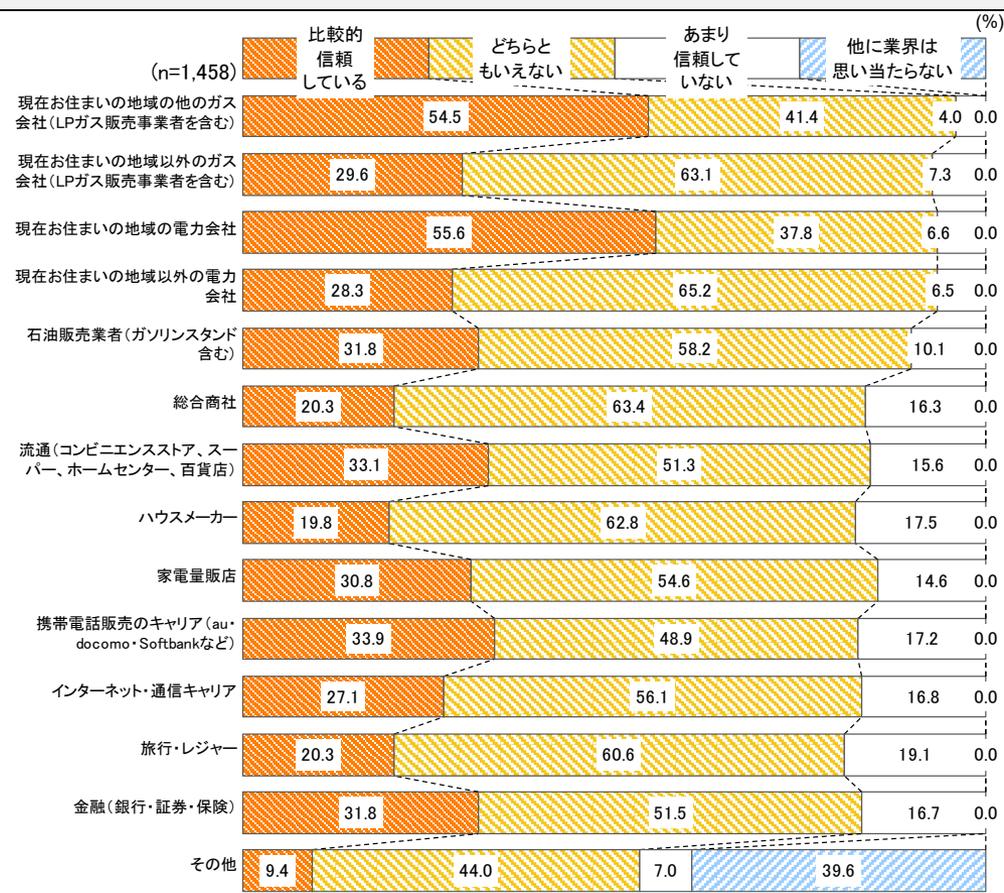
● Q24-1.ガスの購入先に求めることをお答えください。(回答はいくつでも)

◆ 性年代別にみると、男性や若年層と比較して女性の中老年層がガス購入先に求める項目が多い。



● Q25.ガスを販売する事業者として、どの業界がどの程度信頼できるかお答えください。また、下記の業界以外で、信頼できると思う業界があれば、「その他」にお答えください。（回答はそれぞれ1つ）

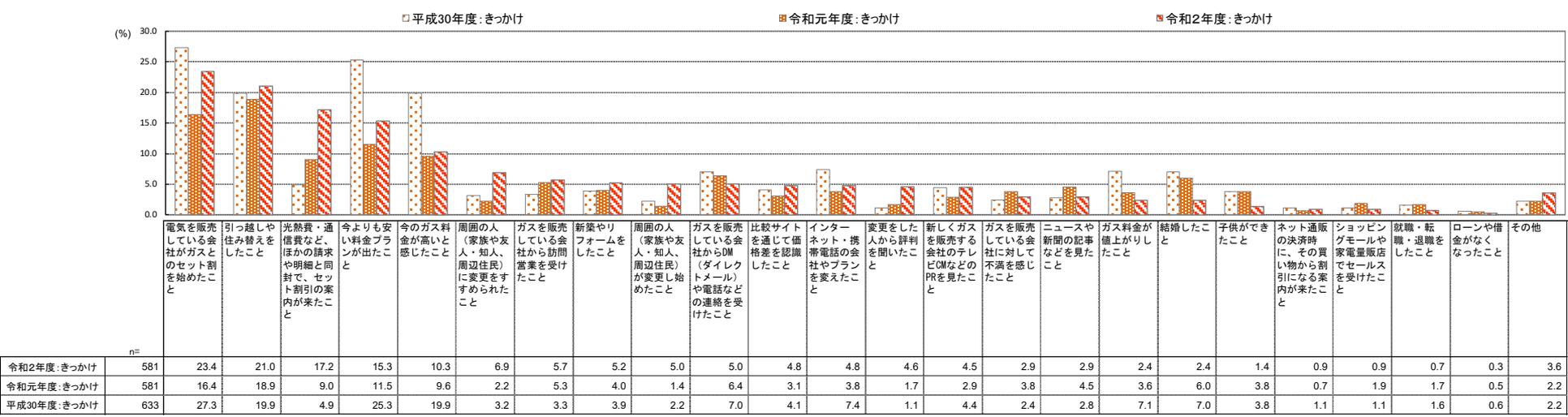
◆ 「現在お住まいの地域の電力会社」が55.6%、「現在お住まいの地域の他のガス会社（LPガス販売事業者を含む）」が54.5%と、信頼度の割合は5割を超える。



ガスを変更したきっかけ 時系列別

● Q27.あなたが、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更したきっかけをお答えください。また、その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお答えください。(1)きっかけになったこと(回答は1つ)

- ◆ 時系列別にみると、「光熱費・通信費など、ほかの請求や明細と同封で、セット割引の案内が来たこと」が毎年上昇傾向になっており、令和元年度と比較して8.2ポイント上昇している。
- ◆ 令和元年度は「引っ越しや住み替えをしたこと」が最も高かったが、令和2年度では「電気を販売している会社がガスとセット割を始めたこと」が最も高くなった。

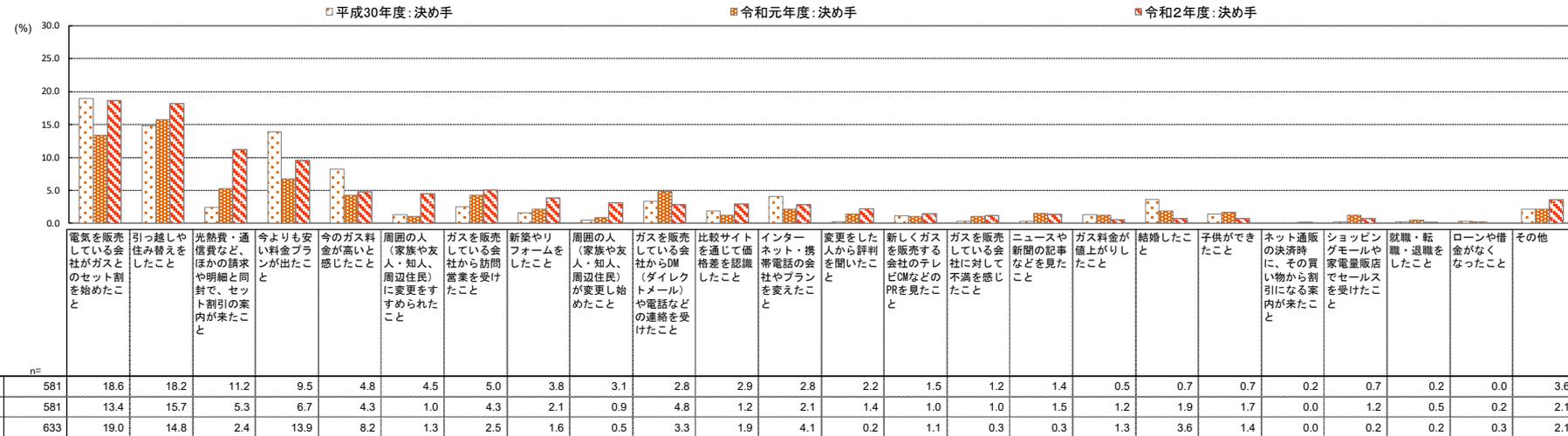


ガスを変更した決め手 時系列別

● Q27.あなたが、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更したきっかけをお答えください。また、その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお答えください。(2)特に決め手になったこと (回答は1つ)

◆ 特に決め手になったことは、「光熱費・通信費など、ほかの請求や明細と同封で、セット割引の案内が来たこと」が令和元年度と比較して5.9ポイント上昇している。

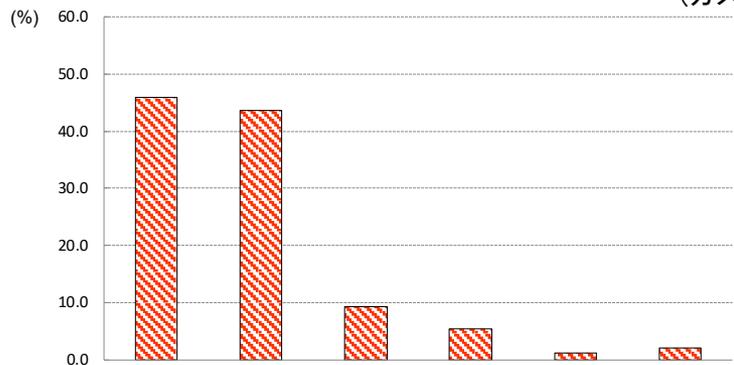
(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)



● Q28.現在、あなたはどのような料金メニューで契約していますか。（回答はいくつでも）

◆ 「通常メニュー」が46.0%、次いで「ガス以外の他のサービス（携帯電話の使用、電気の供給、宅配水など）とセットで割引される」が43.7%と高くなっている。

(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)

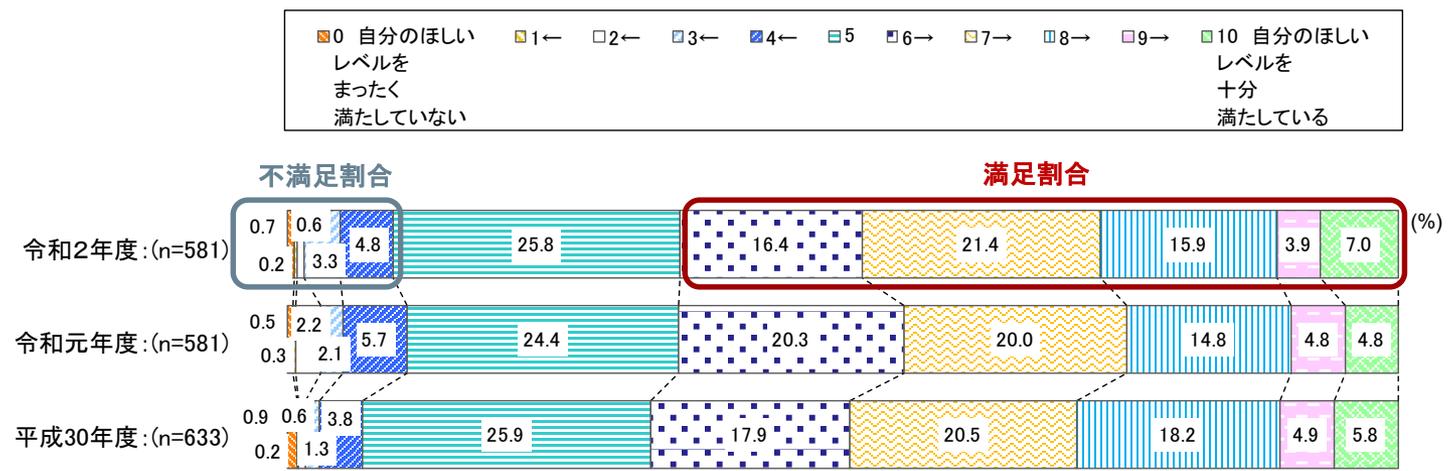


	n=	通常メニュー	ガス以外の他のサービス (携帯電話の使用、電気の供給、宅配水など) とセットで割引される	特定のガス機器 (家庭用高効率給湯器、ガス温水暖房用機器など) を使用する場合に割引される	都市ガスを一定以上使用すると割引される	一定の年齢未満のお子さんがあると割引される	その他 具体的に :
TOTAL	581	46.0	43.7	9.3	5.5	1.2	2.1
ガスの購入先変更者	527	48.2	41.9	8.7	5.3	1.3	2.1
ガス料金プラン変更者	54	24.1	61.1	14.8	7.4	0.0	1.9

● Q29.あなたは、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更し、どの程度満足していますか。（回答は1つ）

- ◆ ガスの購入先や料金プラン変更に対する満足度は、『満足割合(6-10を選択)』は64.6%、『不満足割合(0-4)』は9.6%となっている。
- ◆ 令和元年度と比較すると『不満足割合』が減少した。

(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)

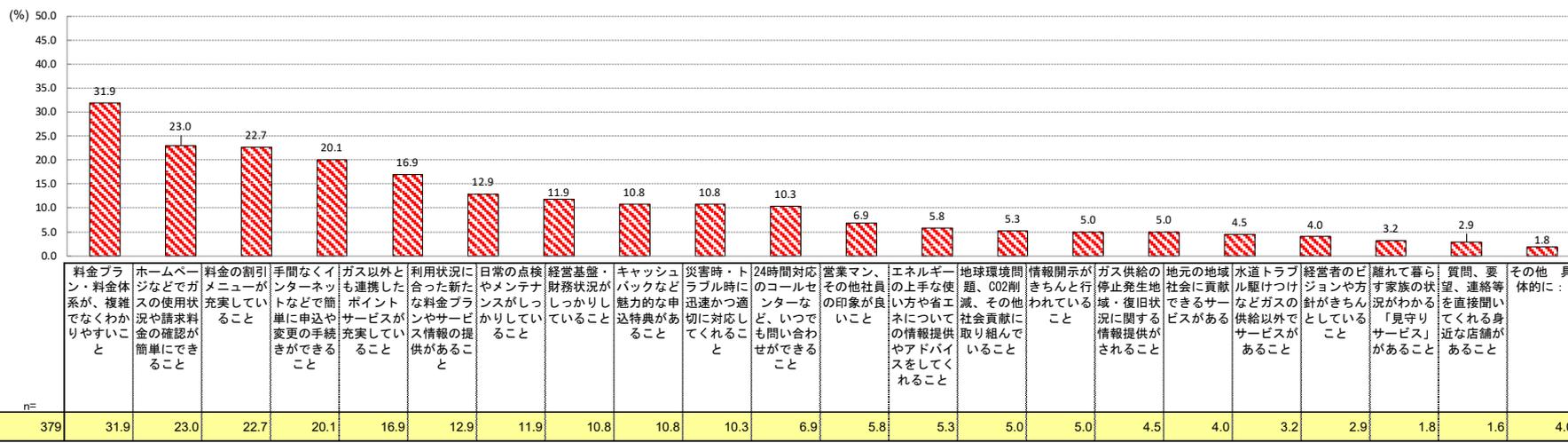


ガスの変更に満足している理由

● Q30.あなたが、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更したことに満足している理由をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

◆ 「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が31.9%と最も高く、次いで「ホームページなどでガスの使用状況や請求料金の確認が簡単にできること」が23.0%、「料金の割引メニューが充実していること」が22.7%と続いている。

(ガスの購入先・料金プラン変更に満足している者ベース)

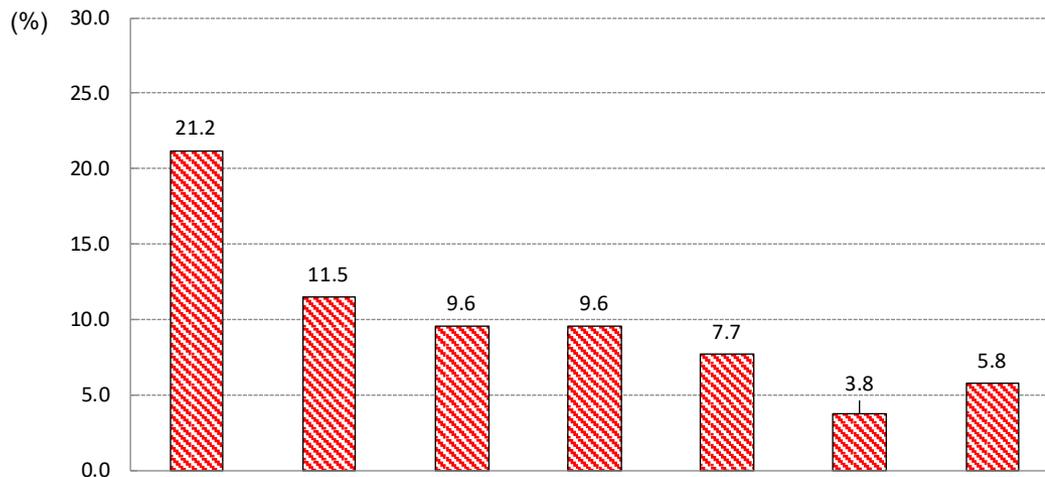


ガスの変更に満足していない理由

● Q31.あなたが、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更したことに満足していない理由をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

◆ 「料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でわかりにくいから」が21.2%と最も高く、次いで「申込手続き後の営業マン・販売員の対応が悪かったから」が11.5%となっている。

(ガスの購入先・料金プラン変更に関心がない者ベース)

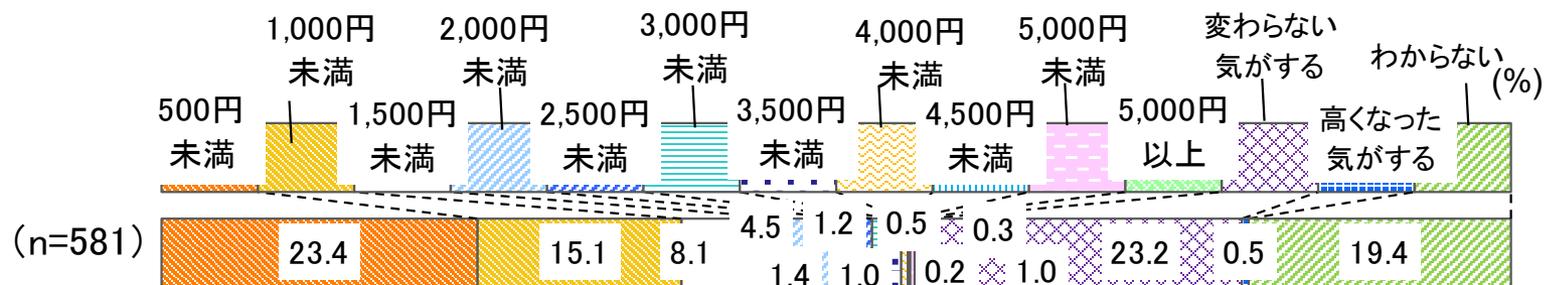


	n=	料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でわかりにくいから	申込手続き後の営業マン・販売員の対応が悪かったから	契約後に料金が増額するという通知がなかったから	申込手続き時の営業マン・販売員の対応が悪かったから	請求関連やサービス提供時の手続きなどに間違いや遅れがあったから	申込の手続きが複雑で時間がかかったから	その他 具体的に：
TOTAL	64	21.2	11.5	9.6	9.6	7.7	3.8	5.8

● Q32.あなたは、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」を変更したとお答えになりましたが、変更することによって、毎月のガス料金で大体どの程度の差がありましたか。（回答は1つ）

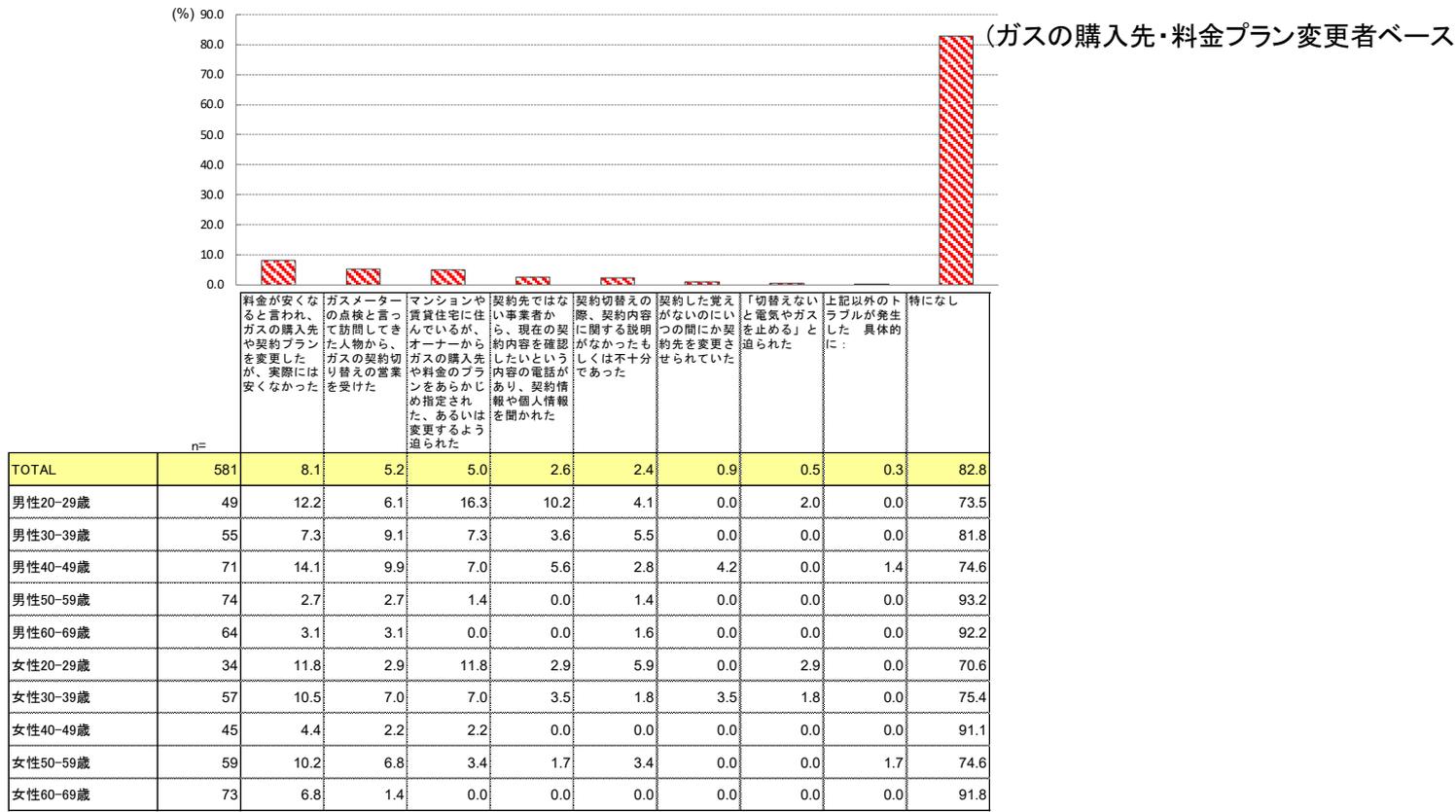
◆ 変更前との月々のガス料金の差は、「500円未満」が23.4%、「変わらない気がする」が23.2%と多くなっている。

(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)



● Q33. あなたは、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」の変更やその検討にあたり、トラブル等が実際に発生もしくは発生しそうなことはありましたか。その内容としてあてはまるものをすべてお答えください。（回答はいくつでも）

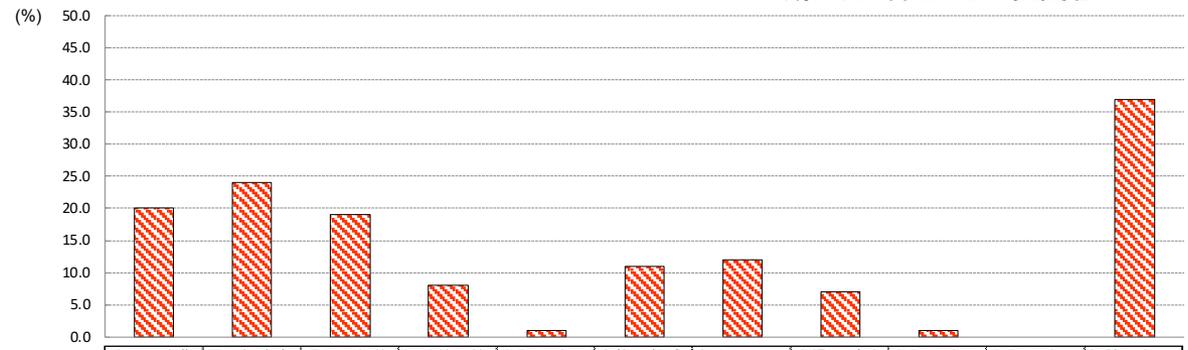
- ◆ 契約変更者のうち、17.2%が何かしらのトラブルを経験している。
- ◆ 「料金が安くなると言われたが、安くなかった」が8.1%と高い。
- ◆ 性年代別に見ると男性20歳代は「オーナーからガスの購入先や料金のプランをあらかじめ指定された、あるいは変更するよう迫られた」が16.3%と、全体を大きく上回っている。



● Q34.あなたは、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」の変更やその検討にあたり発生したトラブルについて、どこかに相談しましたか。実際に相談した機関や人をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

- ◆ 性別にみると、男性は女性と比較し、「国、地方自治体」に相談する割合が高くなっている。
- ◆ 年代別にみると、20歳代は「国、自治体」、「友人」、「切り替え検討中のガス事業者」に相談する割合が高い。

(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)



		n=	地元の消費生活センター等	国（経済産業省や消費者庁等）、地方自治体（都道府県・市区町村）	現行の契約ガス事業者	切り替え検討中のガス事業者	上記以外のガス事業者 具体的に：	家族・親戚	友人	職場、ご近所の人	上記以外のお知り合い 具体的に：	上記以外 具体的に：	相談しなかった
TOTAL		100	20.0	24.0	19.0	8.0	1.0	11.0	12.0	7.0	1.0	0.0	37.0
性別	男性	51	23.5	35.3	21.6	11.8	2.0	9.8	17.6	11.8	2.0	0.0	29.4
	女性	49	16.3	12.2	16.3	4.1	0.0	12.2	6.1	2.0	0.0	0.0	44.9
年齢	20-29歳	23	30.4	34.8	21.7	21.7	0.0	17.4	21.7	4.3	0.0	0.0	17.4
	30-39歳	24	29.2	20.8	25.0	4.2	0.0	12.5	8.3	0.0	0.0	0.0	33.3
	40-49歳	22	13.6	40.9	22.7	4.5	0.0	9.1	18.2	18.2	4.5	0.0	31.8
	50-59歳	20	15.0	0.0	10.0	0.0	0.0	5.0	5.0	10.0	0.0	0.0	60.0
	60-69歳	11	0.0	18.2	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	54.5

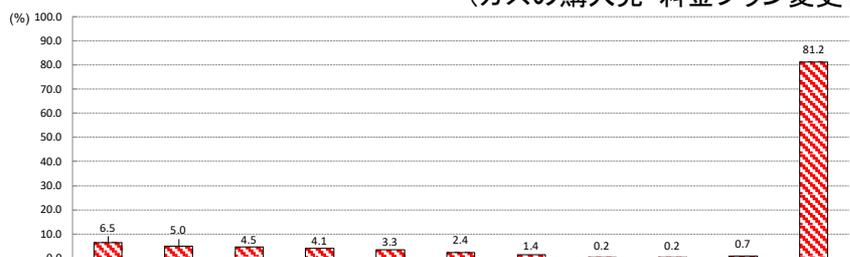
(30サンプル以下は参考値)

ガスの契約変更/検討時のトラブル相談先 トラブル内容別

● Q34.あなたは、「ガスの購入先」または「ガス料金プラン」の変更やその検討にあたり発生したトラブルについて、どこかに相談しましたか。実際に相談した機関や人をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

◆ 相談した人の割合は18.8%。「料金が安くなるといわれ、ガスの購入先や契約プランを変更したが、実際には安くなかった」と回答した人は「現行の契約ガス事業者」「国、自治体」が27.7%と高くなっている。

(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)



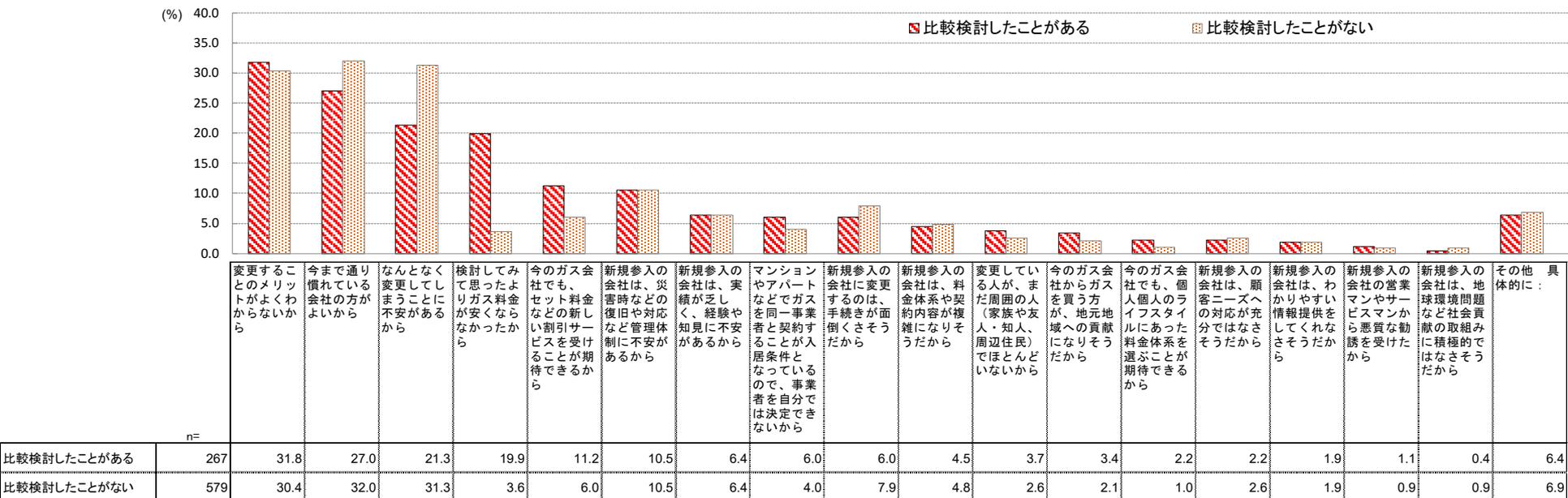
	n=	家族・親戚	現行の契約ガス事業者	地元の消費生活センター等	国（経済産業省や消費者庁等）、地方自治体（都道府県・市区町村）	友人	切り替え検討中のガス事業者	職場、ご近所の人	上記以外のガス事業者 具体的に：	上記以外のお知り合い 具体的に：	上記以外の 具体的に：	相談しなかった
TOTAL	581	6.5	5.0	4.5	4.1	3.3	2.4	1.4	0.2	0.2	0.7	81.2
ガスメーターの点検と言って訪問してきた人物から、ガスの契約切り替えの営業を受けた	30	10.0	23.3	36.7	30.0	16.7	3.3	13.3	3.3	3.3	0.0	33.3
料金が安くなると言われ、ガスの購入先や契約プランを変更したが、実際には安くなかった	47	19.1	27.7	25.5	27.7	21.3	10.6	10.6	0.0	2.1	0.0	27.7
マンションや賃貸住宅に住んでいるが、オーナーからガスの購入先や料金のプランをあらかじめ指定された、あるいは変更するよう迫られた	29	13.8	17.2	24.1	41.4	17.2	13.8	10.3	0.0	0.0	0.0	31.0
契約先ではない事業者から、現在の契約内容を確認したいという内容の電話があり、契約情報や個人情報を知られた	15	26.7	40.0	33.3	33.3	33.3	26.7	13.3	0.0	0.0	0.0	20.0
契約した覚えがないのにいつの間にか契約先を変更させられていた	5	0.0	0.0	20.0	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0	60.0
契約切り替えの際、契約内容に関する説明がなかったもしくは不十分であった	14	28.6	35.7	14.3	7.1	21.4	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0	42.9
「切替えないと電気やガスを止める」と迫られた	3	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
上記以外のトラブルが発生した 具体的に：	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
特になし	481	5.6	2.1	1.2	0.0	1.5	1.2	0.2	0.0	0.0	0.8	90.4

(30サンプル以下は参考値)

● Q35.あなたが、現在ガスを購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。
 (1)比較検討したことがある (回答はいくつでも) (2)比較検討したことがない (回答はいくつでも)

- ◆ 比較検討したことの有無にかかわらず、「変更することのメリットがよくわからないから」が3割を超えている。
- ◆ 比較検討したことがある人は、比較検討したことがない人と比較すると、「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」が10.0ポイント低い。

(ガスの購入先・料金プラン非変更者ベース)

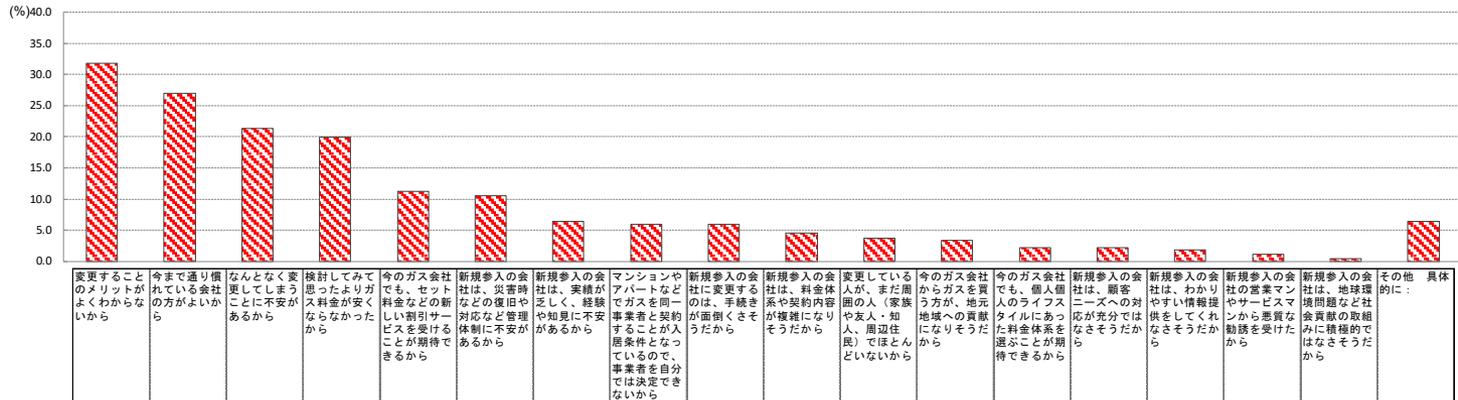


ガス購入先を変更しない理由(検討したことがある)性年代別

● Q35.あなたが、現在ガスを購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。(回答はいくつでも)
 (1)比較検討したことがある(回答はいくつでも)

◆ 性年代別に見ると、男性60歳代は「変更することのメリットがよくわからないから」が66.7%と全体を大きく上回っている。

(比較検討したことがある人ベース)



	n=	変更することのメリットがよくわからないから	今まで通り慣れている会社の方がよいか	なんとなく変更してしまうことに不安があるから	検討してみても思ったよりガス料金が安くなかったから	今のガス会社でも、セット料金などの新しい割引サービスを受けることが期待できるから	新規参入の会社は、災害時などの復旧や対応など管理体制に不安があるから	新規参入の会社は、実績が乏しく、怪談や口コミに不安があるから	マンションやアパートなどでガスが同一事業者と契約しているため、事業者を自分では決定できないから	新規参入の会社は、手続きが面倒くさそうだから	新規参入の会社は、料金体系や契約内容が複雑になりそうだから	変更している人が、まだ周囲の人(家族や友人・知人、周辺住民)でほとんどいないから	今のガス会社からガスを買う方が、地元の人やライバルのライフスタイルにあった料金体系を選ぶことが期待できるから	今のガス会社でも、個人間のニーズへの対応が充分ではないから	新規参入の会社は、わかりやすい情報提供をしてくれないから	新規参入の会社の営業マンやサービスマンから悪質な勧誘を受けたから	新規参入の会社は、地球環境問題など社会的に	その他	具体的
TOTAL	267	31.8	27.0	21.3	19.9	11.2	10.5	6.4	6.0	6.0	4.5	3.7	3.4	2.2	2.2	1.9	1.1	0.4	6.4
男性20-29歳	19	31.6	26.3	15.8	10.5	21.1	5.3	0.0	21.1	5.3	10.5	10.5	5.3	10.5	5.3	0.0	0.0	0.0	10.5
男性30-39歳	43	20.9	23.3	20.9	25.6	7.0	9.3	11.6	4.7	4.7	7.0	0.0	4.7	4.7	0.0	2.3	0.0	0.0	9.3
男性40-49歳	37	27.0	27.0	29.7	24.3	13.5	13.5	5.4	5.4	5.4	2.7	2.7	0.0	0.0	2.7	5.4	5.4	0.0	5.4
男性50-59歳	31	41.9	32.3	19.4	19.4	12.9	16.1	6.5	0.0	6.5	6.5	6.5	6.5	3.2	3.2	0.0	3.2	3.2	0.0
男性60-69歳	21	66.7	38.1	4.8	38.1	19.0	9.5	14.3	0.0	4.8	4.8	4.8	4.8	0.0	4.8	4.8	0.0	0.0	4.8
女性20-29歳	14	28.6	21.4	35.7	0.0	14.3	21.4	0.0	14.3	0.0	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	7.1
女性30-39歳	26	15.4	30.8	15.4	26.9	3.8	11.5	3.8	3.8	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7
女性40-49歳	26	23.1	26.9	19.2	19.2	7.7	7.7	3.8	3.8	3.8	0.0	0.0	7.7	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	7.7
女性50-59歳	28	35.7	25.0	32.1	10.7	10.7	7.1	7.1	10.7	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
女性60-69歳	22	40.9	18.2	18.2	9.1	9.1	4.5	4.5	4.5	9.1	0.0	4.5	4.5	4.5	4.5	0.0	0.0	0.0	4.5

(30サンプル以下は参考値)

ガス購入先を変更しない理由(検討したことがない)性年代別

● Q35.あなたが、現在ガスを購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。(回答はいくつでも)
 (2)比較検討したことがない(回答はいくつでも)

- ◆ 性年代別に見ると、男性30歳代は「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」が41.8%と高い。
- ◆ 女性50歳代は「変更することのメリットがよくわからないから」が41.1%となっている。

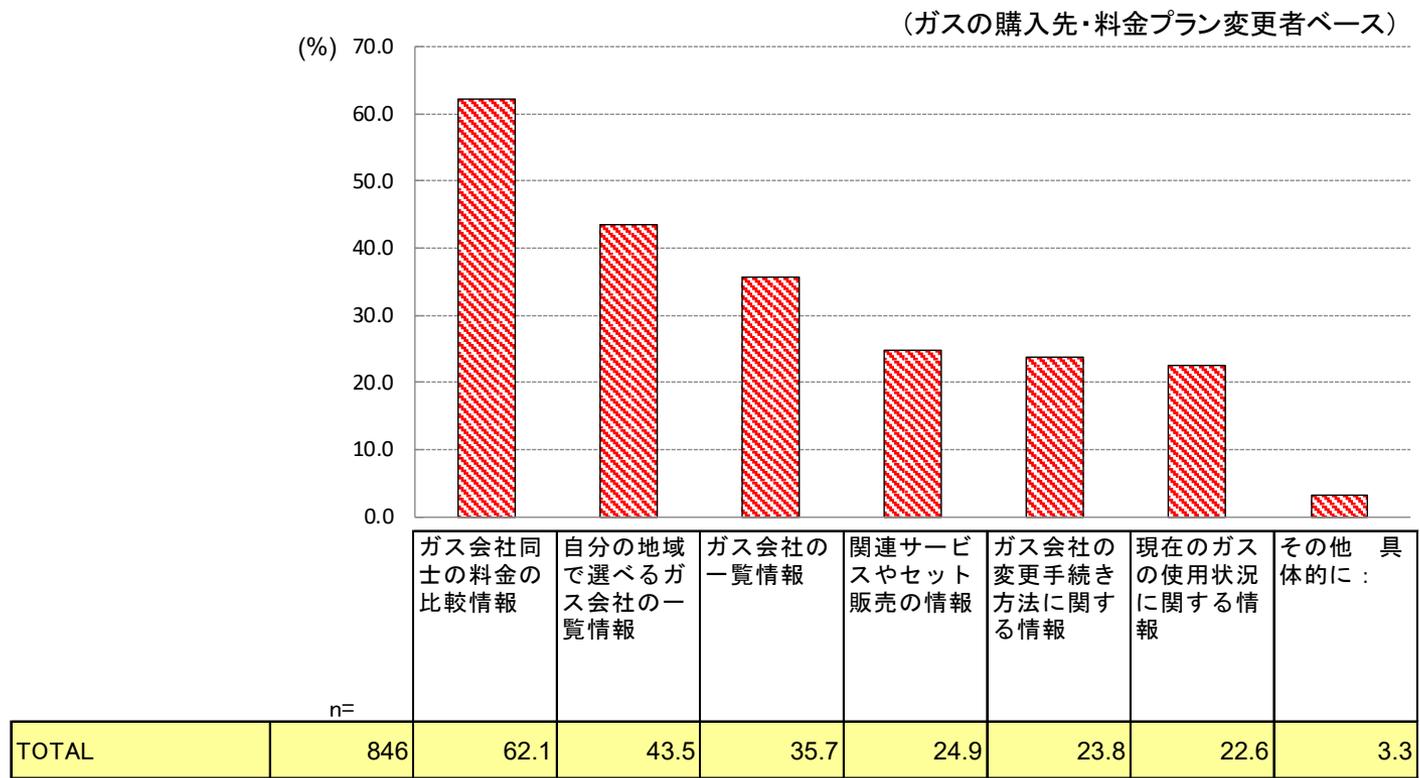
(比較検討したことがない人ベース)



	n=	今まで通り 買っている 会社の方が よいから	なんとなく 変更してしま うことに不安 があるから	変更すること のメリットが よくわからな いから	新規参入の会 社は、災害時 などの復旧や 対応など管理 体制に不安が あるから	新規参入の会 社は、手続き が面倒だから	新規参入の会 社は、実績が 乏しく、経歴 や知見に不安 があるから	今のガス会社 でも、セット 料金などの新 しい割引サー ビスを受ける ことが期待で きるから	新規参入の会 社は、料金体 系や契約内容 が複雑になり そうだから	マンションや アパートなど でガスを同一 事業者と契約 することが入 居条件となっ ているので、 事業者を自分 では決定でき ないから	検討してみ て思ったより ガス料金が安 くならなかつ たから	変更してい る人が、まだ 周知の(家族 や友人、知 人、周辺住 民)でほとん どいないから	新規参入の会 社は、顧客 ニーズへの対 応が充分では なさそうだから	今のガス会社 からガスを買 う方が、地元 地域への貢献 になりそうだから	新規参入の会 社は、わかり やすい情報提 供をしてくれ なさそうだから	今のガス会社 でも、個人層 のライフス タイルにあっ た料金体系を 選ぶことが期 待できるから	新規参入の会 社は、地球環 境問題など社 会貢献の取組 みに積極的で はなさそうだから	新規参入の会 社の営業マン やサービスマ ンから悪質な 勧誘を受けた から	その他 具 体的に：
TOTAL	579	32.0	31.3	30.4	10.5	7.9	6.4	6.0	4.8	4.0	3.6	2.6	2.6	2.1	1.9	1.0	0.9	0.9	6.9
男性20-29歳	38	28.9	28.9	36.8	5.3	7.9	0.0	0.0	2.6	10.5	0.0	5.3	2.6	2.6	0.0	0.0	2.6	0.0	7.9
男性30-39歳	67	22.4	41.8	25.4	7.5	3.0	6.0	6.0	1.5	3.0	1.5	1.5	4.5	1.5	3.0	0.0	0.0	0.0	7.5
男性40-49歳	77	31.2	29.9	37.7	11.7	6.5	6.5	7.8	3.9	1.3	3.9	2.6	5.2	0.0	2.6	0.0	0.0	3.9	6.5
男性50-59歳	71	32.4	33.8	33.8	14.1	9.9	4.2	1.4	4.2	2.8	4.2	2.8	1.4	0.0	2.8	1.4	1.4	0.0	7.0
男性60-69歳	62	41.9	29.0	19.4	9.7	4.8	6.5	11.3	1.6	1.6	3.2	1.6	1.6	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0	3.2
女性20-29歳	48	31.3	35.4	14.6	14.6	6.3	10.4	4.2	8.3	10.4	14.6	4.2	6.3	2.1	6.3	2.1	4.2	4.2	2.1
女性30-39歳	50	30.0	38.0	28.0	8.0	14.0	2.0	4.0	6.0	4.0	4.0	0.0	2.0	2.0	2.0	0.0	2.0	0.0	14.0
女性40-49歳	57	29.8	24.6	31.6	14.0	12.3	8.8	10.5	8.8	8.8	0.0	3.5	3.5	1.8	0.0	1.8	0.0	0.0	5.3
女性50-59歳	56	33.9	23.2	41.1	7.1	8.9	7.1	7.1	10.7	0.0	1.8	1.8	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
女性60-69歳	53	37.7	26.4	34.0	11.3	7.5	11.3	5.7	1.9	1.9	3.8	3.8	1.9	3.8	1.9	0.0	0.0	0.0	9.4

● Q36.あなたが今後、ガスの購入先を検討する場合、どのような情報がほしいですか。（回答はいくつでも）

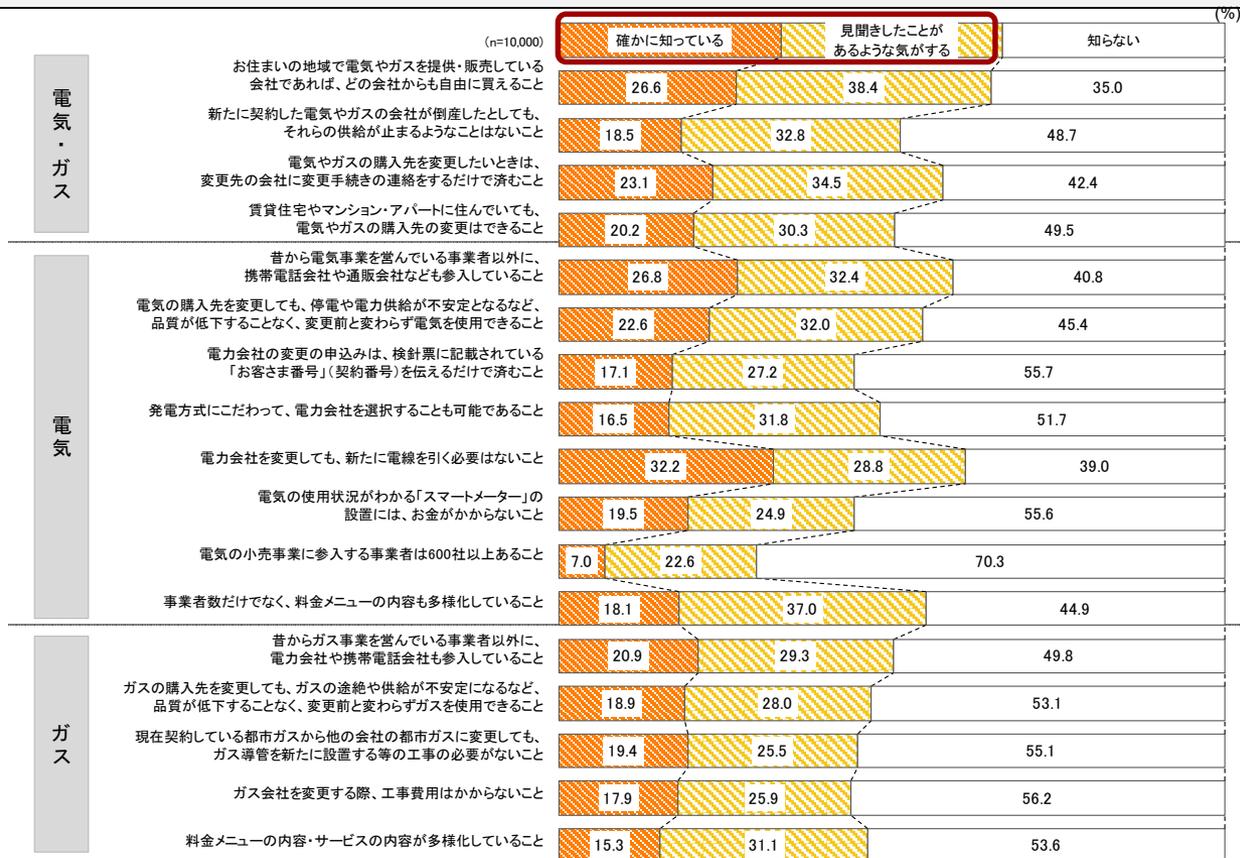
◆ 「ガス会社同士の料金の比較情報」が62.1%と最も高く、次いで「自分の地域で選べるガス会社の一覧情報」が43.5%、「ガス会社の一覧情報」が35.7%となっている。



【インターネット調査】 電気 / ガス 共通パート

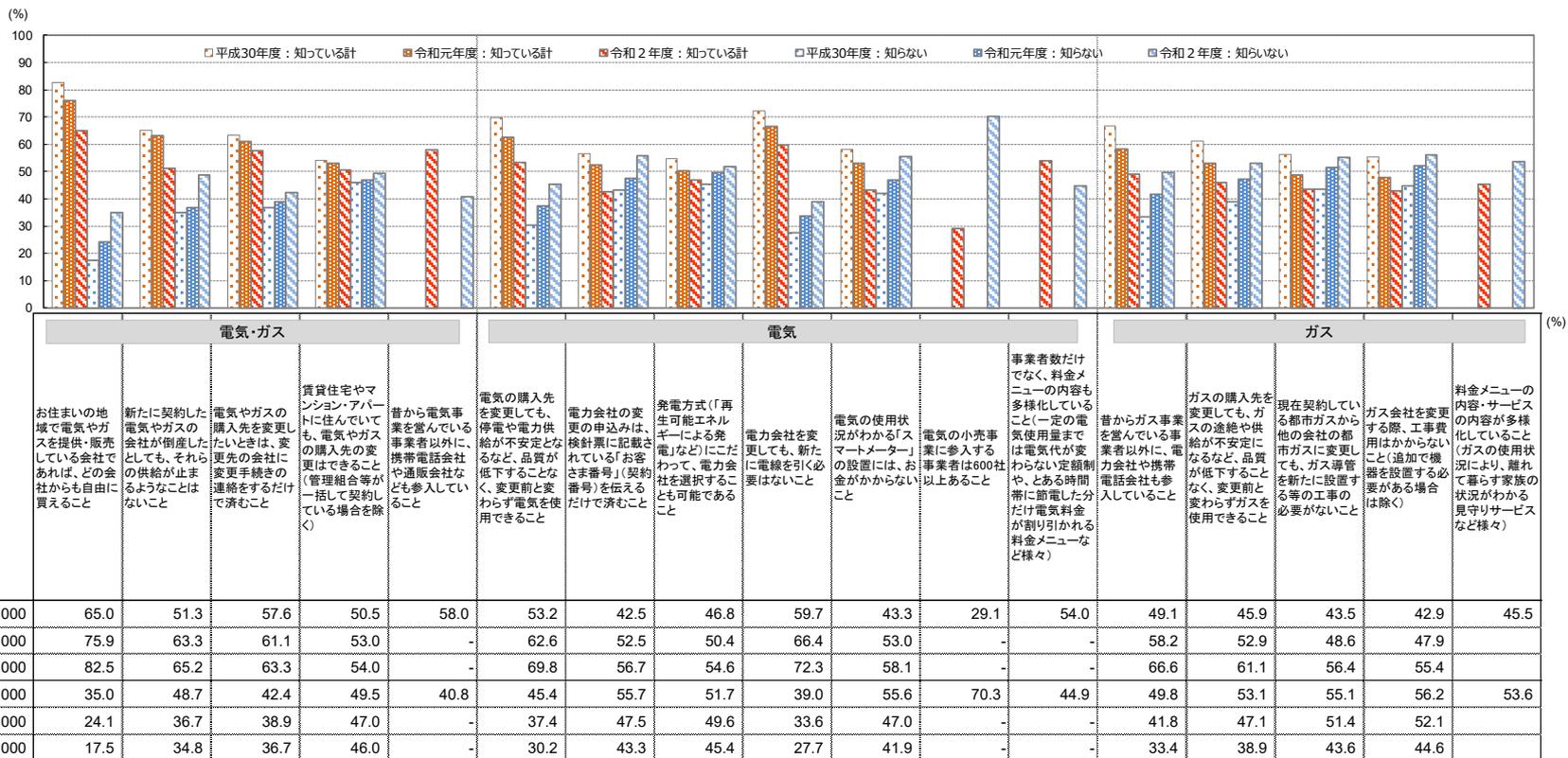
● SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたのご存知の範囲でお答えください。（回答はそれぞれ1つ）

- ◆ 電力会社変更後、新たに電線を引く必要はないことは「確かに知っている」が32.2%と、最も認知度が高い。
- ◆ 自由化（どの会社からも自由にも買えること）は「確かに知っている」は26.6%、「見聞きしたことがあるような気がする」との合計値は65.0%と、最も高くなっている。
- ◆ 電気の小売り事業に参入する事業者数は「知らない」が7割以上と、最も低い認知度であり、今後の周知が必要となるとみられる。



- SC12.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

◆ 時系列別にみると、3か年で「知っている」が下がっている項目が多く見受けられる。

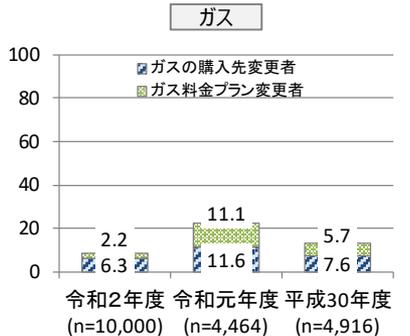
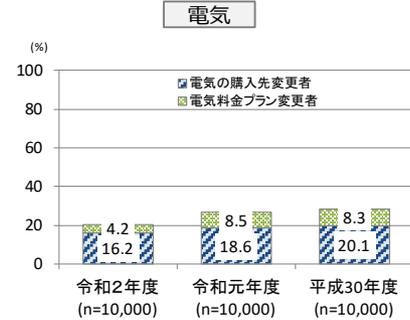


【 findings 】

Findings

自由化の浸透状況

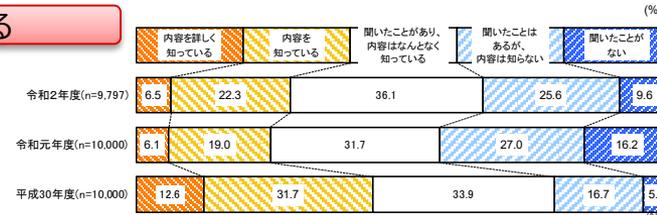
令和元年度スイッチング状況



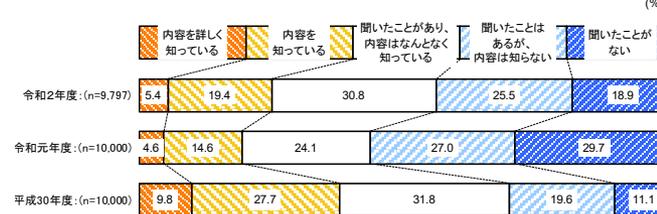
(令和元年度、平成30年度のガス購入先変更者、ガス料金プラン変更者は東京電力、中部電力、関西電力、九州電力管内ベース)

知る

電気

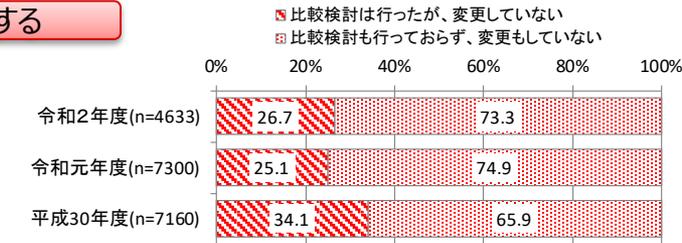


ガス

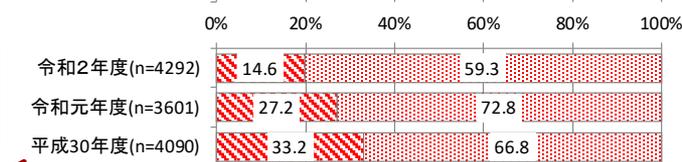


検討する

電気



ガス



変更

令和元年度

時系列

『内容認知あり（詳しく～内容を知っている）』の割合

前年比で
上昇

電気 : 28.8%
ガス : 24.8%

「比較検討も行っておらず、変更もしていない」の割合
※購入先または料金プラン非変更者ベース

前年比で
低下

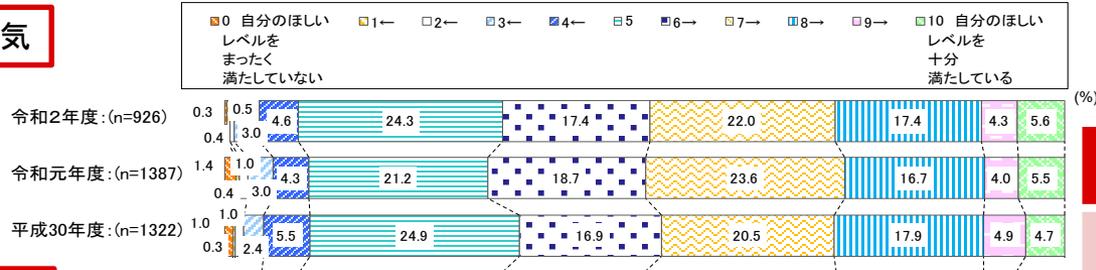
電気 : 73.3%
ガス : 59.3%

Findings

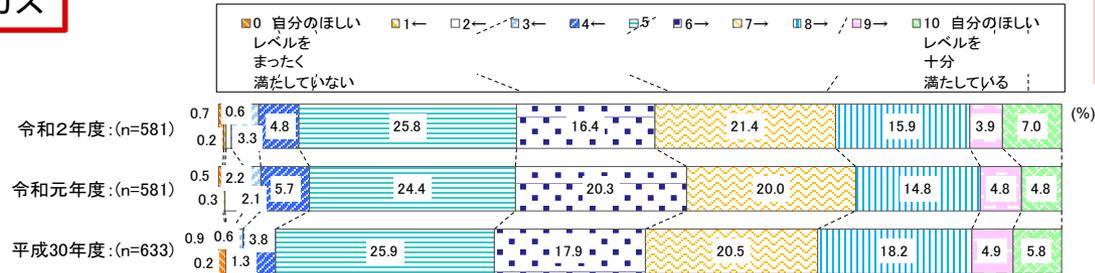
満足度

満足する

電気



ガス



令和2年度

時系列

『満足計』の割合

電気 : 66.7%
ガス : 64.6%

前年
比で
低下

【SC12. 自由化の浸透状況】

電気、ガスともに購入先または料金プランの変更者は、令和元年度と比較し3ポイント程度上昇。ガス料金プラン変更者は減少した。

購入先や料金プランのスイッチングが行われる過程において「知る」段階で、内容を認知している割合が3割弱程度と、令和元年度調査と比較して若干高くなった。一方で、「聞いたことはあり、なんとなく内容を知っている」の割合は高くなっており、電力、ガス自由化に関する情報の普及は引き続き必要とみられる。

【満足度】

満足している割合は、電気、ガスともに6割を占めるが、いずれにおいても数値が下降傾向である。電気やガスはライフラインのため、一般材と比べてスイッチングにより慎重な態度を示しやすいため、**スイッチングに対する不安感を解消する対策**が必要となっている。

＜検討も変更もしていない人の非変更理由＞

電気 1位：今まで通り慣れている会社の方が良いから、2位：何となる変更してしまうことに不安があるから、3位：変更することのメリットが分からないから

ガス 1位：変更することのメリットが分からないから、2位：今まで通り慣れている会社の方が良いから、3位：何となる変更してしまうことに不安があるから

Findings

変更の動機

Q11. 電気の購入先や料金プラン変更理由 (電気の購入先・料金プラン変更者)	令和2 年度 (%)	令和元 年度 (%)	Q5. 電気の供給先に求めること	(%)
1位：今よりも安い料金プランが出たこと	19.5	15.6	1位：料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でなくわかりやすいこと	49.9
2位：引っ越しや住み替えをしたこと	17.0	14.8	2位：料金の割引メニューが充実していること	38.0
3位：電気を販売している会社が電気とのセット割を始めたこと	16.8	12.3	3位：災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること	30.2
4位：今の電気料金が高いと感じたこと	16.5	17.2	4位：利用状況に合った新たな料金プランやサービス情報の提供があること	29.3
5位：光熱費・通信費など、ほかの請求や明細と同封で、セット割引の案内が来たこと	16.3	11.6	5位：ホームページなどで電気の使用状況や請求料金の確認が簡単にできること	26.6
Q27. ガスの購入先変更理由 (ガスの購入先変更者)	令和2 年度 (%)	令和元 年度 (%)	Q24. ガスの供給先に求めること	(%)
1位：電気を販売している会社がガスとのセット割を始めたこと	23.4	16.4	1位：料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でなくわかりやすいこと	40.2
2位：引っ越しや住み替えをしたこと	21.0	18.9	2位：料金の割引メニューが充実していること	31.6
3位：光熱費・通信費など、ほかの請求や明細と同封で、セット割引の案内が来たこと	17.2	9.0	3位：災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること	28.6
4位：今よりも安い料金プランが出たこと	15.3	11.5	4位：日常の点検やメンテナンスがしっかりしていること	26.2
5位：今のガス料金が高いと感じたこと	10.3	9.6	5位：利用状況に合った新たな料金プランやサービス情報の提供があること	22.0

電気、ガスともに、「料金の実質的な低下」がスイッチングの要因として考えられ、「料金の割引メニューの充実」への需要が高い。

Findings

意識と実態のギャップ①

Q5. 電気の供給先に求めること

(%)

1位：料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でなくわかりやすいこと	49.9
2位：料金の割引メニューが充実していること	38.0
3位：災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること	30.2
4位：利用状況に合った新たな料金プランやサービス情報の提供があること	29.3
5位：ホームページなどで電気の使用状況や請求料金の確認が簡単にできること	26.6

Q24. ガスの供給先に求めること

(%)

1位：料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でなくわかりやすいこと	40.2
2位：料金の割引メニューが充実していること	31.6
3位：災害時・トラブル時に迅速かつ適切に対応してくれること	28.6
4位：日常の点検やメンテナンスがしっかりしていること	26.2
5位：利用状況に合った新たな料金プランやサービス情報の提供があること	22.0

SC12. 自由化認知

	n=	新たに契約した電力会社やガス会社が倒産したとしても、電気やガスの供給が止まるようなことはないこと	電気の購入先を切り替えても、停電しやすくなったり送電の安定性や品質が下がるようなことはなく、いままでと変わらず電気を使用できること	新規参入のガス会社と契約しても、ガスの供給が不安定になる可能性はないこと
TOTAL	10,000	18.5	22.6	18.9
電気の購入先変更者	1,624	42.6	54.3	45.3
電気料金プラン変更者	419	35.1	40.6	34.4
電気の購入先 または料金プラン未変更者	7,957	12.7	15.2	12.7
ガスの購入先変更者	628	47.8	57.6	60.5
ガス料金プラン変更者	217	38.2	40.6	41.5
ガスの購入先 または料金プラン未変更者	9,155	16.0	19.8	15.5

Q6./Q25. 供給企業に対する信頼度

<信頼している計>の割合	電気供給業界としての信頼度 (n=1,854)	ガス供給業界としての信頼度 (n=1,458)
	現在お住まいの地域の電力会社	65.3
現在お住まいの地域以外の電力会社	31.4	29.6
現在お住まいの地域のガス会社	60.6	55.6
現在お住まいの地域以外のガス会社	28.3	28.3
石油（ガソリンスタンド含む）	36.2	31.8
総合商社	21.3	20.3
流通（コンビニ、スーパー等）	39.4	33.1
ハウスメーカー	23.4	19.8
家電量販店	37.2	30.8
携帯電話のキャリア	38.7	33.9
インターネット・通信キャリア	31.4	27.1
旅行・レジャー	23.8	20.3
金融（銀行・証券・保険）	37.1	31.8

「災害時・トラブル時の迅速かつ適切な対応」への不安がスイッチングの障害となっている。契約変更者と非変更者では、安定供給への認知度が低いため、「スイッチングしても安定供給が確保されていること」を訴求する必要がある。

令和元年度調査と比較すると、業界別信頼度は「住んでいる地域の会社」であることが上昇した。相対的な傾向は似通っており、「住んでいる地域の会社」、「エネルギー業界であること」の2点への信頼度が高い。信頼度は「安定供給」や「トラブル時の対応」への不安が影響しているとも考えられる。

Findings

意識と実態のギャップ②

Q19. 電気の購入先、料金プラン非変更理由 (本調査回答者、購入先またはプラン非変更者)	比較検討したことがある (%)	比較検討したことがない (%)	Q35. ガスの購入先非変更理由 (本調査回答者、購入先またはプラン非変更者)	比較検討したことがある (%)	比較検討したことがない (%)
1位：変更することのメリットがよくわからないから	32.2	28.1	1位：変更することのメリットがよくわからないから	31.8	30.4
2位：今まで通り慣れている会社の方がよいから	23.5	34.4	2位：今まで通り慣れている会社の方がよいから	27.0	32.0
3位：なんとなく変更してしまうことに不安があるから	23.2	33.7	3位：なんとなく変更してしまうことに不安があるから	21.3	31.3
4位：検討してみても思ったより電気料金が安くなかったから	21.8	4.2	4位：検討してみても思ったよりガス料金が安くなかったから	19.9	3.6
5位：新規参入の会社は、災害時などの復旧や対応など管理体制に不安があるから	13.1	11.4	5位：今のガス会社でも、セット料金などの新しい割引サービスを受けることが期待できるから	11.2	6.0

SC12. 自由化認知

n=		電気やガスの購入先を変更したいときは、変更先の会社に変更手続きの連絡をするだけで済むこと	電力会社の変更の申込みは、検針票に記載されている「お客さま番号」(契約番号)を伝えるだけで済むこと	電力会社を変更しても、新たに電線を引く必要はないこと	現在契約している都市ガスから他の会社の都市ガスに変更しても、ガス導管新たに設置する等の工場の必要がないこと	ガス会社を変更する際、工事費用はかからないこと(追加で機器を設置する必要がある場合は除く)	(%)
TOTAL	10,000	23.1	17.1	32.2	19.4	17.9	
電気の購入先変更者	1,624	58.1	46.2	66.8	45.4	44.2	
電気料金プラン変更者	419	40.3	32.0	53.5	35.6	33.9	
電気の購入先 または料金プラン未変更者	7,957	15.0	10.4	24.1	13.2	11.7	
ガスの購入先変更者	628	60.5	46.2	67.2	62.7	63.4	
ガスの購入先非変更者	217	41.9	37.3	51.6	45.2	41.5	
ガスの購入先 または料金プラン未変更者	9155	20.0	14.6	29.4	15.8	14.2	

電気、ガスいずれも、購入先または料金プラン非変更者は、「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」が非変更理由として挙げられている。それぞれ、比較検討の有無で10ポイント程度ポイント差があり、比較検討をしたことがない人は漠然とした不安感が強い。電気の購入先または料金非変更者では「新規参入の会社災害時などの復旧や対応など管理体制に不安があるから」も非変更理由として上位に入った。契約変更手続きの手軽さに関する認知度が低いこと、新規参入企業への信頼が低くなっているため、訴求が必要となっている。



株式会社インテージリサーチ

www.intage-research.co.jp/