

経済産業省 御中

令和4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

2023年2月27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)

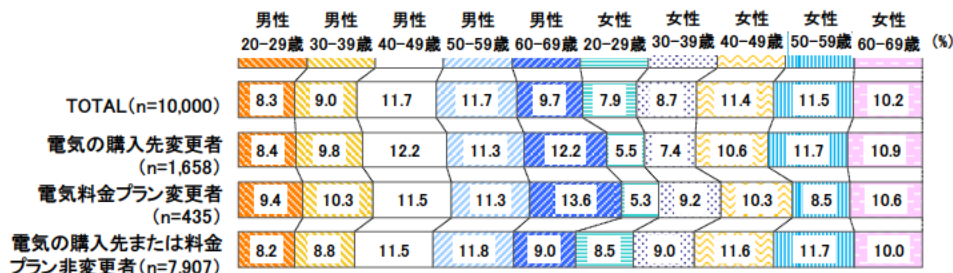
1.調査方法	インターネット調査
2.調査対象者	●スクリーニング調査：20歳以上の一般男女 ●本調査：①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者、 ③都市ガスの購入先変更者、④都市ガスの購入先非変更者
3.調査エリア	全国
4.サンプル数	●スクリーニング調査：10,000サンプル ●本調査：1,652サンプル（各500サンプル以上） ①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者、 ③都市ガスの購入先変更者、④都市ガスの購入先非変更者
5.サンプル割付	●スクリーニング調査：母集団準拠 人口構成比に準拠し、割当抽出を行った。 （平成27年国勢調査をベースに人口動態を加味したデータを使用） ●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 ①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者にも③都市ガスの購入先変更者、④都市ガスの購入先非変更者が含まれ、 ③都市ガスの購入先変更者、④都市ガスの購入先非変更者にも①電気の購入先変更者、②電気の購入先非変更者が含まれる ため、集計上の各総数は500サンプル以上となる。
6.調査期間	2023年1月13日～2023年1月18日

2 調査結果

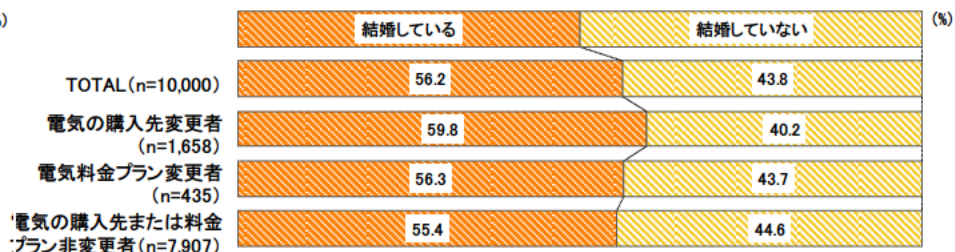
スクリーニング単体集計 (10,000s)

①電力自由化

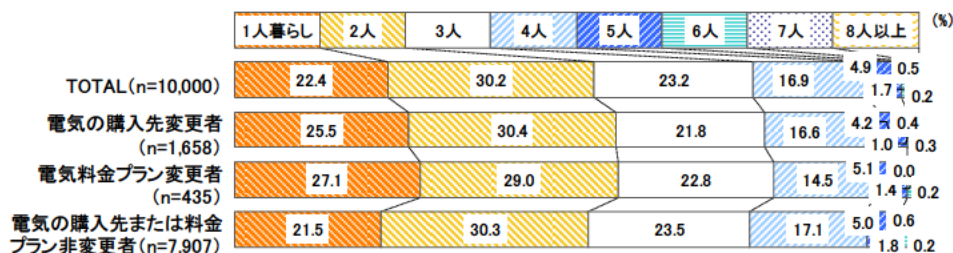
◆性年代



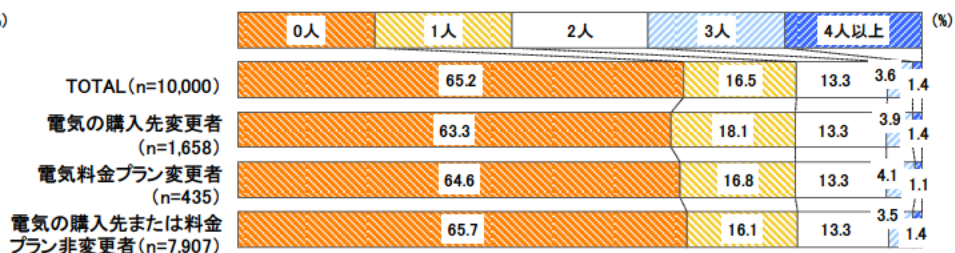
◆未既婚



◆同居者数



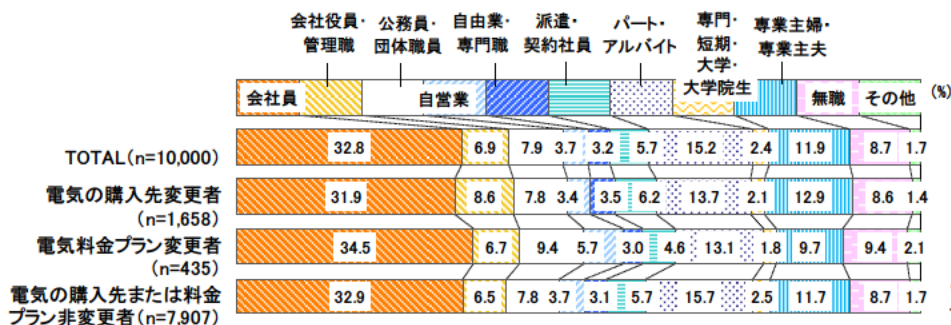
◆同居子供人数



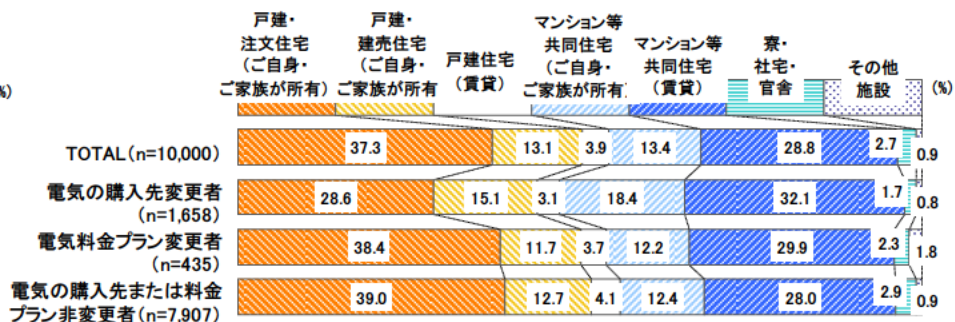
対象者属性 変更状況別

SCR10,000s

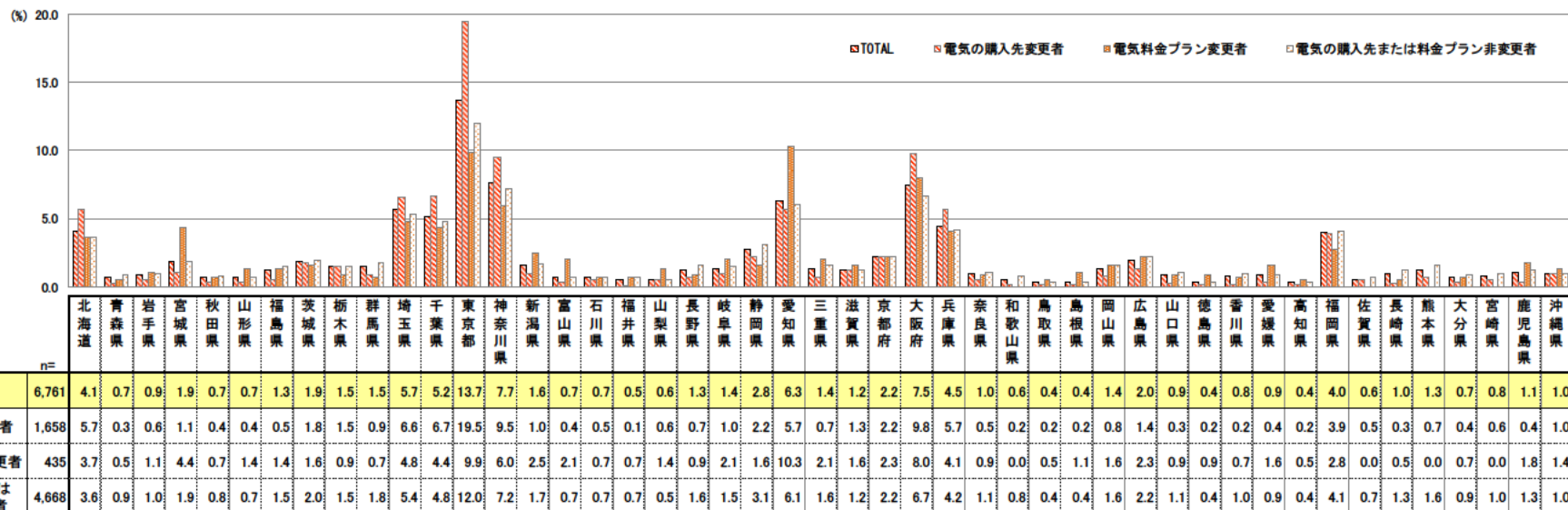
◆職業



◆住居形態

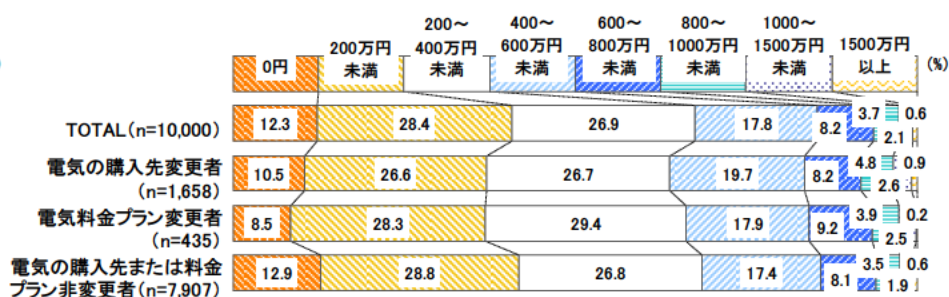
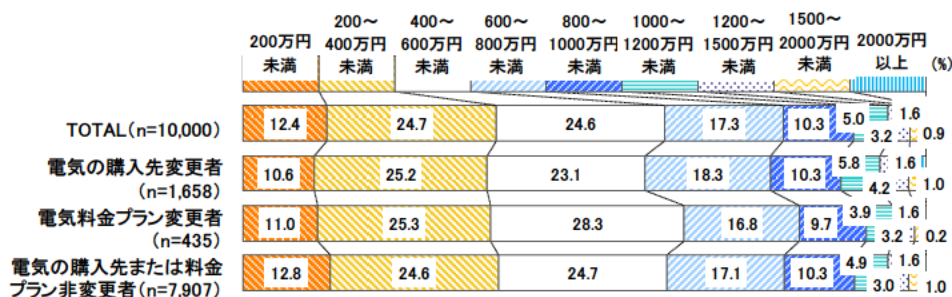


◆居住地



◆世帯年収

◆個人年収

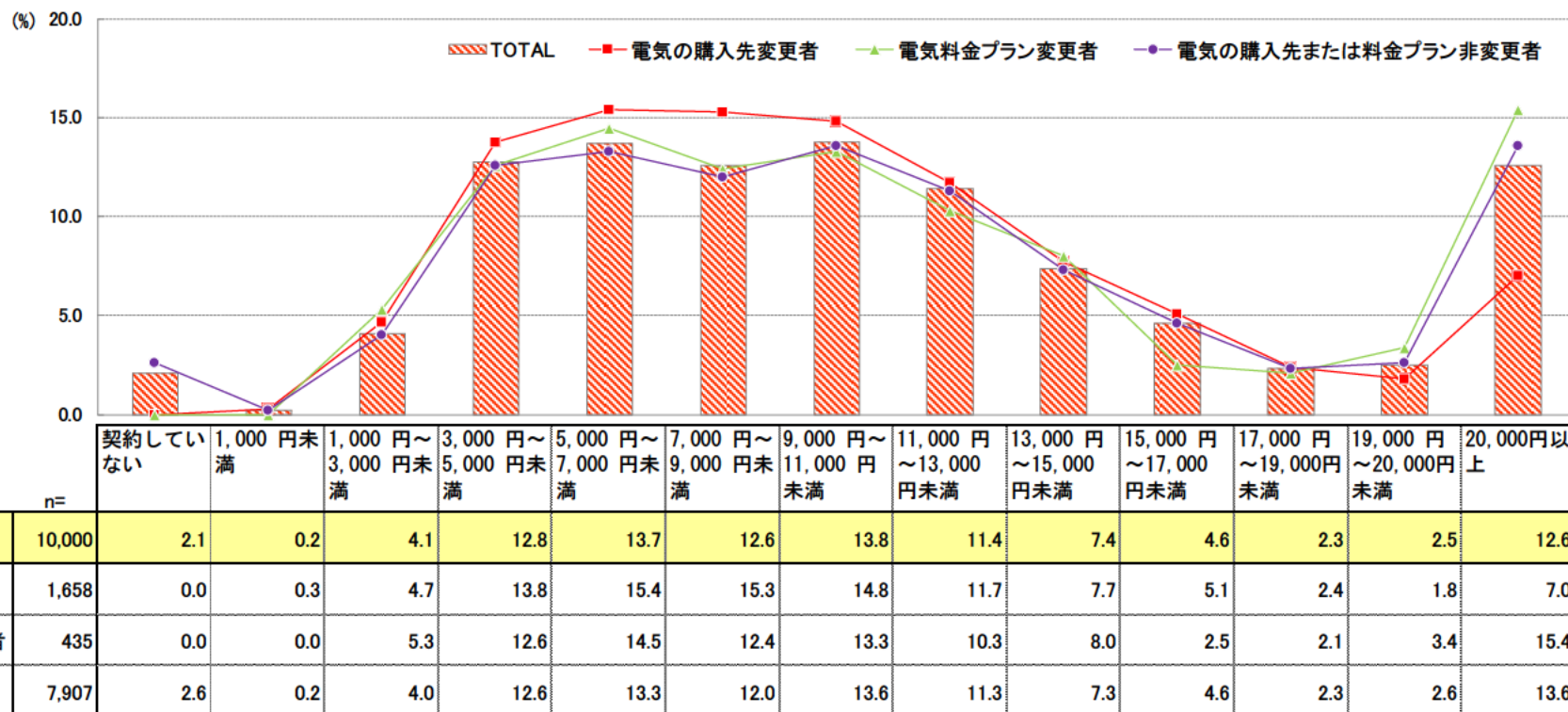


直近1ヶ月の電気料金 変更状況別

SCR10,000s

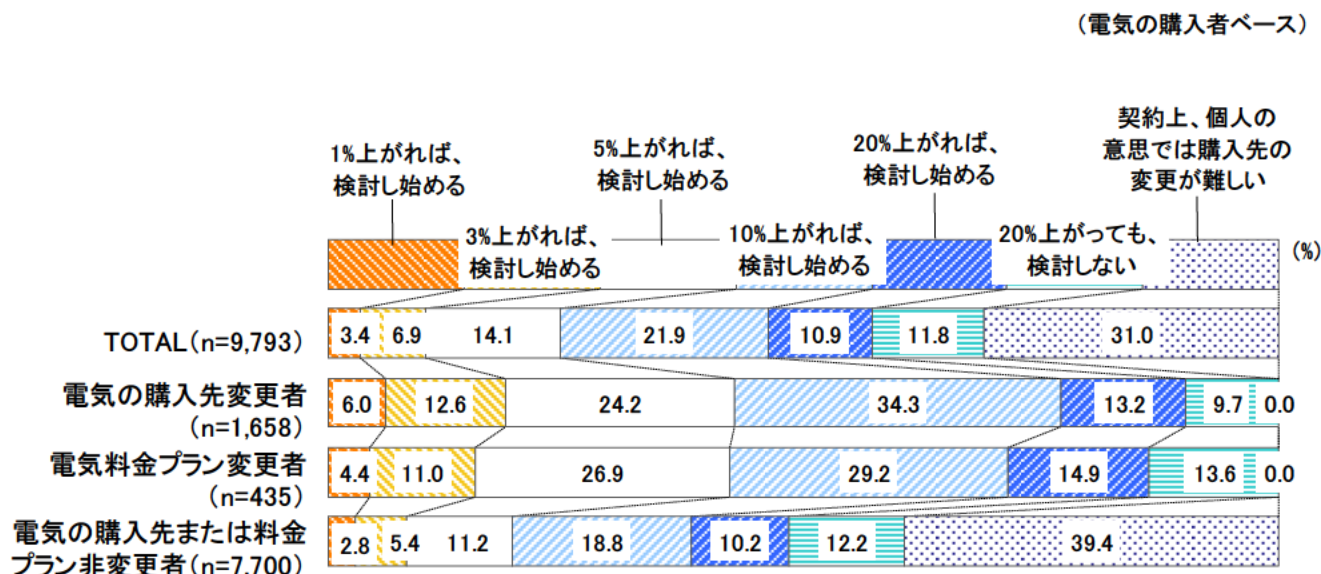
- SC6.あなたのご家庭での直近1ヶ月の電気料金・都市ガス料金・プロパンガス(LPG)料金について、それぞれ金額をお答えください。(1)電気料金 (回答は1つ)

- ◆ 全体では、電気料金は「9,000円～11,000円未満」が13.8%、「5,000円～7,000円未満」が13.7%となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者は、「20,000円以上」の割合が15.4%と高い。



- 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)

- ◆ 電気の購入先変更を検討する値上げ幅としては、「10%」が21.9%と最も高く、次いで「5%」が14.1%となっている。
- ◆ 変更状況別にみると、電気の購入先・料金プラン非変更者は、『10%以下(「1%」～「10%」までの合計値)』で38.2%が検討し始めるとしている。一方、「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」は39.4%となっている。

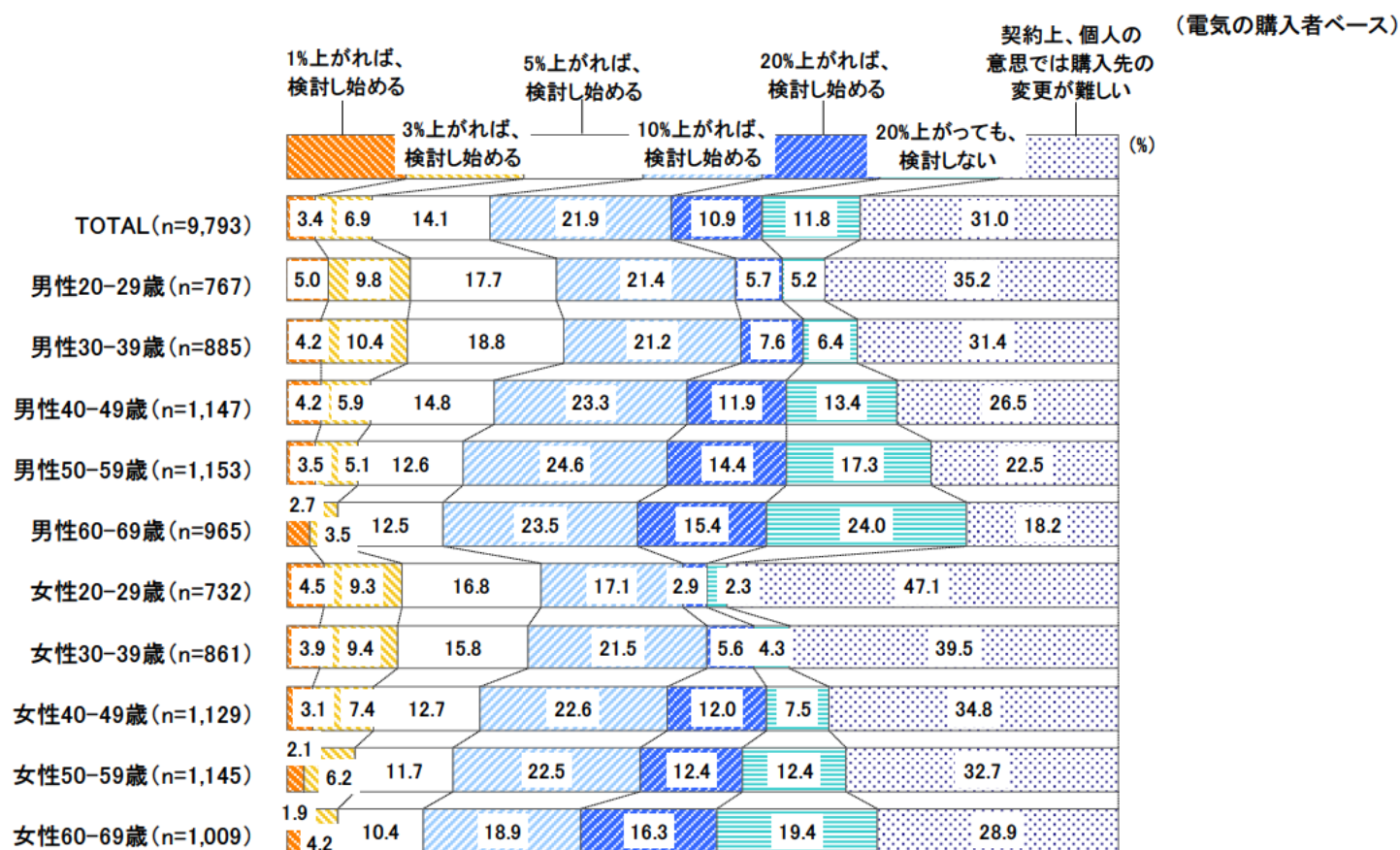


電気の購入先変更を検討する値上げ幅 性年代別

SCR10,000s

- 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)

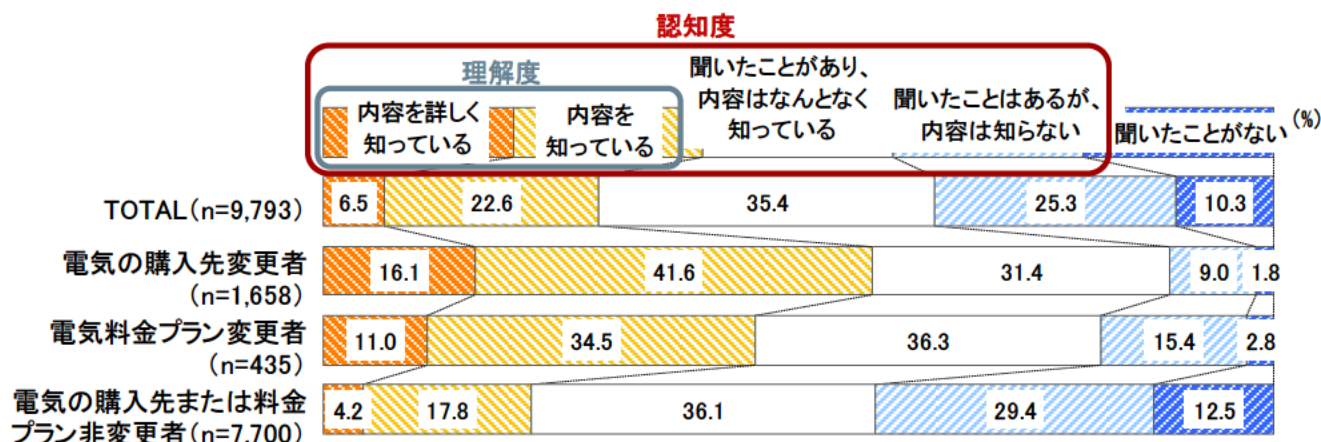
- ◆ 性年代別では、男女ともに20歳代～30歳代を中心に『5%以下(「1%」～「5%」までの合計値)』の割合が高く、3割を超えている。
- ◆ 女性20歳代では「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」が47.1%と高い。



- 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）

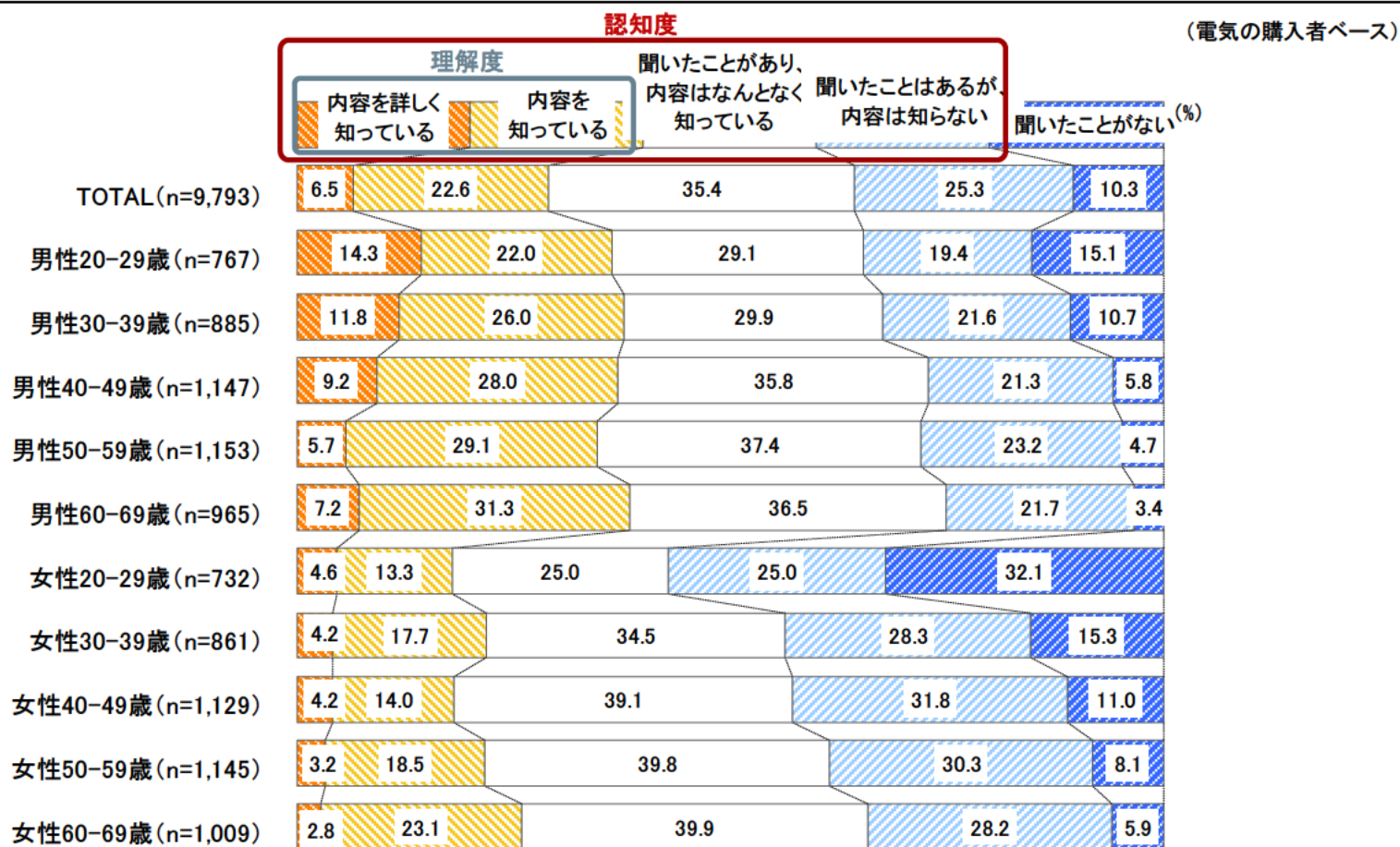
- ◆ 電力の小売自由化の『理解度（「内容を詳しく知っている」「内容を知っている」の合計値）』は29.1%、『認知度（「内容を詳しく知っている」～「聞いたことはあるが、内容は知らない」までの合計値）』は89.8%となっている。
- ◆ 変更状況別では、『認知度』の割合は、電気の購入先変更者が98.1%、電気料金プラン変更者が97.2%、電気の購入先または料金プラン非変更者は87.5%となっている。
- ◆ 電気の購入先変更者と電気の購入先または料金プラン非変更者では、『認知度』に約10ポイントの開きがみられる。

（電気の購入者ベース）



- 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）

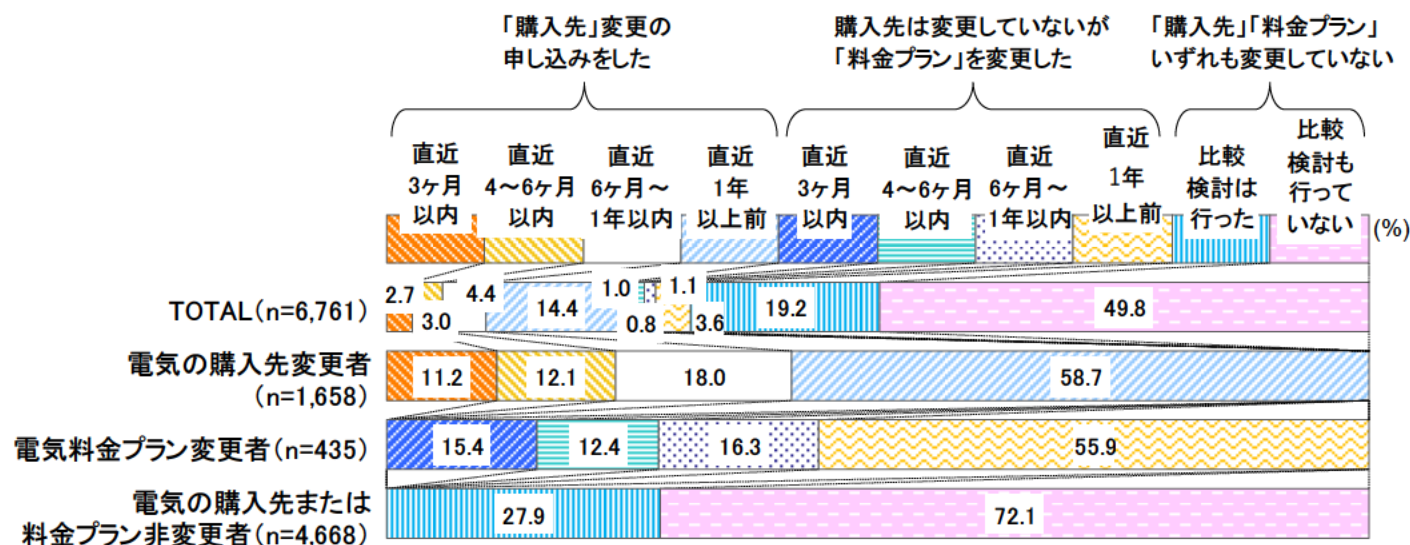
- ◆ 性年代別にみると、男性60歳代の『認知度』が96.7%と高い。
- ◆ 『認知度』は、男性と比較すると女性はいずれの年代も低い。特に女性20歳代の32.1%が電力の小売自由化を「聞いたことがない」と回答している。



- SC9.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」は27.9%、「比較検討も行っていない」が72.1%となっている。

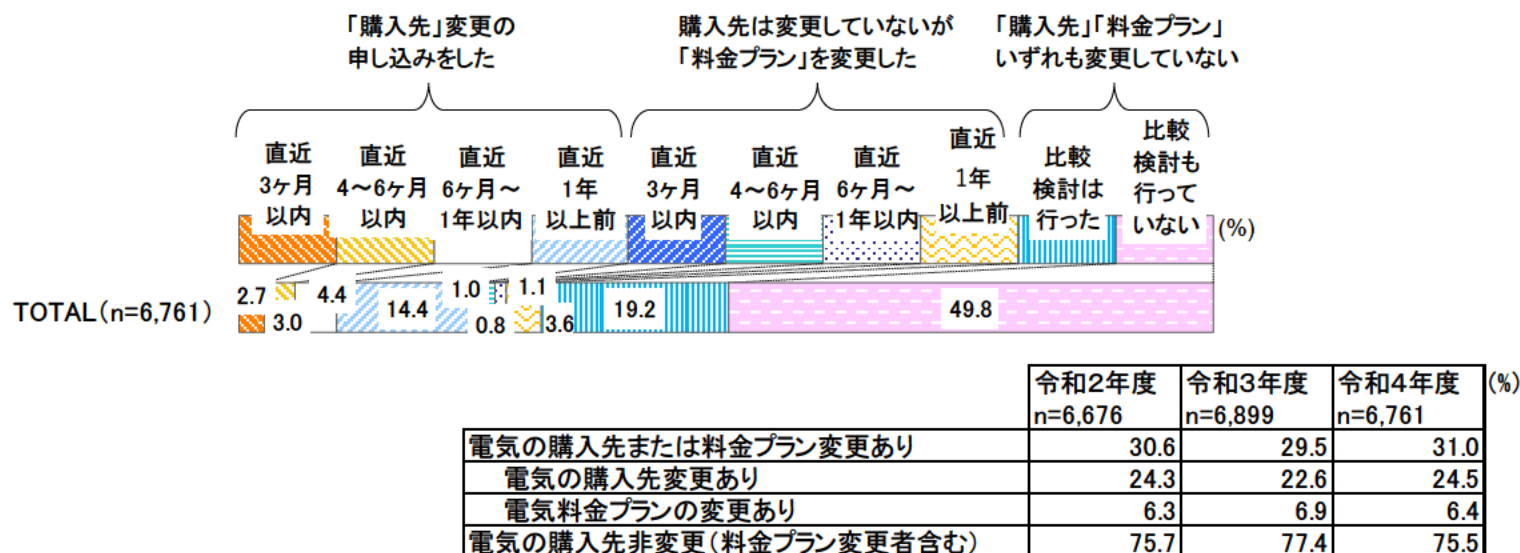
（SC7の電気で「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」以外の回答者ベース）



- SC9.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24.5%、電気料金プランを変更した人は6.4%。
- ◆ 電気の購入先変更者は令和3年度から1.9ポイント増加している。

（SC7の電気で「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）



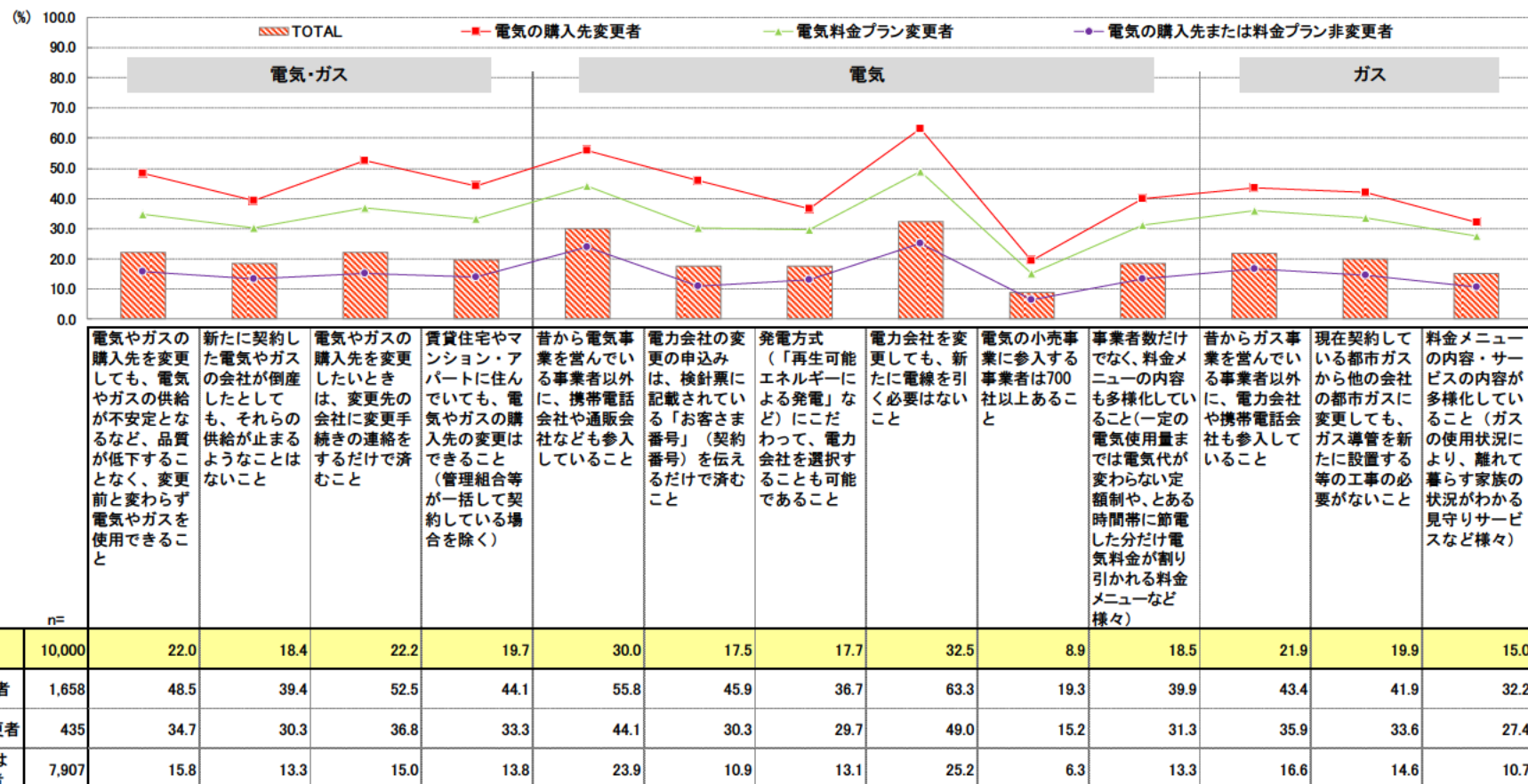
（※グラフデータの足しあげた数値が表と一致しない場合がある）

小売自由化認知度(確かに知っている) 変更状況別

SCR10,000s

- SC10.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)

- ◆ 小売自由化について「確かに知っている」は、「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」が最も高い。
- ◆ 電気の購入先変更者は全ての項目において「確かに知っている」割合が高い。

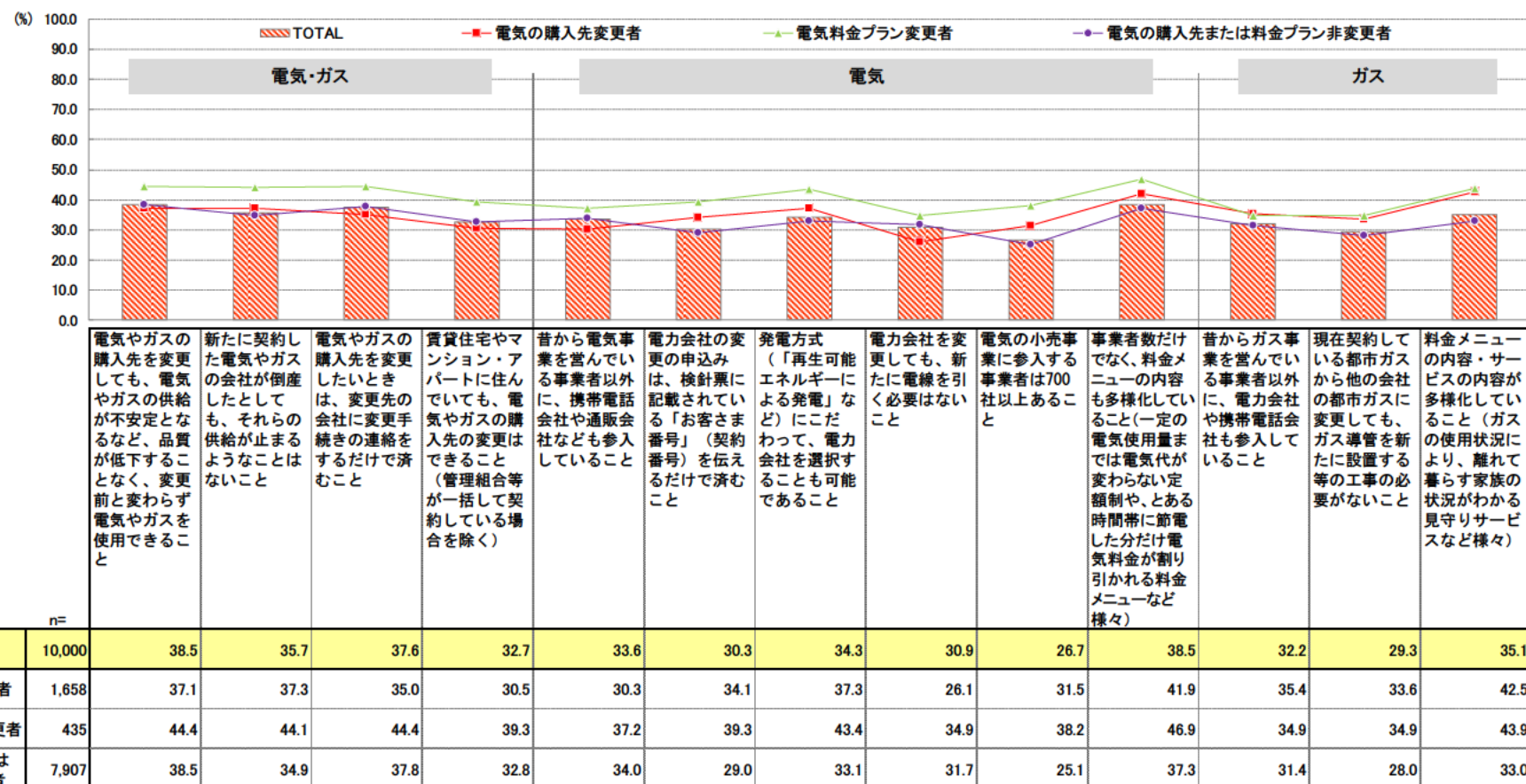


小売自由化認知度(見聞きしたことがあるような気がする) 変更状況別

SCR10,000s

- SC10.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)

◆ 小売自由化について「見聞きしたことがあるような気がする」は、変更状況別では大きな差はない。

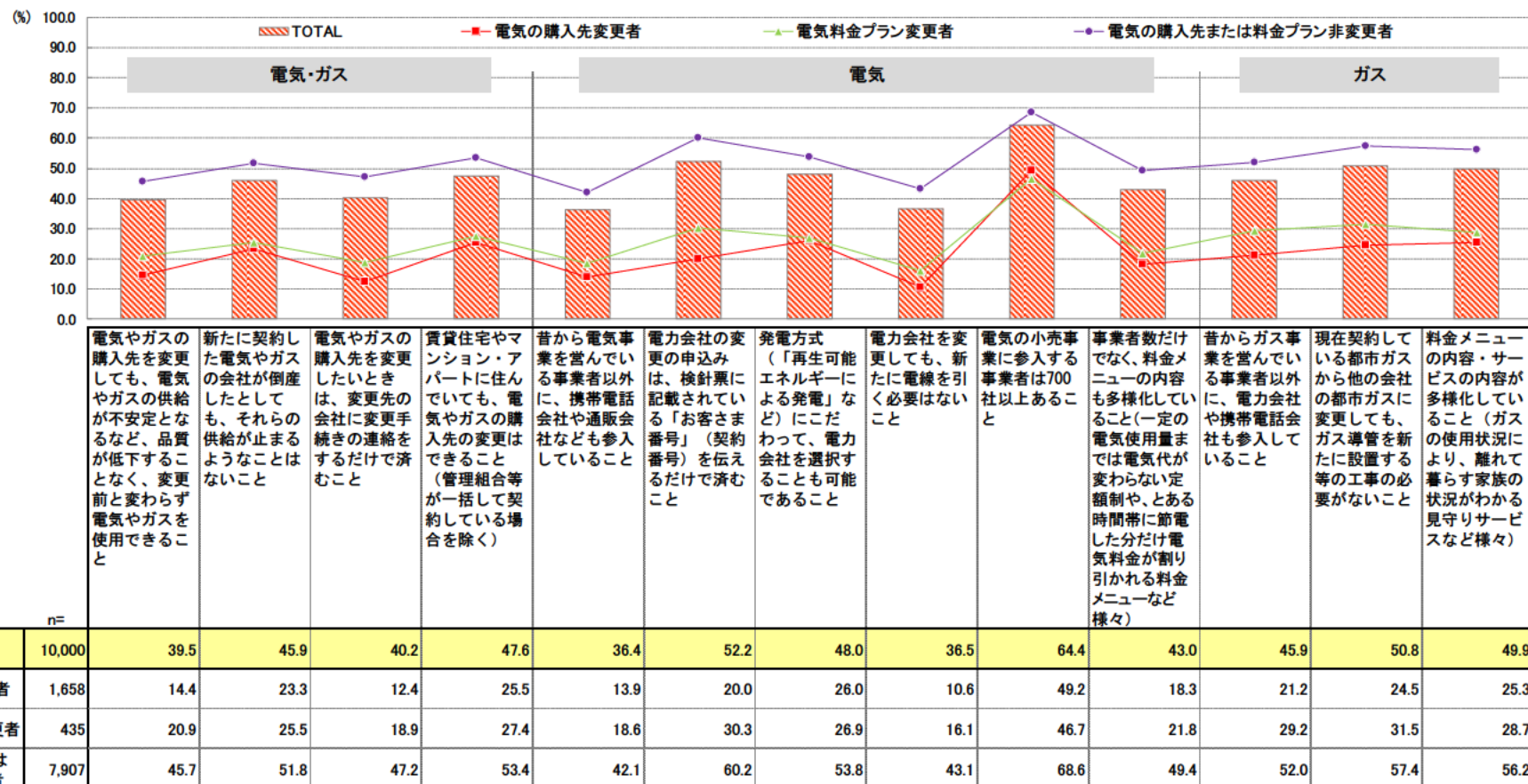


小売自由化認知度(知らない) 変更状況別

SCR10,000s

- SC10.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)

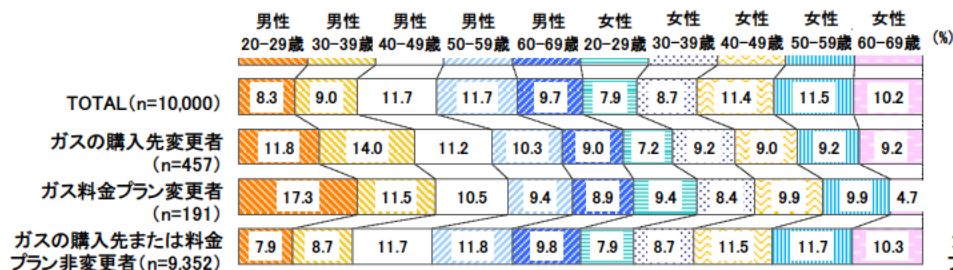
- ◆ 小売自由化について「知らない」は、「電気の小売事業に参入する事業者は700社以上あること」が最も高い。
- ◆ 電気の購入先または料金プラン非変更者が全ての項目において高くなっており、電気の購入先変更者、電気料金プラン変更者と比較して全体的に認知度が低いことがわかる。



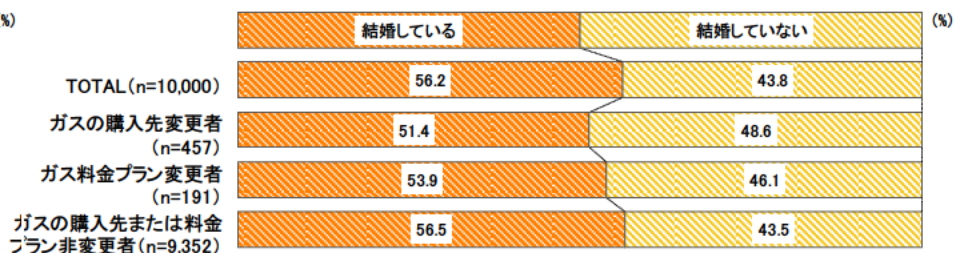
スクリーニング単体集計 (10,000s)

②ガス自由化

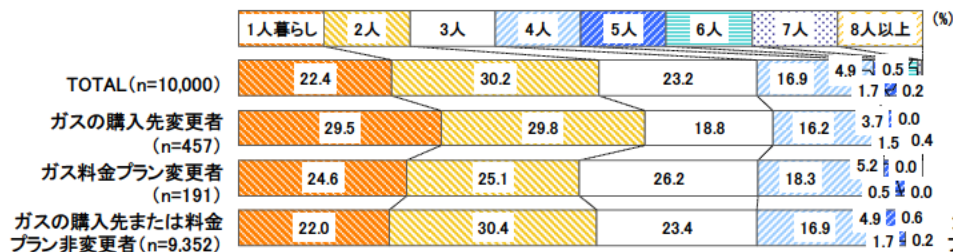
◆性年代



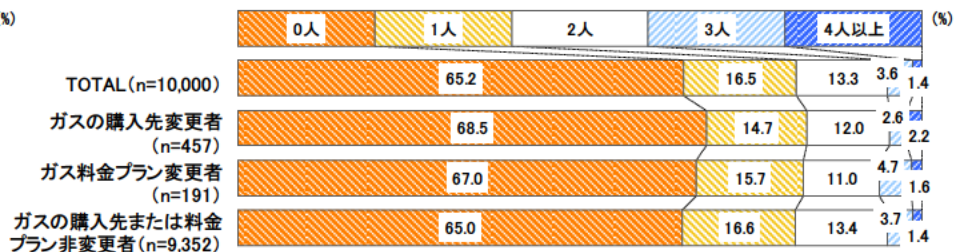
◆未既婚



◆同居者数



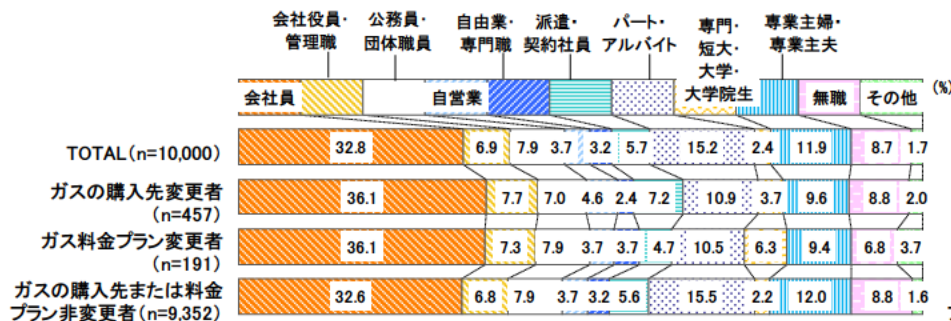
◆同居子供人数



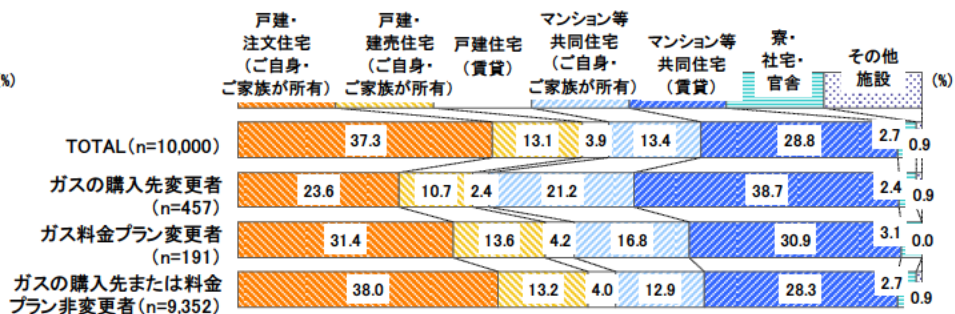
対象者属性 変更状況別

SCR10,000s

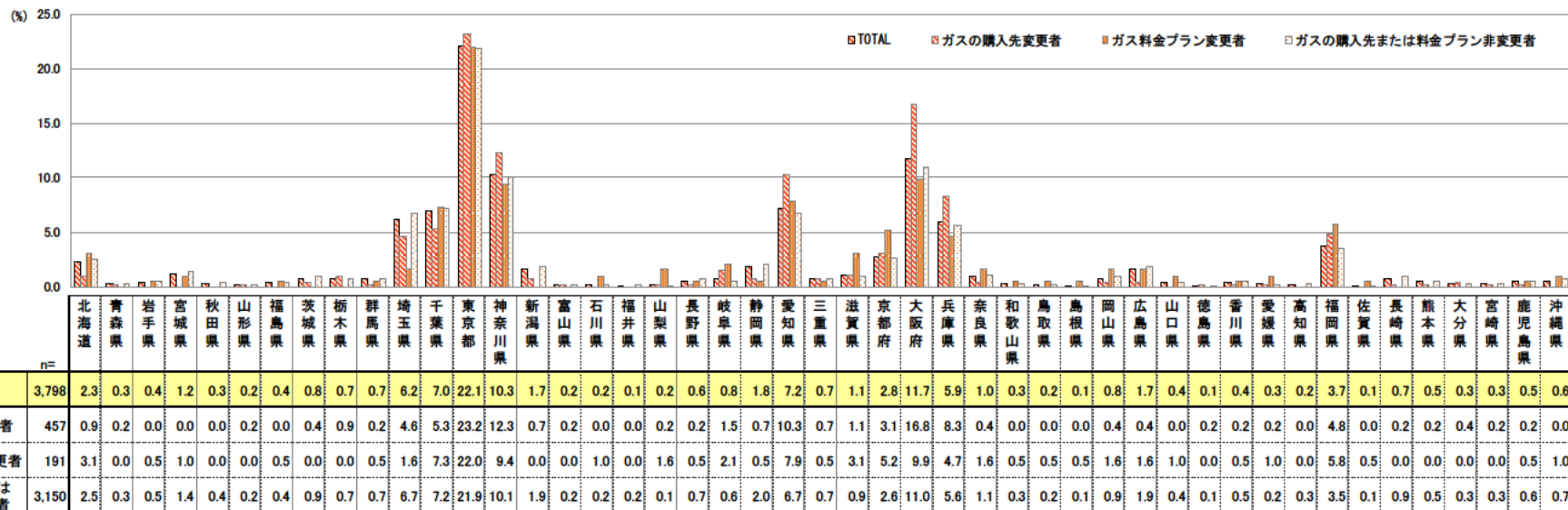
◆職業



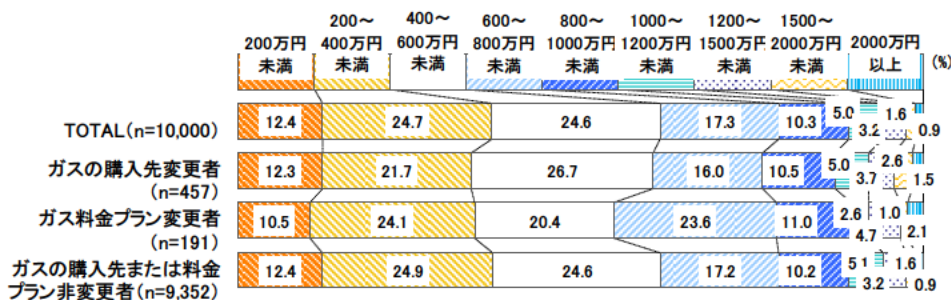
◆住居形態



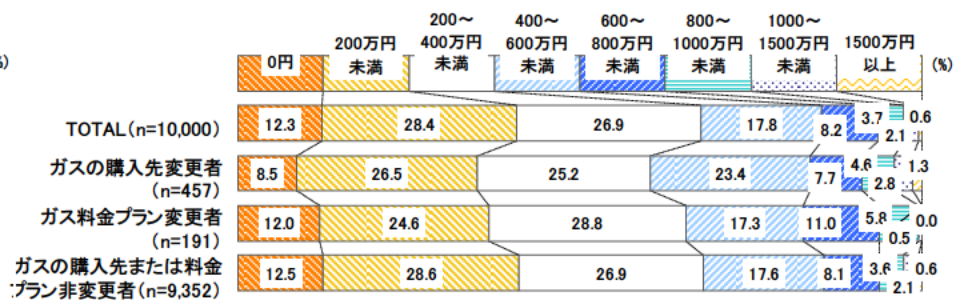
◆居住地



◆世帯年収



◆個人年収

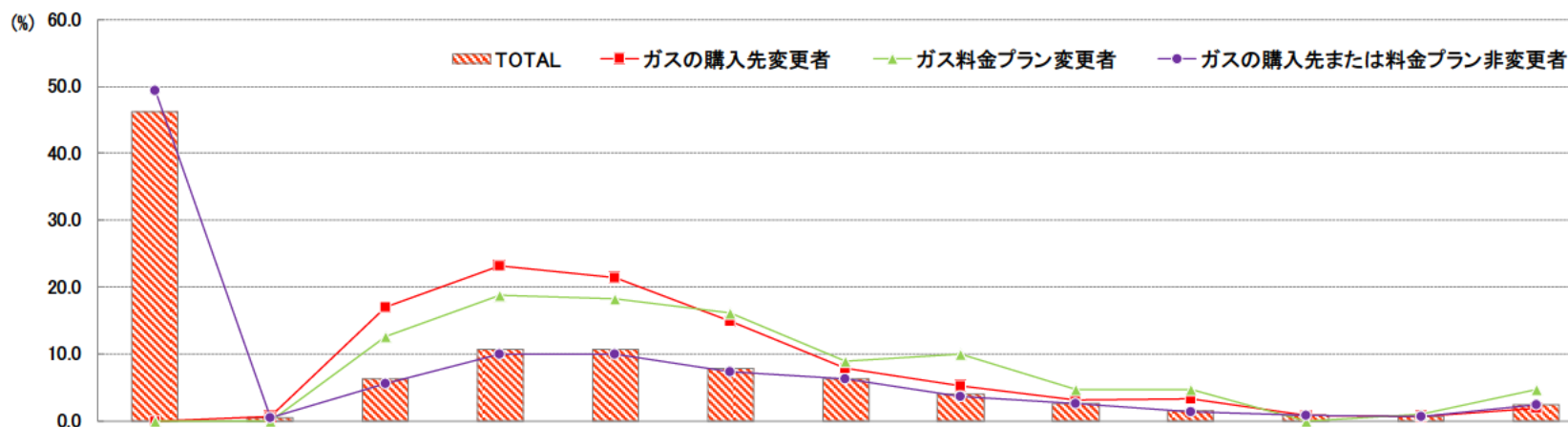


直近1ヶ月のガス料金 変更状況別

SCR10,000s

- 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)

- ◆ 変更状況別にみると、ガスの購入先変更者は「3,000円～5,000円未満」が23.2%と最も高く、次いで「5,000円～7,000円未満」が21.4%、「1,000円～3,000円未満」が17.1%と続く。
- ◆ ガス料金プラン変更者は「3,000円～5,000円未満」が18.8%と最も高く、次いで「5,000円～7,000円未満」が18.3%、「7,000円～9,000円未満」が16.2%と続く。



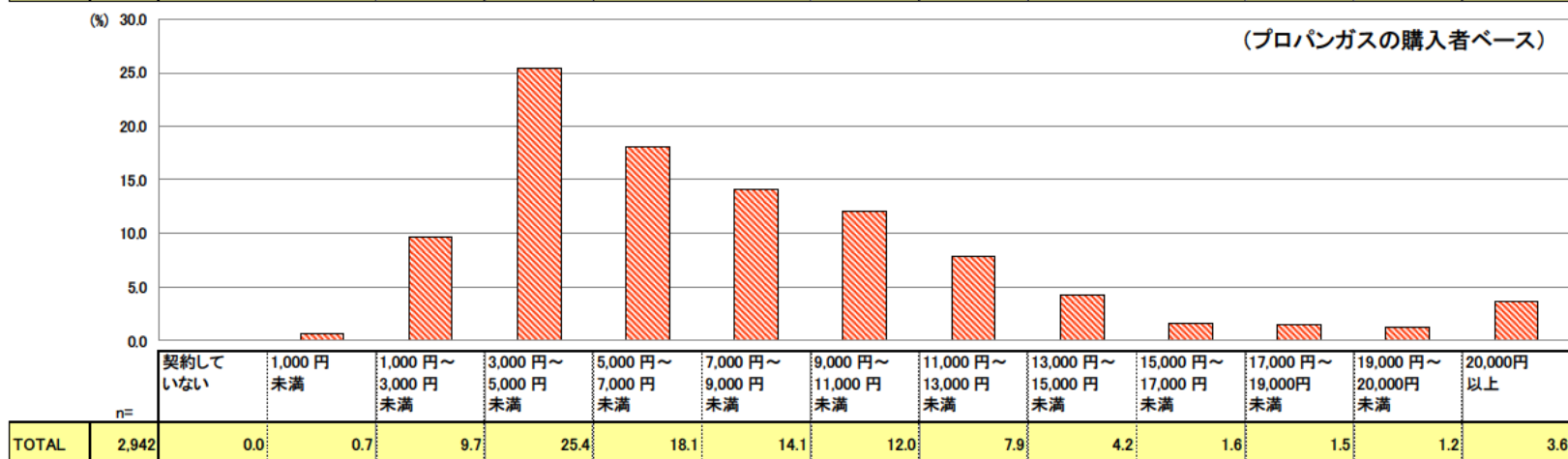
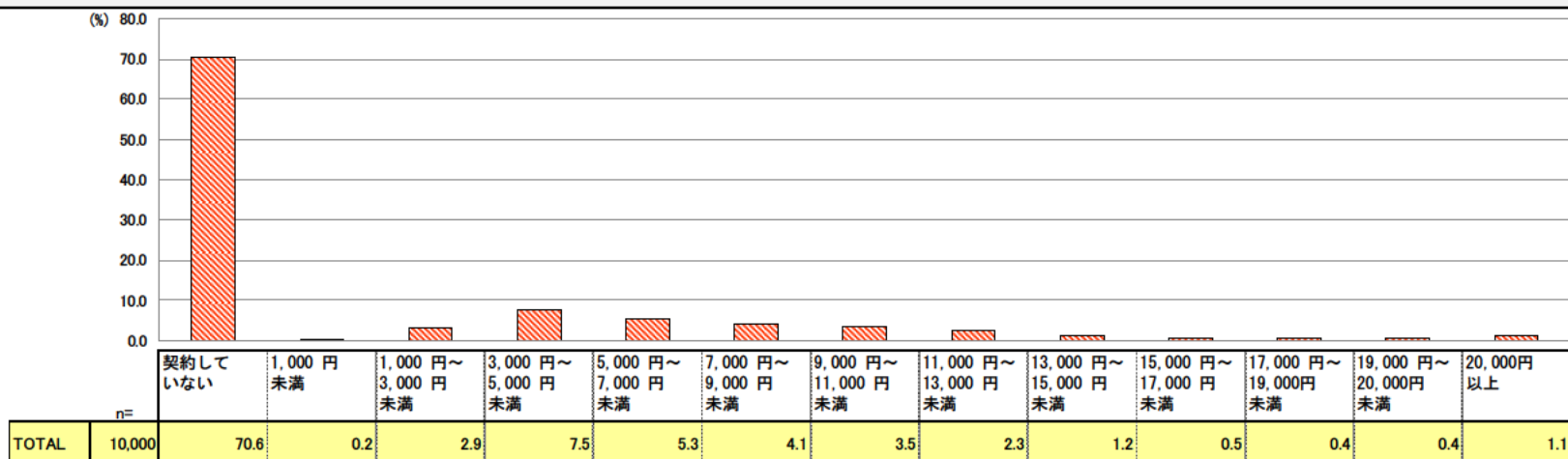
	n=	契約していない	1,000円未満	1,000円～3,000円未満	3,000円～5,000円未満	5,000円～7,000円未満	7,000円～9,000円未満	9,000円～11,000円未満	11,000円～13,000円未満	13,000円～15,000円未満	15,000円～17,000円未満	17,000円～19,000円未満	19,000円～20,000円未満	20,000円以上
TOTAL	10,000	46.2	0.4	6.3	10.7	10.6	7.8	6.3	3.9	2.5	1.5	0.8	0.6	2.4
ガスの購入先変更者	457	0.0	0.7	17.1	23.2	21.4	14.9	7.9	5.3	3.1	3.3	0.9	0.7	1.8
ガス料金プラン変更者	191	0.0	0.0	12.6	18.8	18.3	16.2	8.9	9.9	4.7	4.7	0.0	1.0	4.7
ガスの購入先または料金プラン非変更者	9,352	49.4	0.4	5.6	9.9	9.9	7.3	6.2	3.7	2.5	1.4	0.8	0.6	2.4

直近1ヶ月のガス料金

SCR10,000s

- 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)

- ◆ プロパンガスの購入者は全体の29.4%。
- ◆ プロパンガスの購入者ベースでみると、直近1ヶ月の料金は「3,000円～5,000円未満」が25.4%と最も高い。



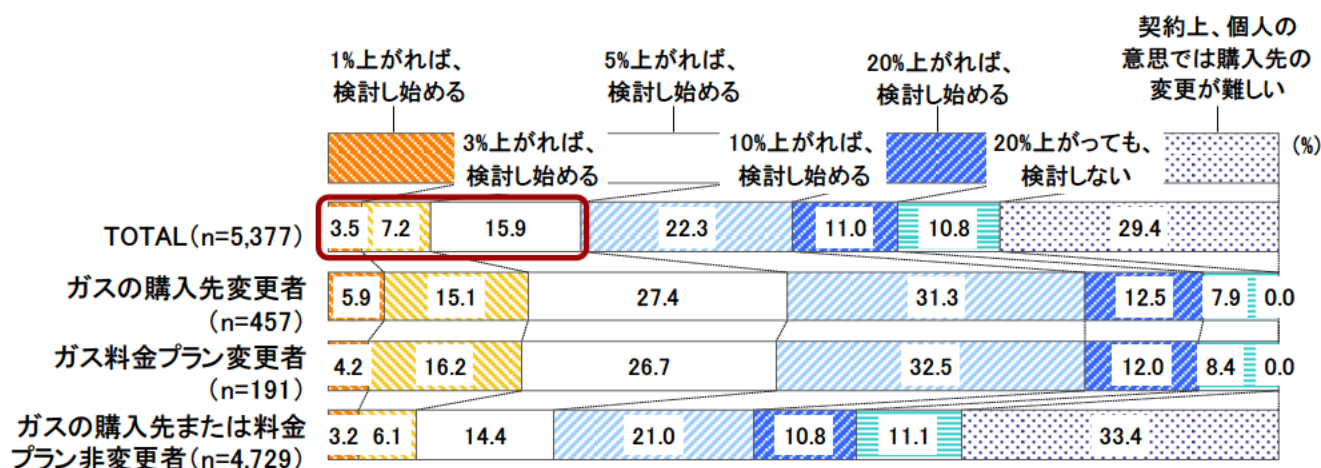
ガスの購入先変更を検討する値上げ幅 変更状況別

SCR10,000s

- 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)

- ◆ 都市ガスの購入先変更を検討し始める値上げ幅としては、『5%以下(「1%」～「5%」までの合計値)』が26.6%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、『5%以下』の割合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、非変更者の23.7%に対して、購入先変更者は48.4%、料金プラン変更者は47.1%となっている。

(都市ガスの購入者ベース)



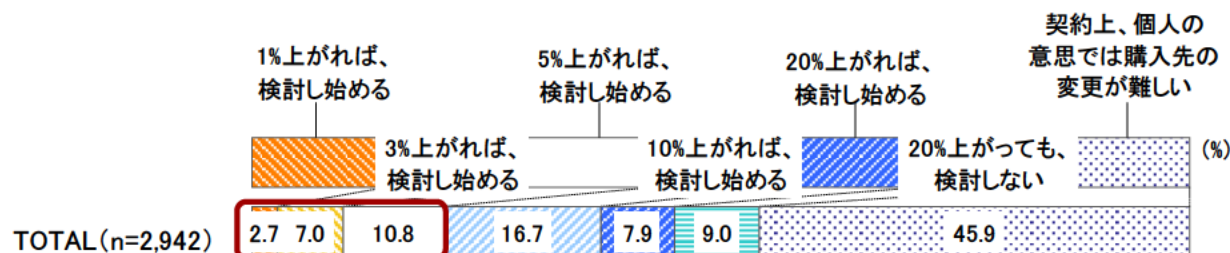
ガスの購入先変更を検討する値上げ幅 変更状況別

SCR10,000s

- 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変更を検討し始める値上げ幅は、『5%以下』が20.5%と、都市ガスの26.6%と比較すると、6.1ポイント低くなっている。
- ◆ 「契約上、個人の意思では購入先の変更が難しい」は45.9%と、都市ガスの29.4%よりも16.5ポイント高い。

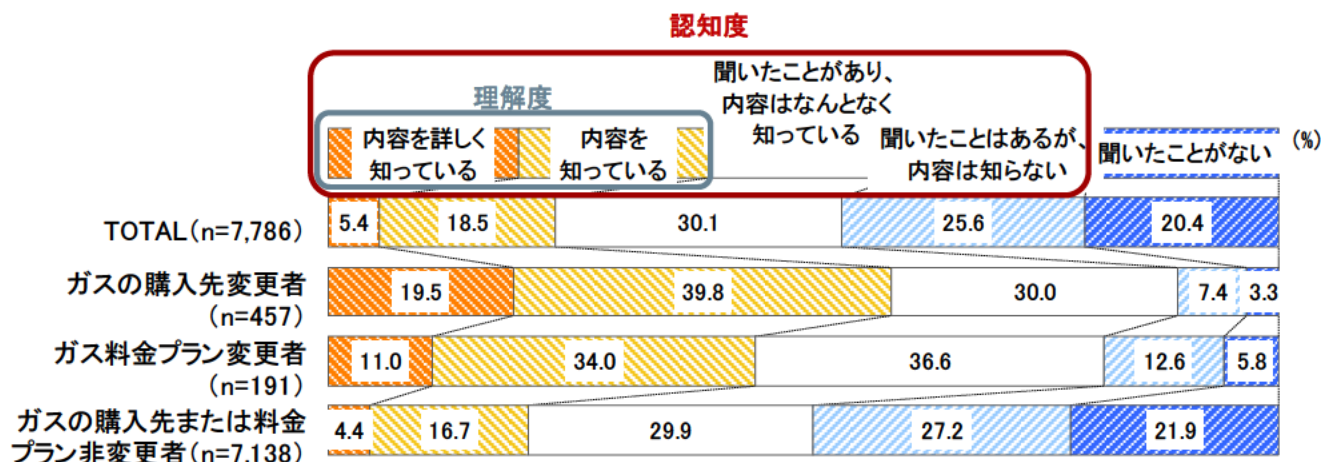
(プロパンガスの購入者ベース)



- 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）

- ◆ ガスの小売自由化の『理解度（「内容を詳しく知っている」「内容を知っている」の合計値）』は23.9%、『認知度（「内容を詳しく知っている」～「聞いたことはあるが、内容は知らない」までの合計値）』は79.6%となっている。
- ◆ ガスの購入先または料金プラン非変更者の『認知度』は78.2%と、ガスの購入先変更者（96.7%）、ガス料金プラン変更者（94.2%）と比べて低くなっている。

（都市ガスまたはプロパンガスの購入者ベース）

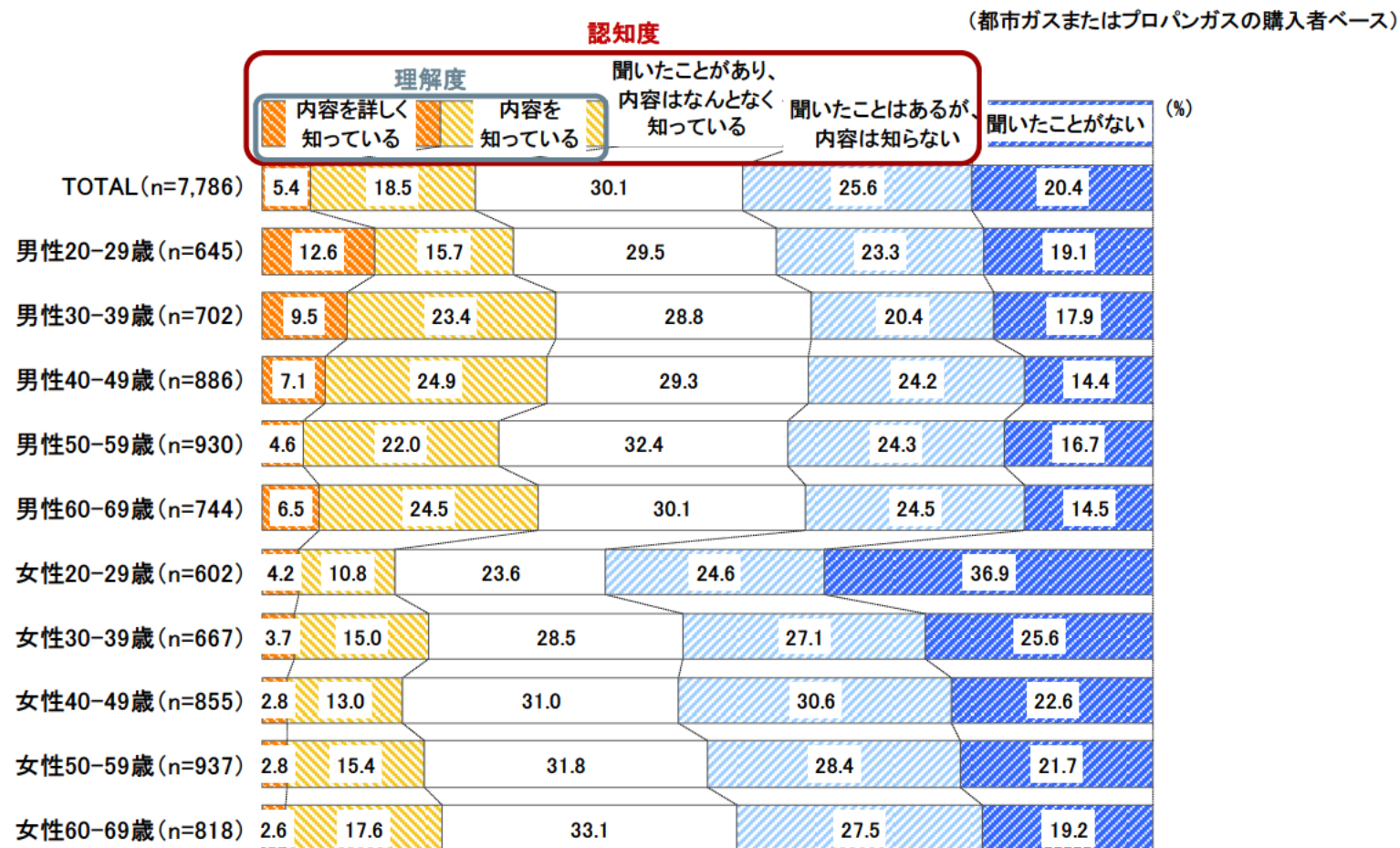


ガスの小売自由化認知度 性年代別

SCR10,000s

- 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、女性は男性よりも『認知度』が低く、特に女性20歳代は『理解度』が15.0%、『認知度』が63.2%と、他の性年代と比べて低くなっている。



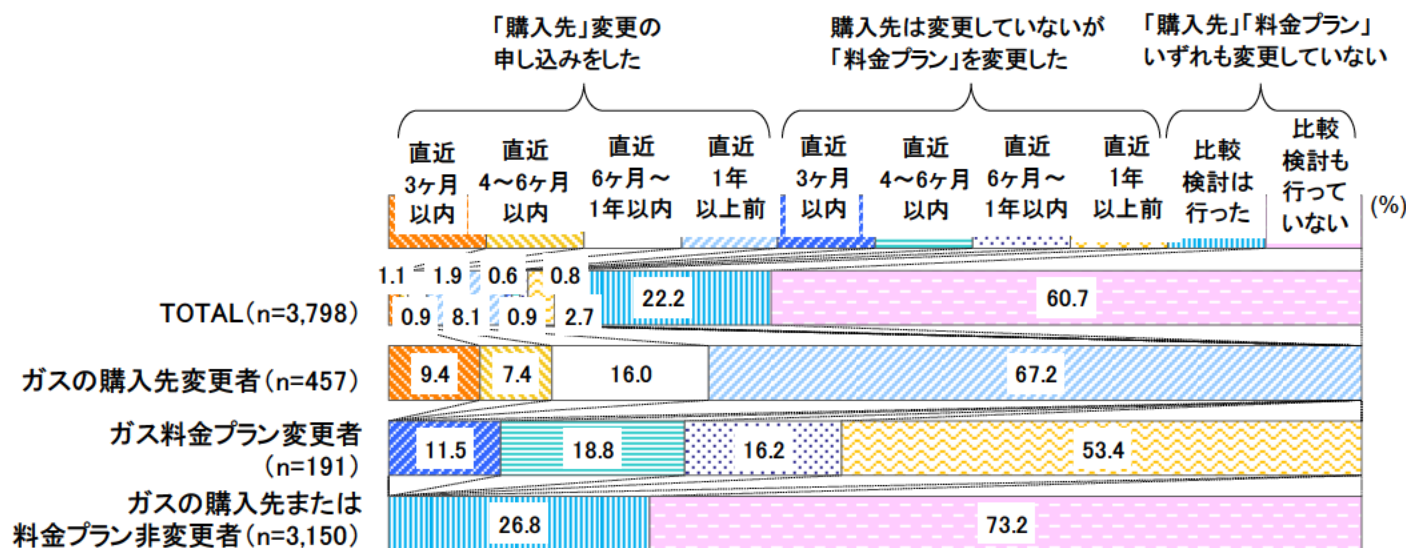
ガスの購入先・料金プラン変更有無 変更状況別

SCR10,000s

- SC9.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22.2%、「比較検討も行っていない」は60.7%となっている。

（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）



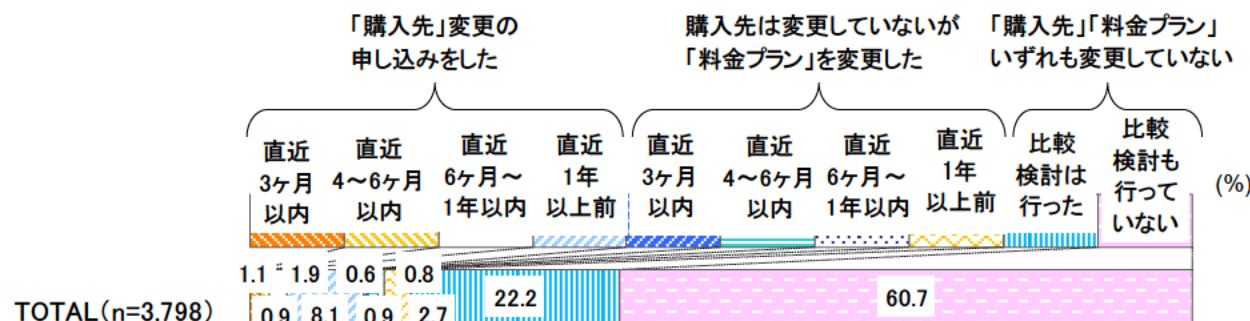
ガスの購入先・料金プラン変更有無 時系列比較

SCR10,000s

- SC9.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12.0%、ガス料金プランを変更した人は5.0%。
- ◆ ガスの購入先変更者は令和3年度と同じ割合となっている。

（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）



	令和2年度 n=4,292	令和3年度 n=3,768	令和4年度 n=3,798	(%)
ガスの購入先または料金プラン変更あり	19.7	17.5	17.1	
ガスの購入先変更あり	14.6	12.0	12.0	
ガス料金プランの変更あり	5.1	5.5	5.0	
ガスの購入先非変更(料金プラン変更者含む)	85.4	88.0	88.0	

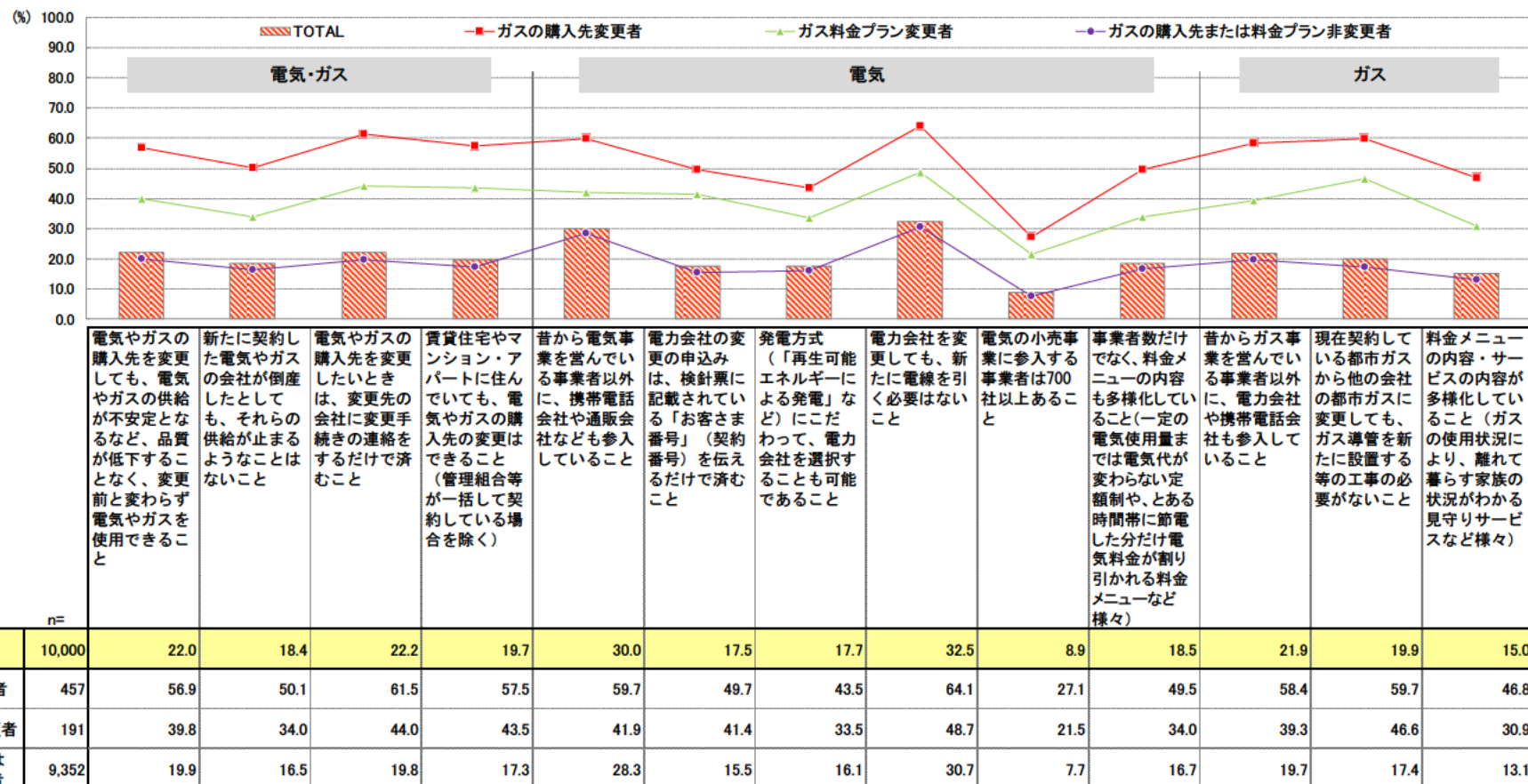
（※グラフデータの足しあげた数値が表と一致しない場合がある）

小売自由化認知度(確かに知っている) 変更状況別

SCR10,000s

- SC10.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)

◆ 小売自由化について「確かに知っている」を変更状況別にみると、ガスの購入先変更者は、ガスの購入先または料金プラン非変更者と比べ全ての項目で割合が高く、特に「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」は42.3ポイント高くなっている。

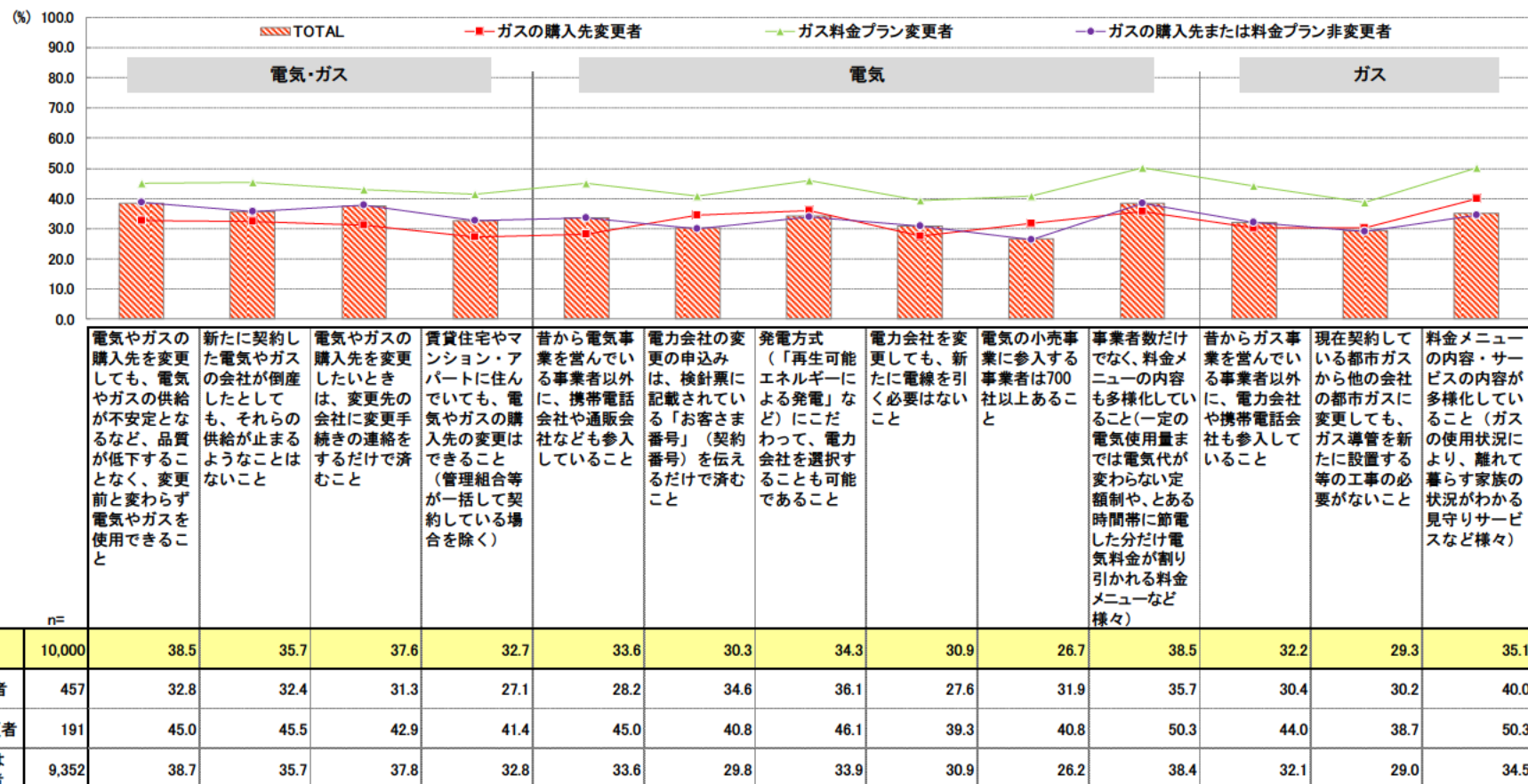


小売自由化認知度(見聞きしたことがあるような気がする) 変更状況別

SCR10,000s

- SC10.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)

- ◆ ガス料金プラン変更者は、ガスの購入先変更者、ガスの購入先または料金プラン非変更者と比較して全ての項目で割合が高く、「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」「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」はそれぞれ50.3%と高くなっている。

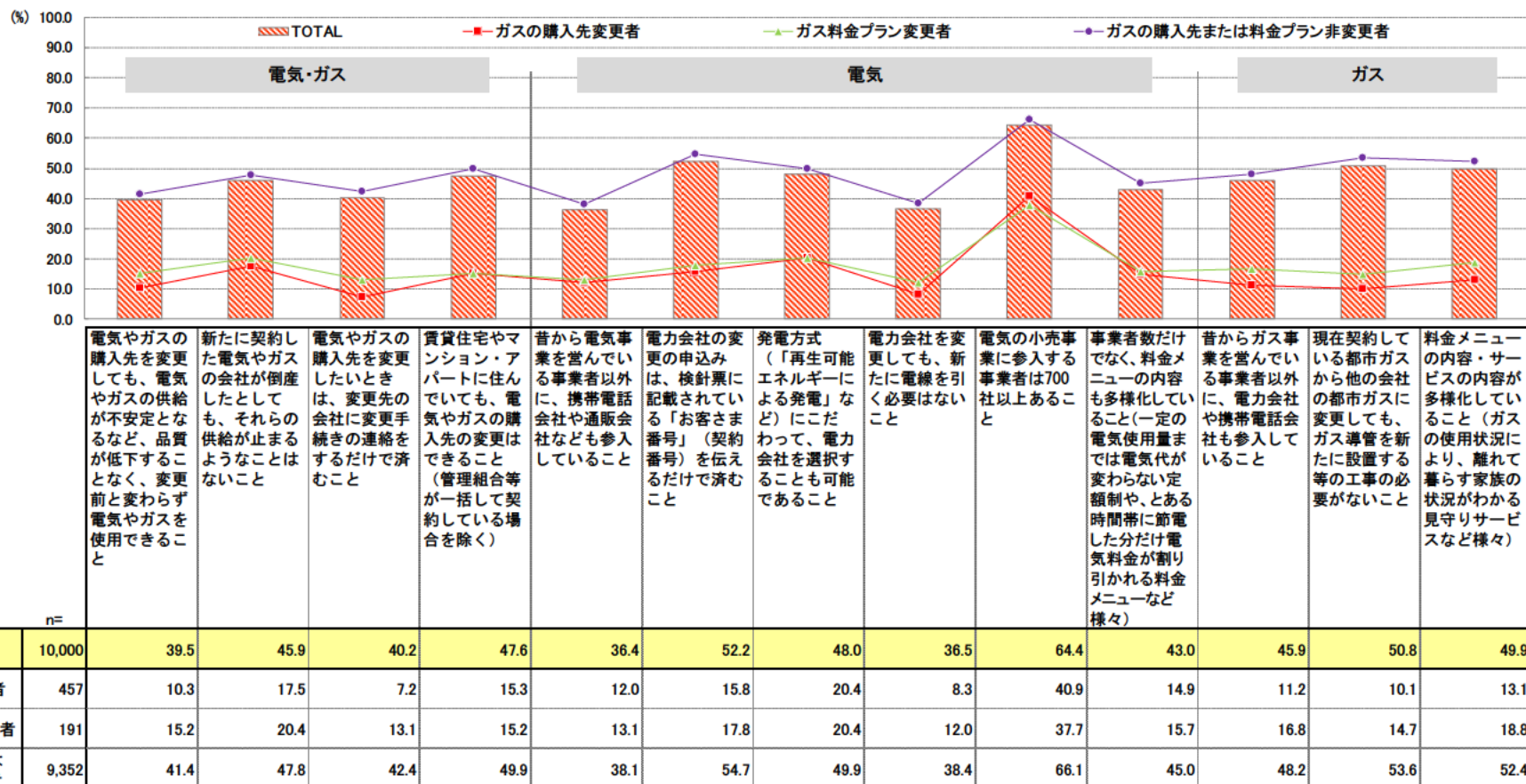


小売自由化認知度(知らない) 変更状況別

SCR10,000s

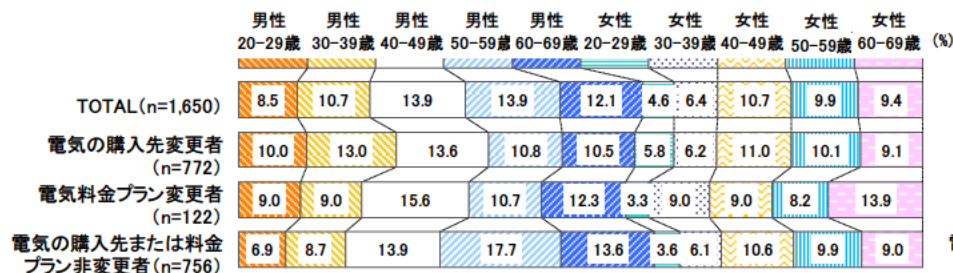
- SC10.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。(回答はそれぞれ1つ)

- ◆ 小売自由化について「知らない」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。

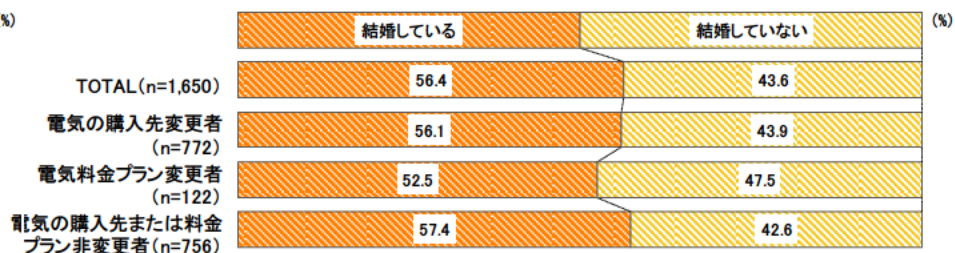


本調査集計（電気）

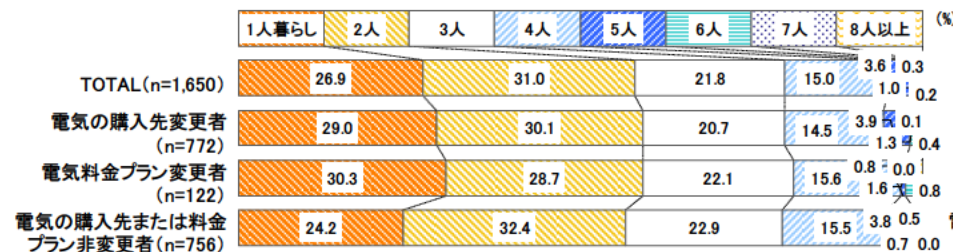
◆性年代



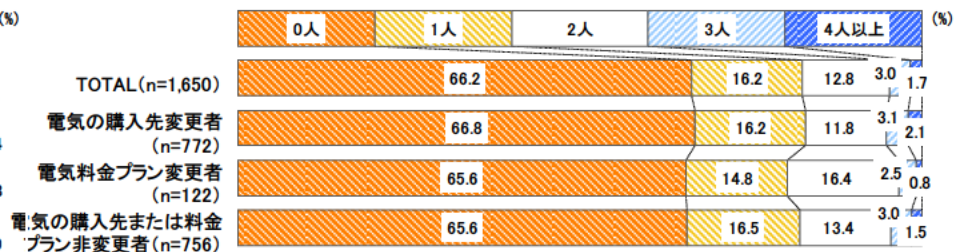
◆未既婚



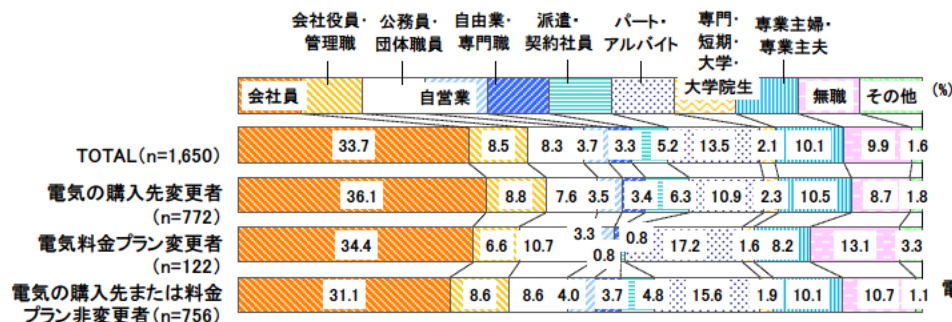
◆同居者数



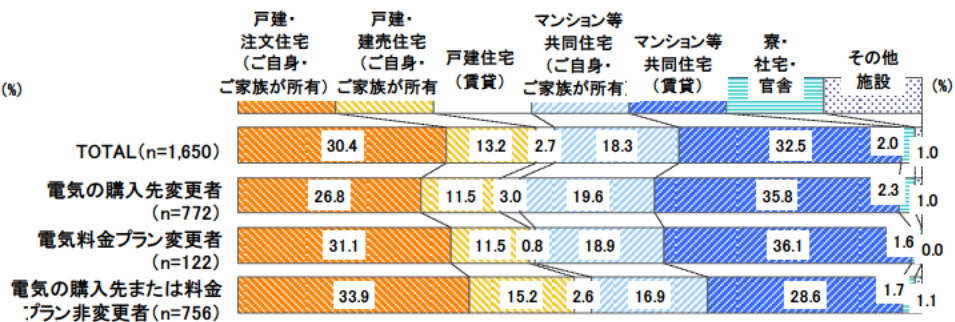
◆同居子供人数



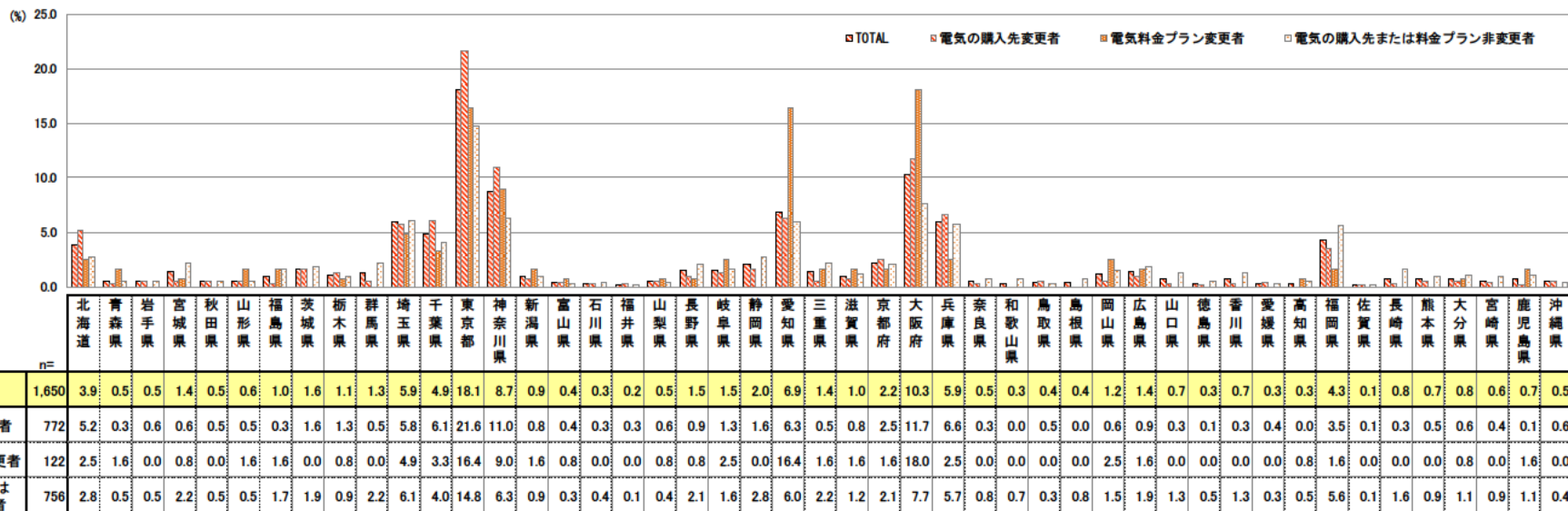
◆職業



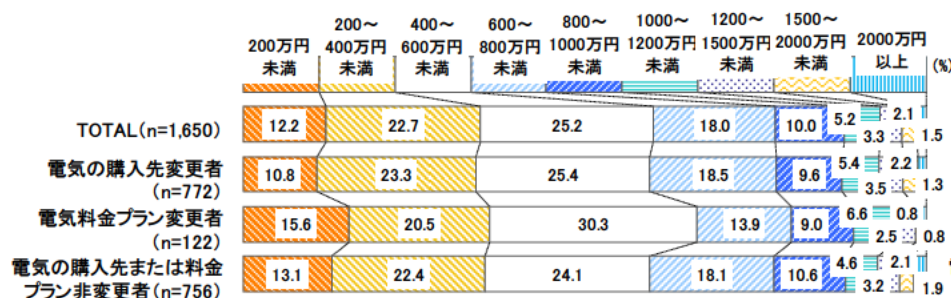
◆住居形態



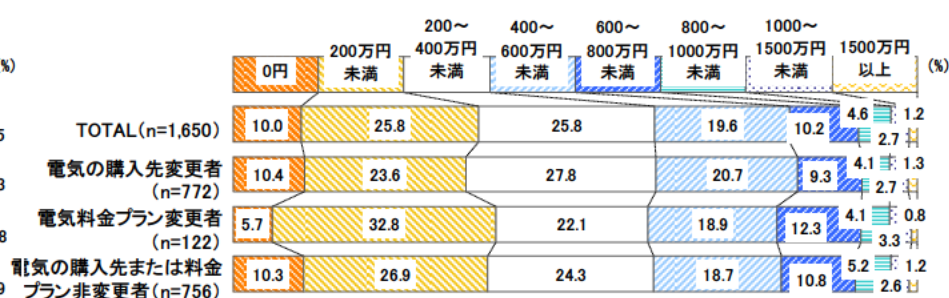
◆居住地



◆世帯年収

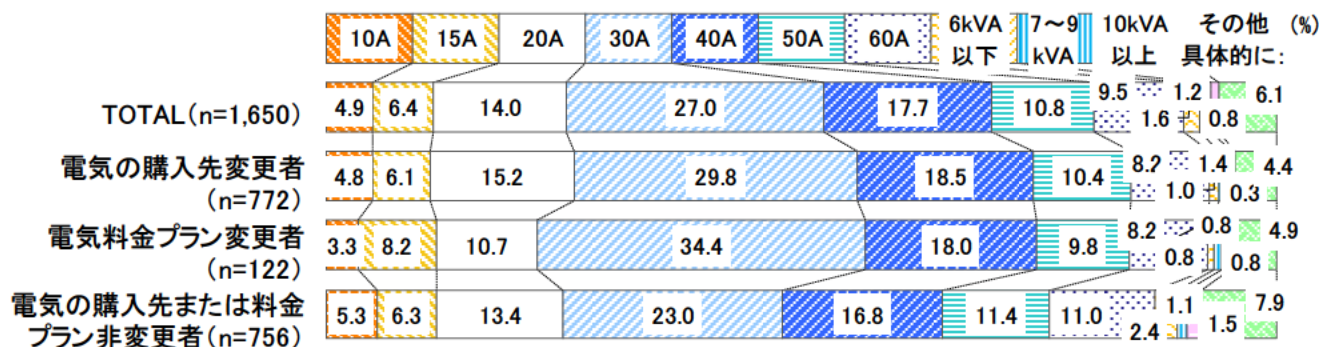


◆個人年収



- Q1.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27.0%と最も高く、次いで「40A」が17.7%、「20A」が14.0%となっている。
- ◆ 電気の購入先または料金プラン非変更者は、『40A以上』が44.2%と使用量が多い人の割合が多い。

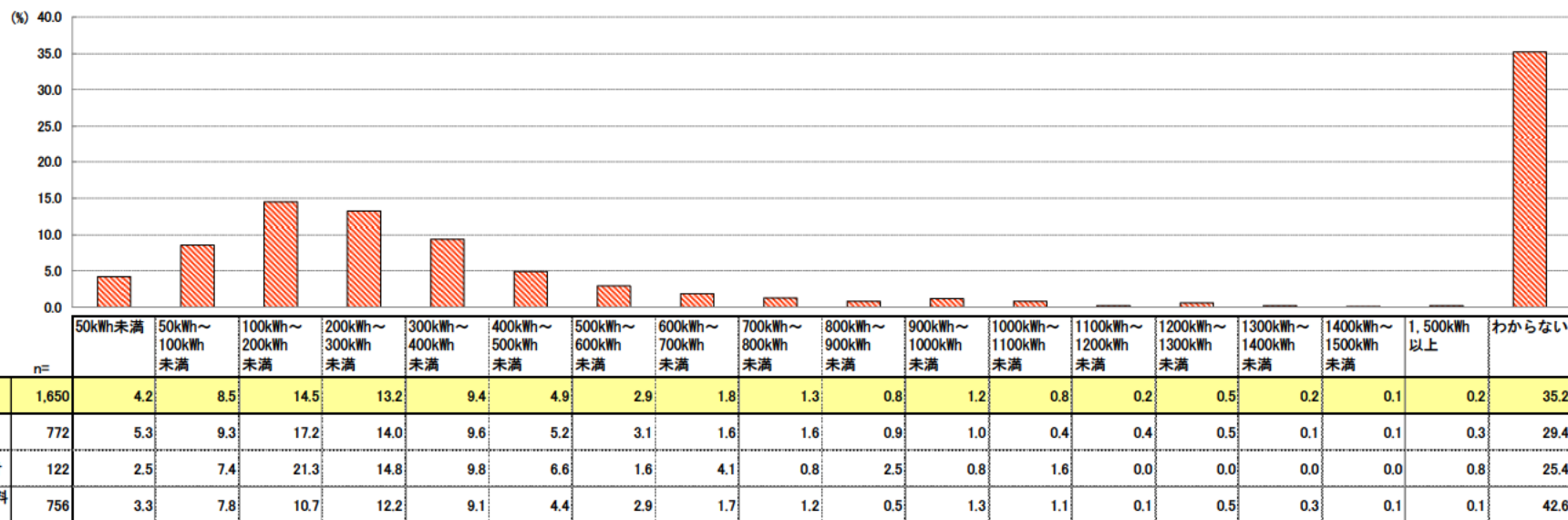


1ヶ月の電気使用量 変更状況別

本調査

- Q2.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)

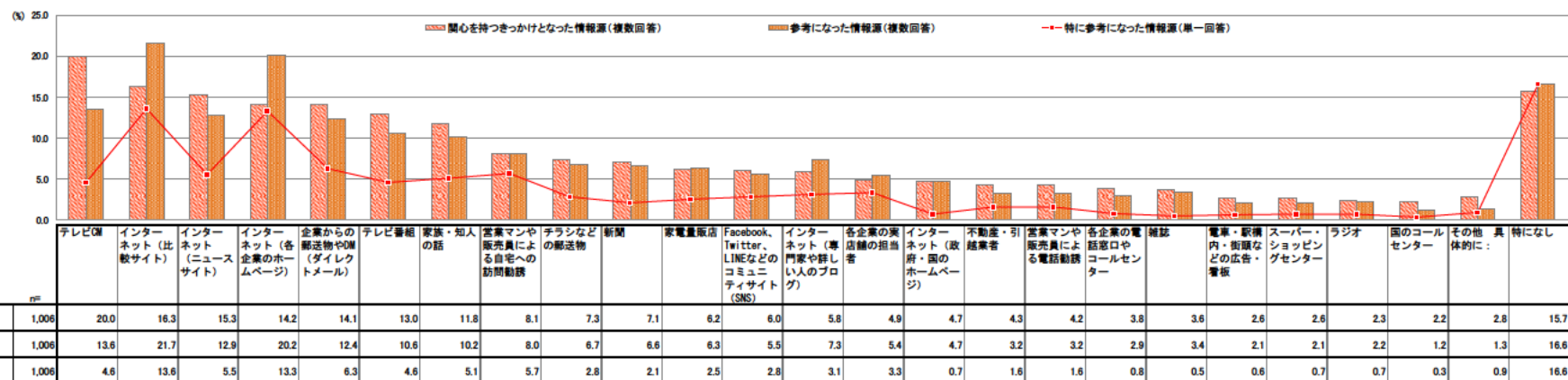
- ◆ 電気使用量は、「100kWh～200kWh未満」が14.5%、「200kWh～300kWh未満」が13.2%。
- ◆ 変更状況別では大きな差はなく、100kWh～ 300kWh未満の使用量となっている。



- Q3.「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

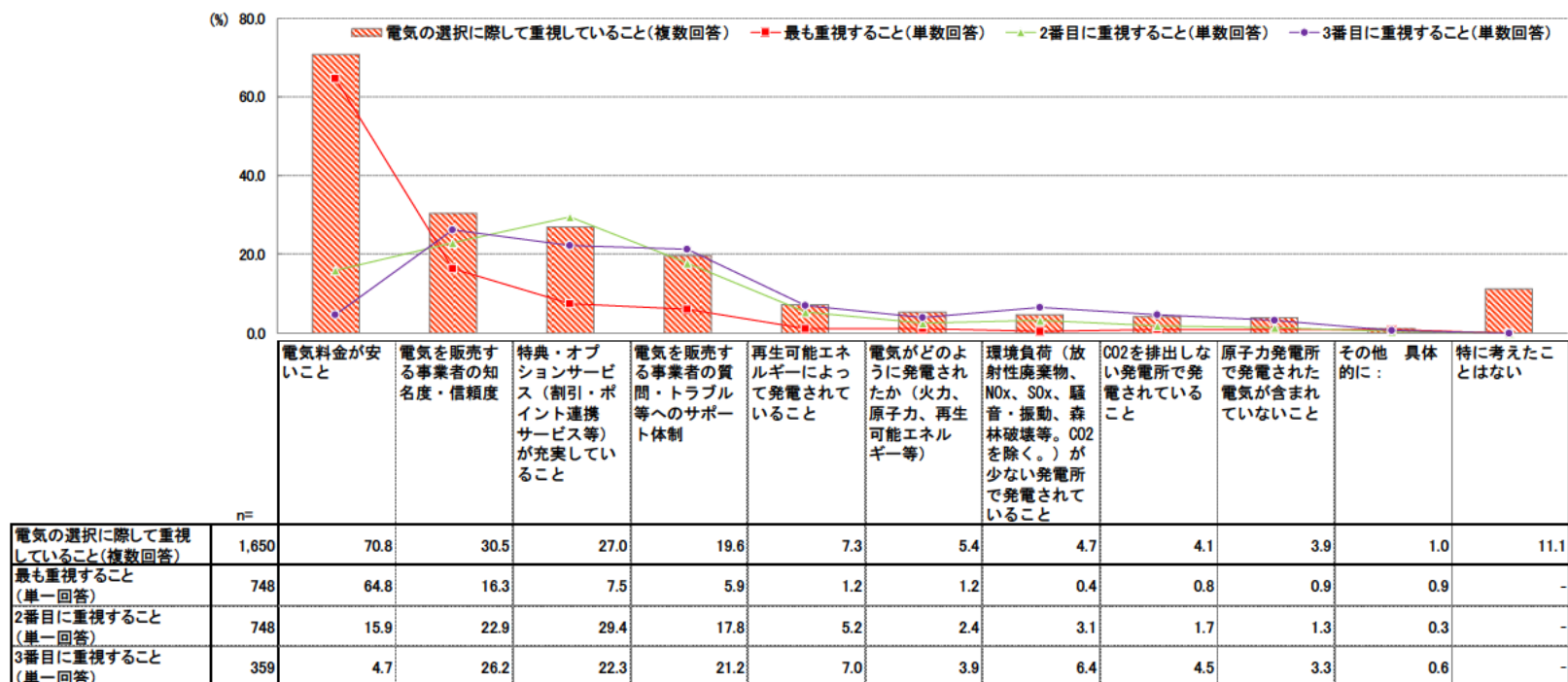
- ◆ 「関心を持つきっかけ」となった情報源は「テレビCM」が20.0%と最も高く、次いで「インターネット（比較サイト）」が16.3%、「インターネット（ニュースサイト）」が15.3%となっている。
- ◆ 参考になった情報源、特に参考になった情報源は「インターネット（比較サイト）」「インターネット（各企業のホームページ）」が高く、インターネットを利用した情報収集が多いことがわかる。

（電力の小売自由化についての認知者ベース）



- Q4-1.あなたが電気の選択に際して重視している（又は重視したい）ことをお答えください。（回答はいくつでも）
- Q4-2.あなたが電気の選択に際して重視している（又は重視したい）ことについて、特に重視することについて順位をお答えください。（回答は3つまで）

- ◆ 電気の選択に際して重視していることは、「電気料金が安いこと」が70.8%と最も高い。次いで「電気を販売する事業者の知名度・信頼度」（30.5%）、「特典・オプションサービスが充実していること」（27.0%）が続く。
- ◆ 最も重視することの1位も全体と同様に「電気料金が安いこと」が64.8%と、最も高くなっている。



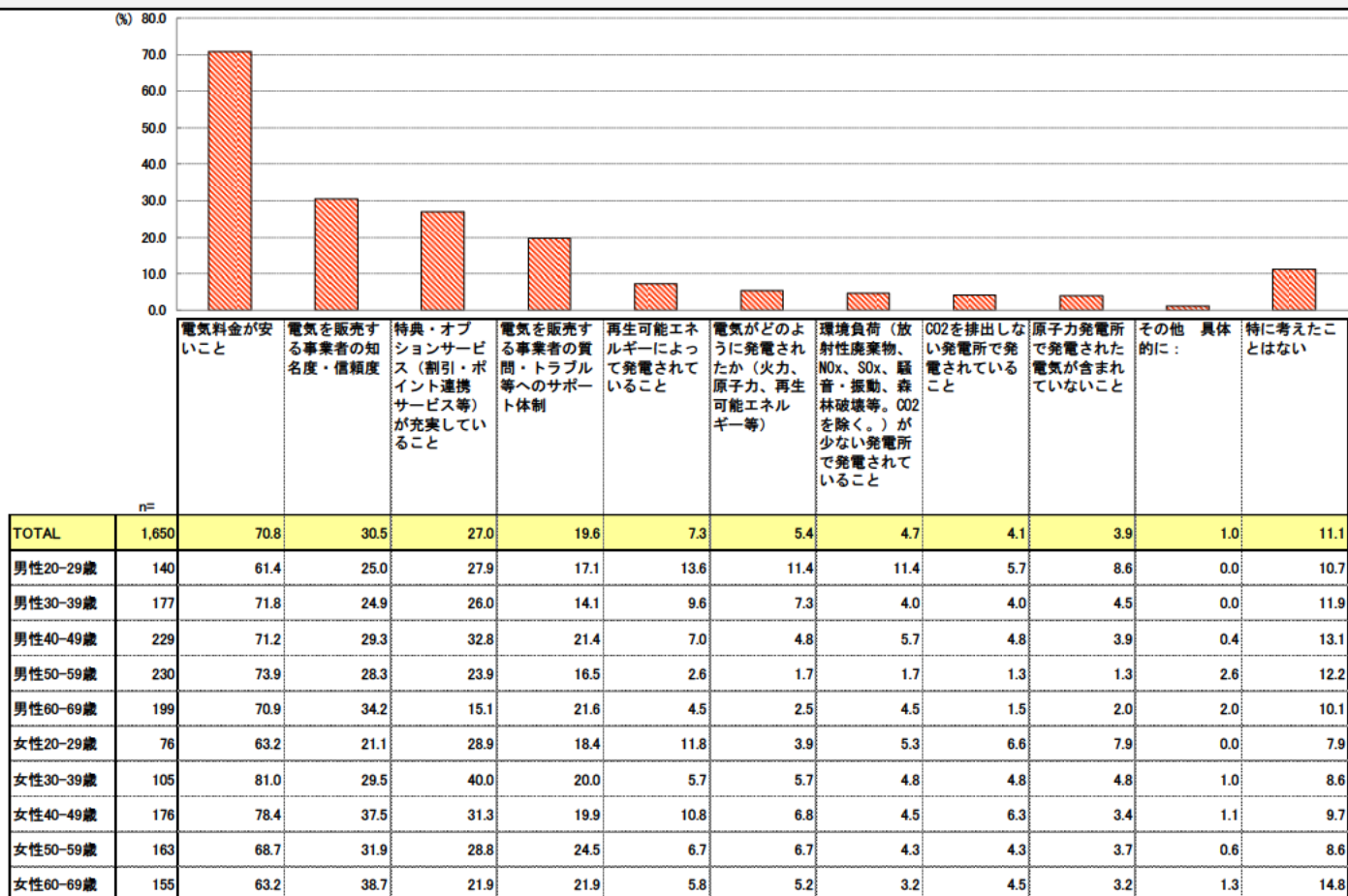
（「最も重視すること」「2番目に重視すること」「3番目に重視すること」には選択肢「特に考えたことはない」は設定なし）

電気の選択に際して重視していること 性年代別

本調査

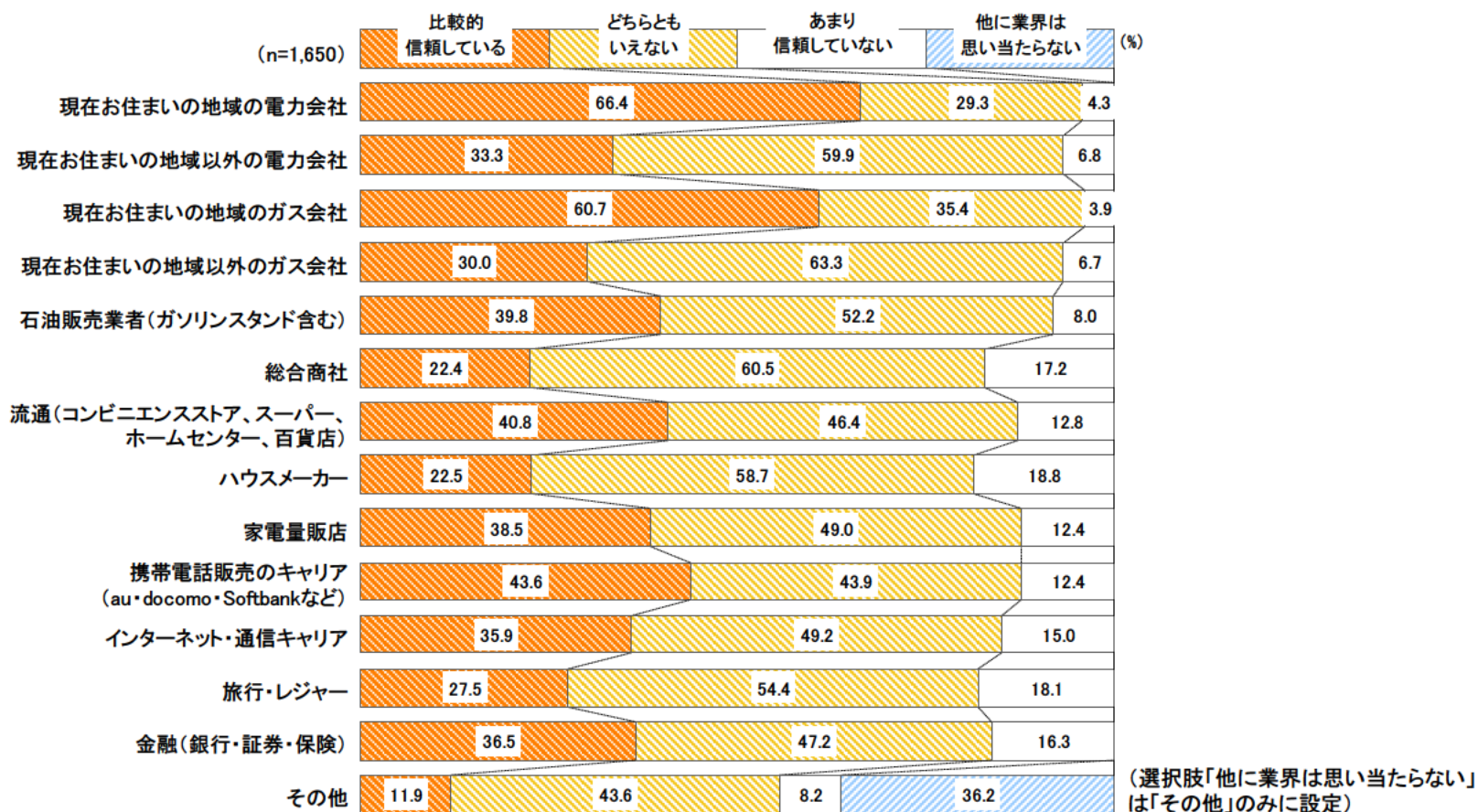
- Q4-1.あなたが電気の選択に際して重視している（又は重視したい）ことをお答えください。（回答はいくつでも）

- ◆ 性年代別にみると、「電気料金が安いこと」は女性30歳代（81.0%）、女性40歳代（78.4%）が高い。
- ◆ 「再生可能エネルギーによって発電されていること」「電気がどのように発電されたか」「環境負荷が少ない発電所で発電されていること」は、男性20歳代がそれぞれ1割台と高い。



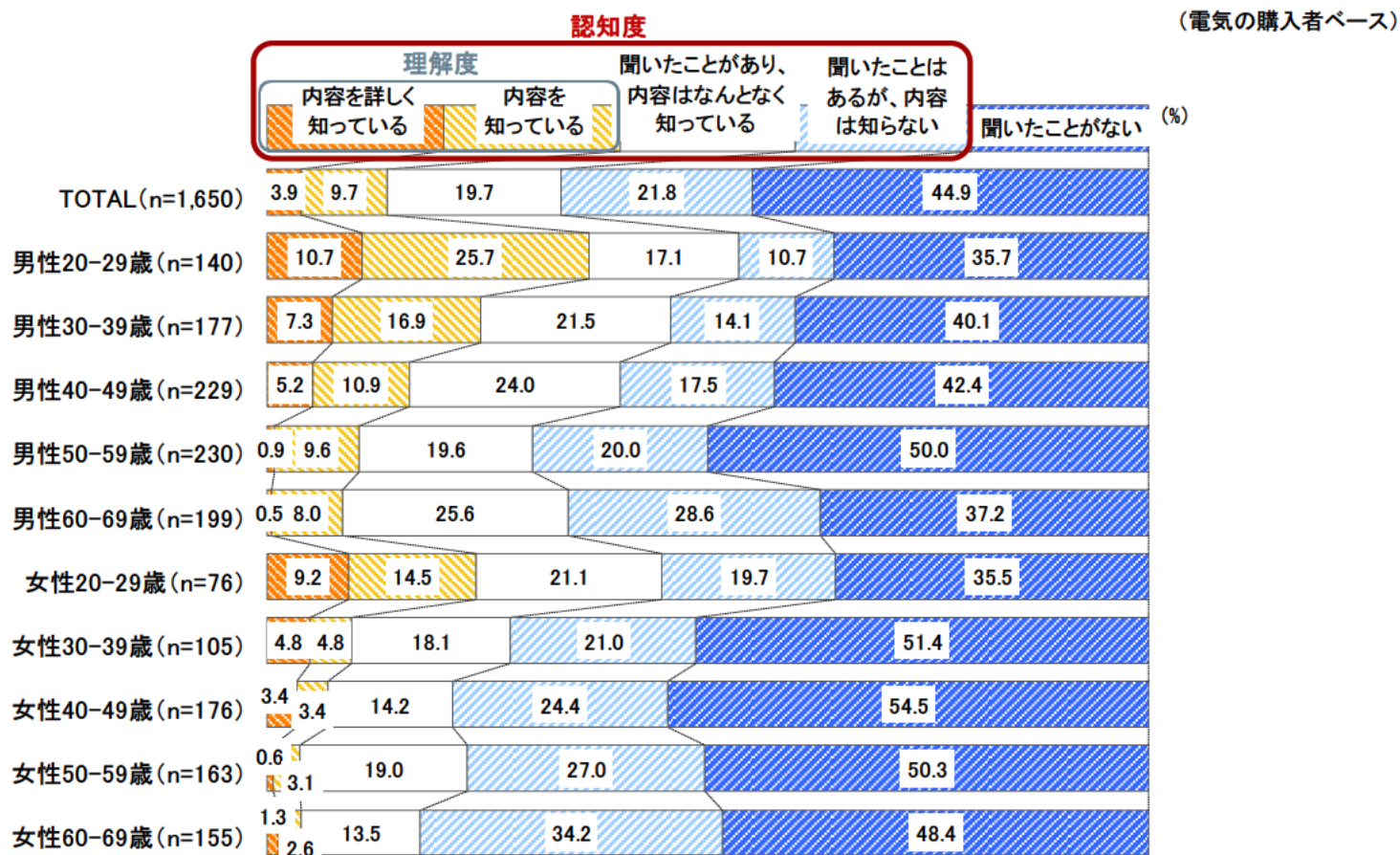
- Q5.電気を販売する事業者として、どの業界がどの程度信頼できるかお答えください。また、下記の業界以外で、信頼できると思う業界があれば、「その他」にお答えください。（回答はそれぞれ1つ）

- ◆ 「比較的信頼している」の割合は、「現在お住まいの地域の電力会社」が66.4%、「現在お住まいの地域のガス会社」が60.7%と高い一方、「現在お住まいの地域以外」の電力会社・ガス会社は共に約3割となっている。
- ◆ 「旅行・レジャー」（27.5%）、「ハウスメーカー」（22.5%）、「総合商社」（22.4%）は2割台に留まっている。



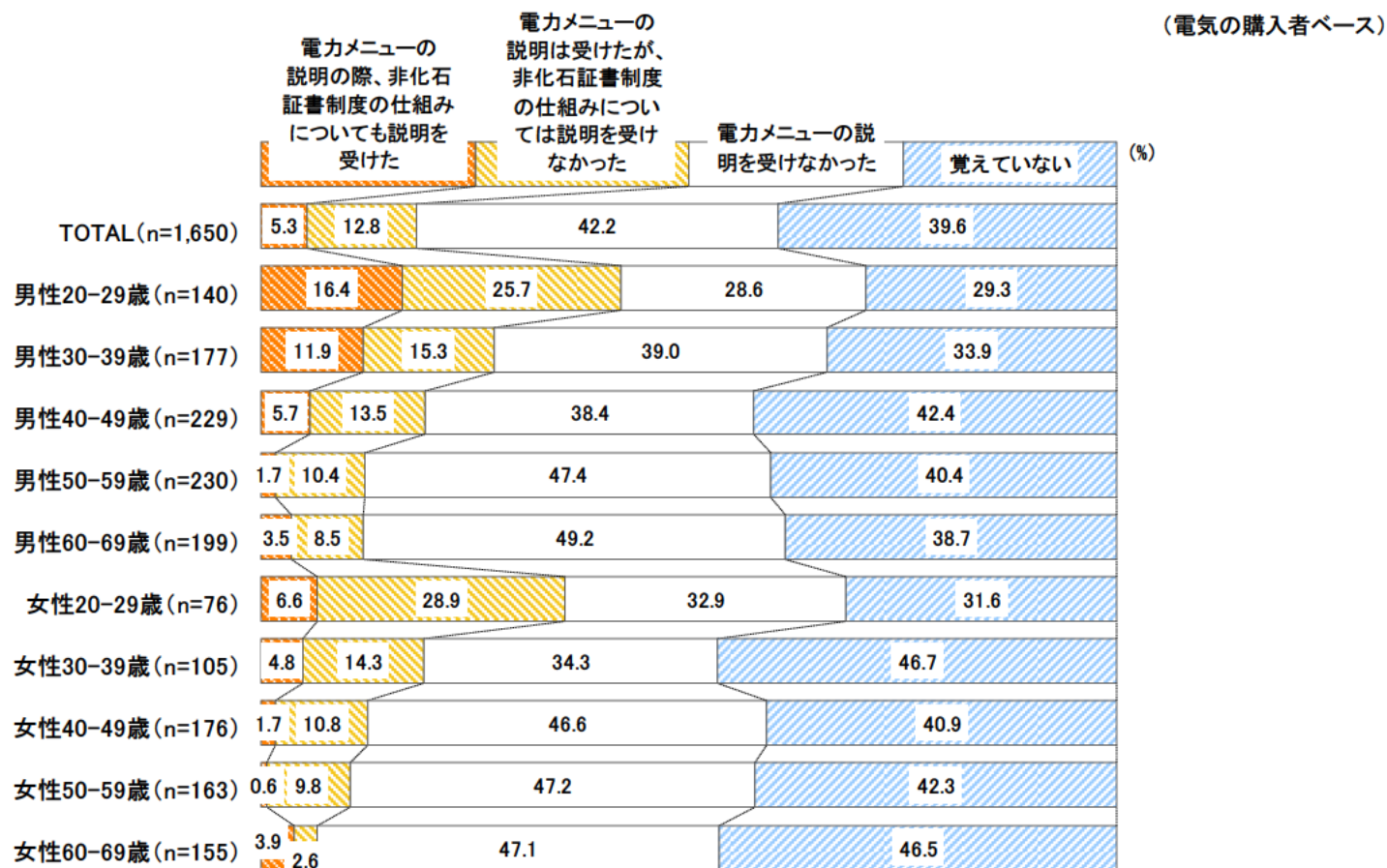
- Q6.再生可能エネルギーやCO₂フリー等の電力メニューに関連する、非化石証書の制度についてご存じですか。
(回答は1つ)

- ◆ 非化石証書の制度の『理解度（「内容を詳しく知っている」「内容を知っている」の合計値）』は13.6%、『認知度（「内容を詳しく知っている」～「内容は知らない」の合計値）』は55.1%となっている。
- ◆ 性年代別にみると、『理解度』は男性20歳代が36.4%、男性30歳代が24.2%と高くなっている。



- Q7.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）

- ◆ 非化石証書制度の仕組みについて「説明を受けた」は5.3%、「説明を受けなかった」は12.8%となっている。
- ◆ 性年代別にみると、「非化石証書制度の仕組みについても説明を受けた」は男性20歳代が16.4%、男性30歳代が11.9%と高い。



電気の選択に際して考慮したい環境への影響に関する情報 変更状況別

本調査

- Q8.消費者の選択のため、電気を販売する事業者には、電源構成の割合（石油、石炭、ガス、原子力、再生可能エネルギー等）や、その電気を発電する際に排出されるCO₂の量（CO₂排出係数）の開示が望ましいとされています。これらの情報に加えて、環境への影響に関して、あなたが電気を選択するにあたって考慮したい情報はありますか。（回答はいくつでも）

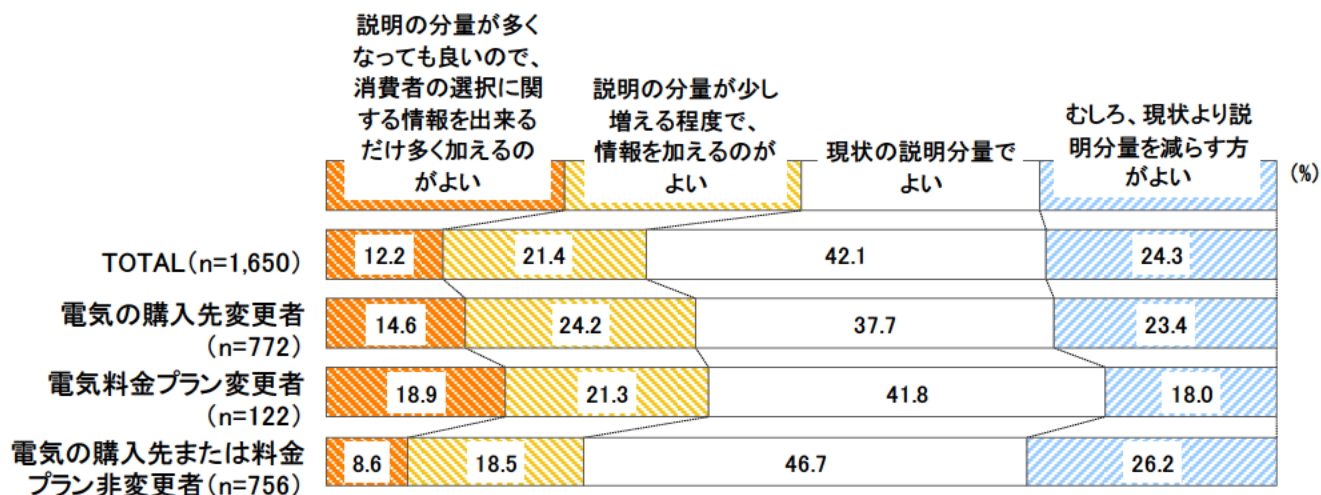
- ◆ 「その電気の発電により発生する大気汚染」が24.3%と最も高く、次いで「その電気の発電により発生するCO₂以外の温室効果ガスの量」が22.4%、「その電気の発電所による環境破壊」が22.2%となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者は、「その電気の発電所による動植物への影響」「その電気の発電所から生じる産業廃棄物の量」が全体より約8ポイント高い。



電気供給企業の説明の適切な分量 変更状況別

● Q9.電気を販売する事業者の説明（ホームページ・パンフレット等）の分量について、どう思いますか。（回答は1つ）

- ◆ 「現状の説明分量でよい」が42.1%、次いで「説明の分量が少し増える程度で、情報を加えるのがよい」が21.4%となっている。
- ◆ 電気料金プラン変更者は「説明の分量が多くなっても良いので、消費者の選択に関する情報を出来るだけ多く加えるのがよい」が18.9%と高く、電気の購入先または料金プラン非変更者は「現状の説明分量でよい」が46.7%、「むしろ、現状より説明分量を減らす方がよい」が26.2%と高い。



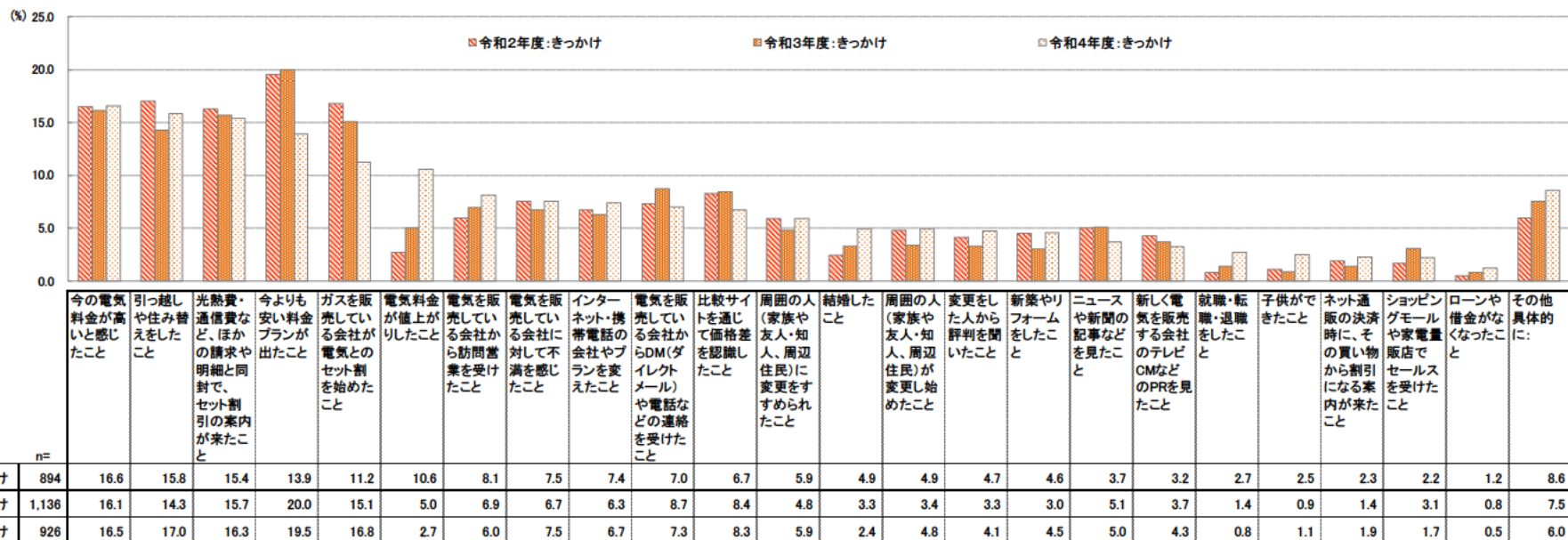
電気の購入先・料金プランを変更したきっかけ 時系列比較

本調査

- 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、「今の電気料金が高いと感じたこと」(16.6%)、「引っ越しや住み替えをしたこと」(15.8%)、「セット割引の案内が来たこと」(15.4%)が上位に挙がっている。
- ◆ 時系列別にみると、令和3年度と比較して「今よりも安い料金プランが出たこと」が6.1ポイント低くなっている一方、「電気料金が値上がりしたこと」は5.6ポイント高くなっている。

(電気の購入先・料金プラン変更者ベース)



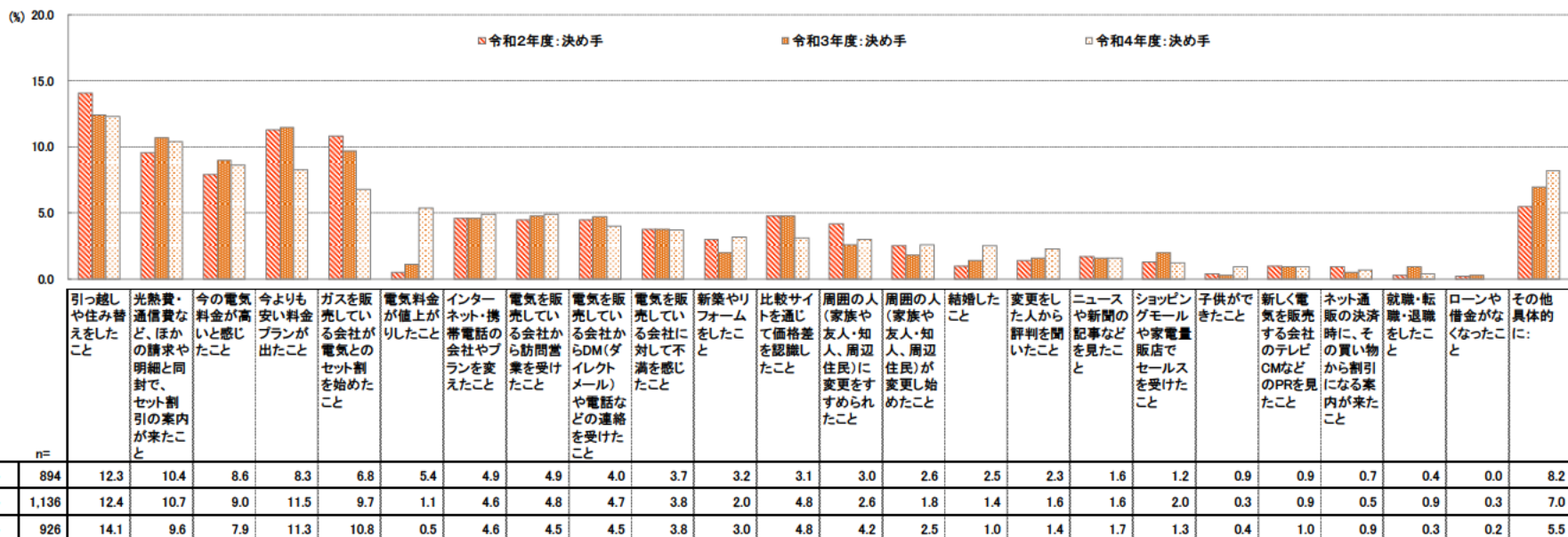
電気の購入先・料金プランを変更した決め手 時系列比較

本調査

- 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・料金プランを変更したきっかけ同様、「引っ越しや住み替えをしたこと」(12.3%)、「セット割引の案内が来たこと」(10.4%)、「今の電気料金が高いと感じたこと」(8.6%)が上位に挙がっている。
- ◆ 時系列別にみると、電気購入先・料金プランを変更したきっかけ同様、令和3年度と比較して「今よりも安い料金プランが出たこと」が3.2ポイント低くなっている一方、「電気料金が値上がりしたこと」は4.3ポイント高くなっている。

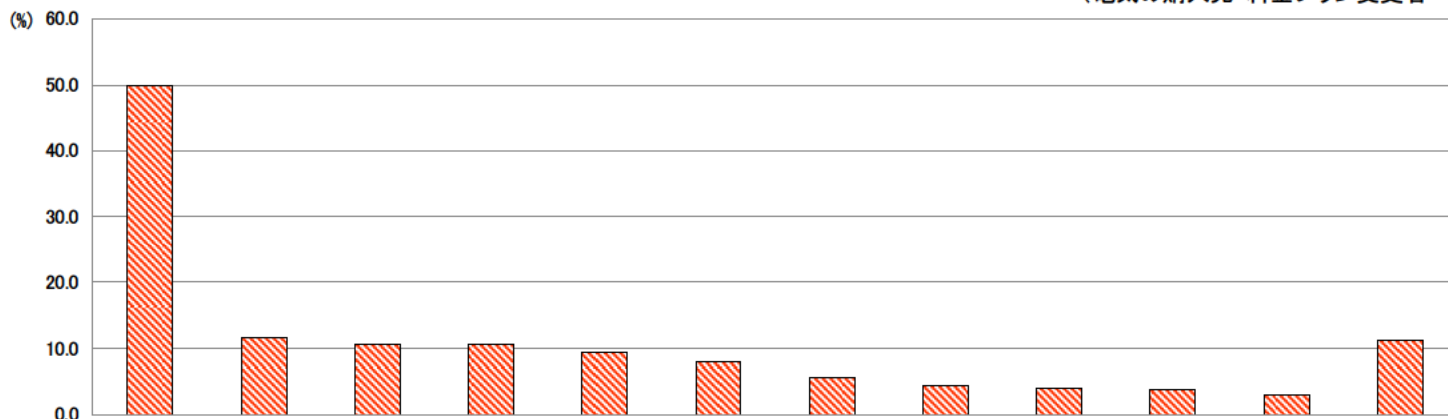
(電気の購入先・料金プラン変更者ベース)



- 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49.8%と最も高くなっている。
- ◆ 変更状況別にみると、電気の購入先変更者は「電気料金が電力市場の取引価格に連動する」が11.0%と高く、電気料金プラン変更者は「特定の時間帯が割引される」が18.0%、「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」が13.9%と高くなっている。

（電気の購入先・料金プラン変更者ベース）

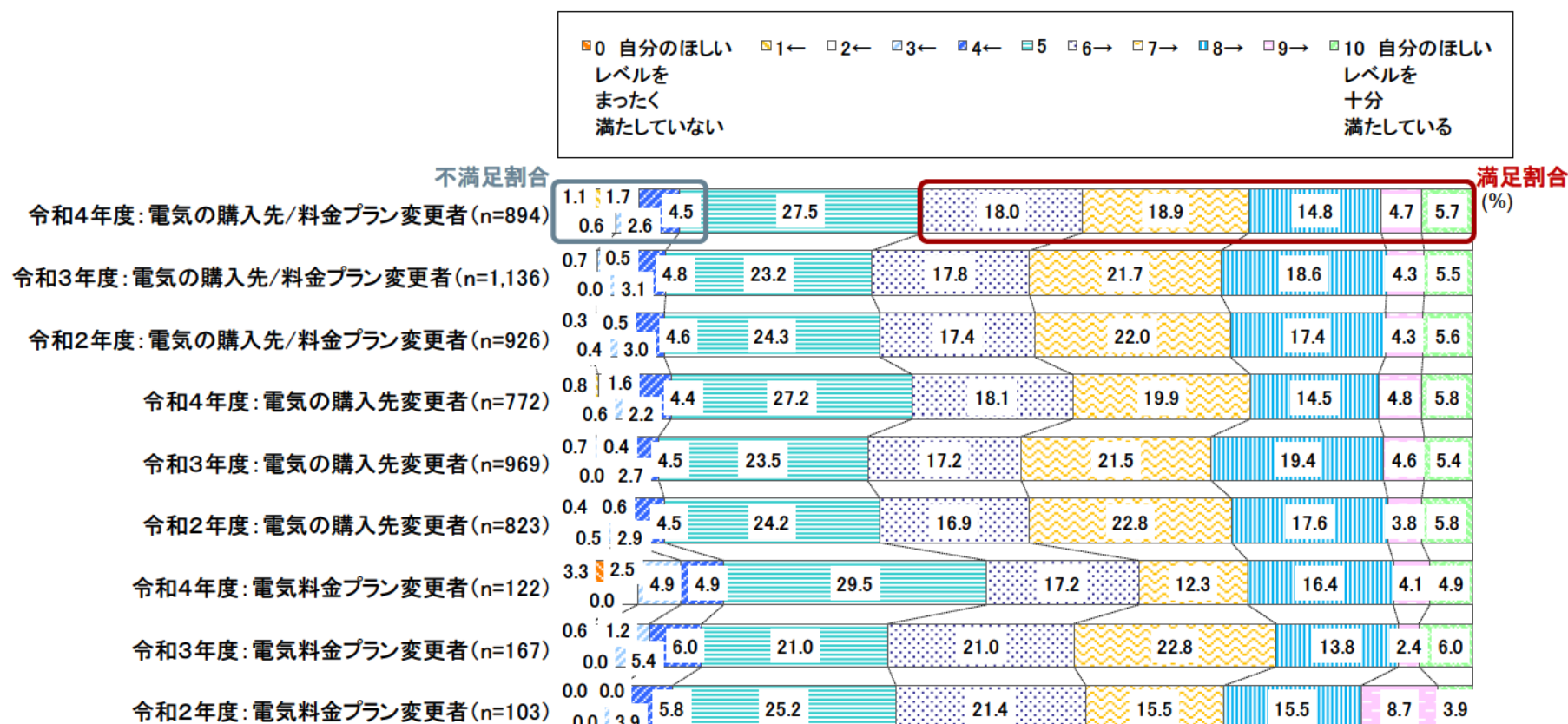


	n=	電気以外の他のサービスとセットで割引される	特定の時間帯が割引される	電気事業者へ支払った電気料金の一部が地球環境問題など社会貢献に活用される	電気料金が電力市場の取引価格に連動する	一定の電気使用量までは電気料金が変わない定額制	基本料金がゼロ円で、使った分だけ電気料金を支払う	特定の時間帯に節電しただけ電気料金が割引される	電気自動車を保有していると電気料金が割引される	発電者を選べる	とある地域に移住すると割安な電気料金となる	歩いた歩数に応じて電気料金が割引される	その他の具体的
TOTAL	894	49.8	11.6	10.6	10.5	9.3	7.8	5.6	4.3	3.8	3.6	2.9	11.3
電気の購入先変更者	772	50.0	10.6	10.1	11.0	9.1	7.6	5.2	4.1	4.1	3.6	2.8	11.7
電気料金プラン変更者	122	48.4	18.0	13.9	7.4	10.7	9.0	8.2	4.9	1.6	3.3	3.3	9.0

- 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）

- ◆ 満足度を時系列でみると、電気の購入先または料金プラン変更者の『満足割合（6～10を選択）』は62.1%と、令和3年度の67.9%よりも5.8ポイント低くなっている。

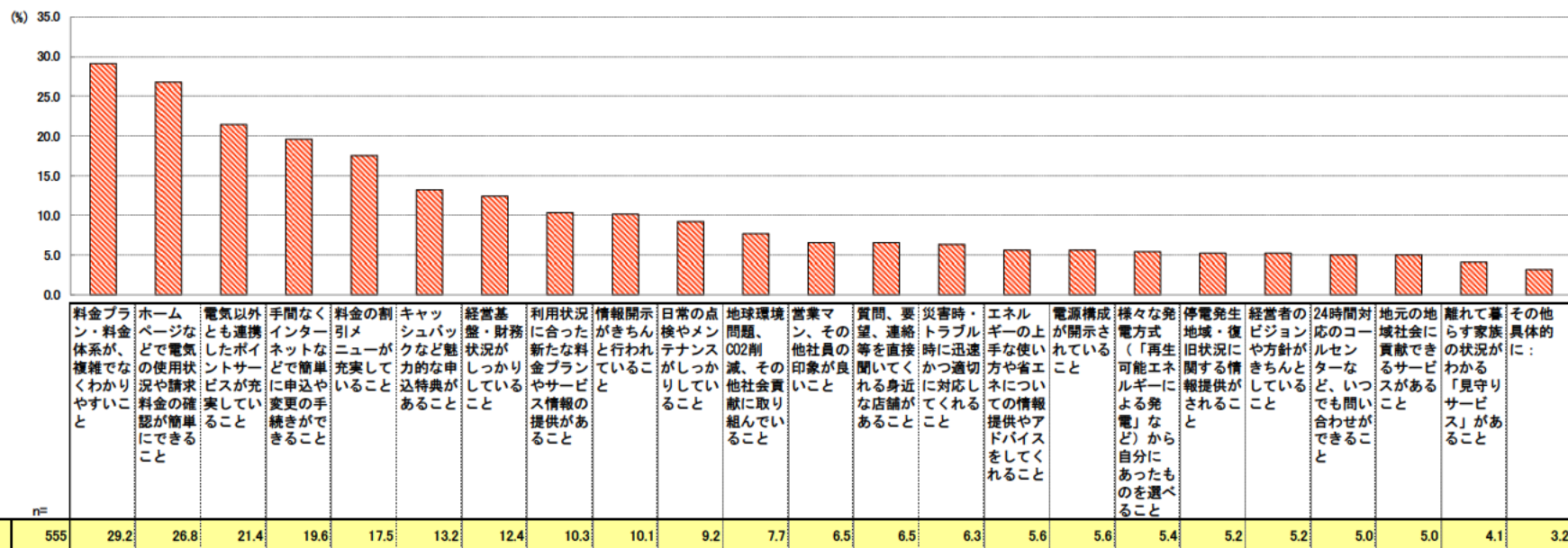
（電気の購入先・料金プラン変更者ベース）



- 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29.2%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26.8%、「電気以外とも連携したポイントサービスが充実していること」が21.4%となっている。

（電気の購入先・料金プラン変更に満足している者ベース）



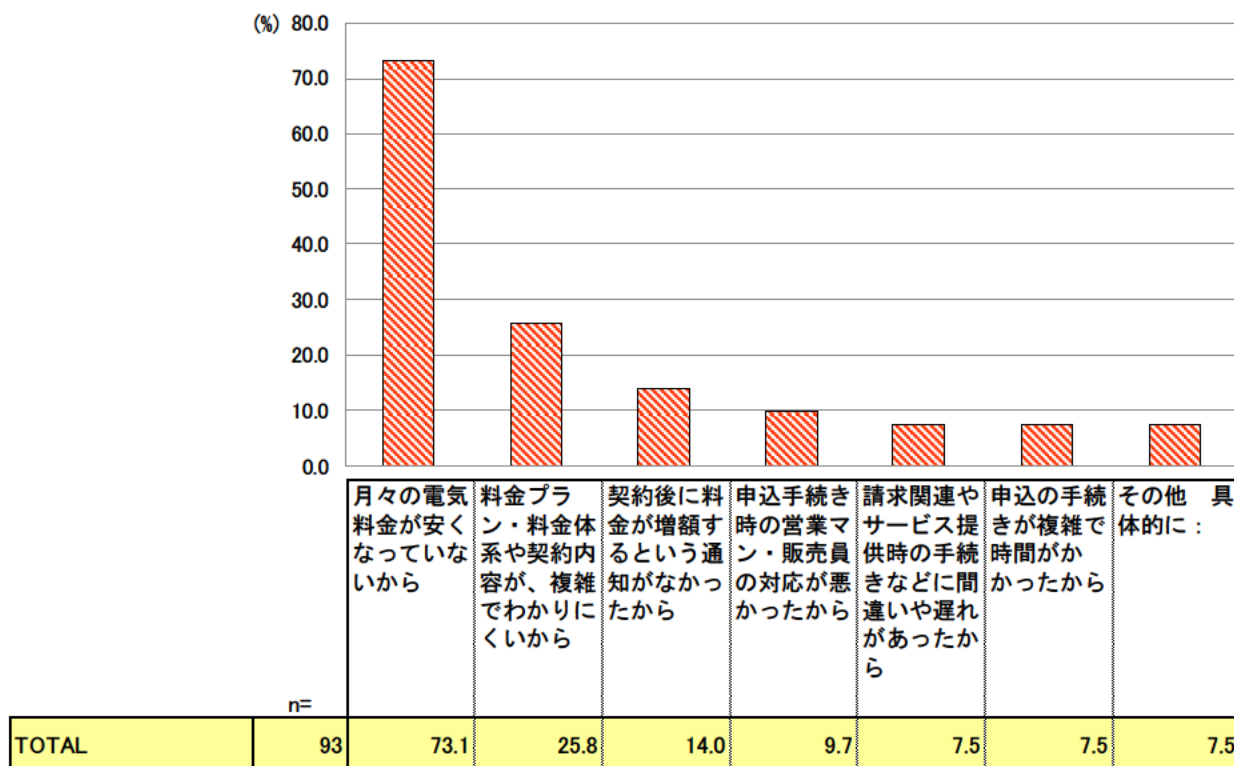
電気の変更に満足していない理由

本調査

- 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いから」が73.1%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25.8%となっている。

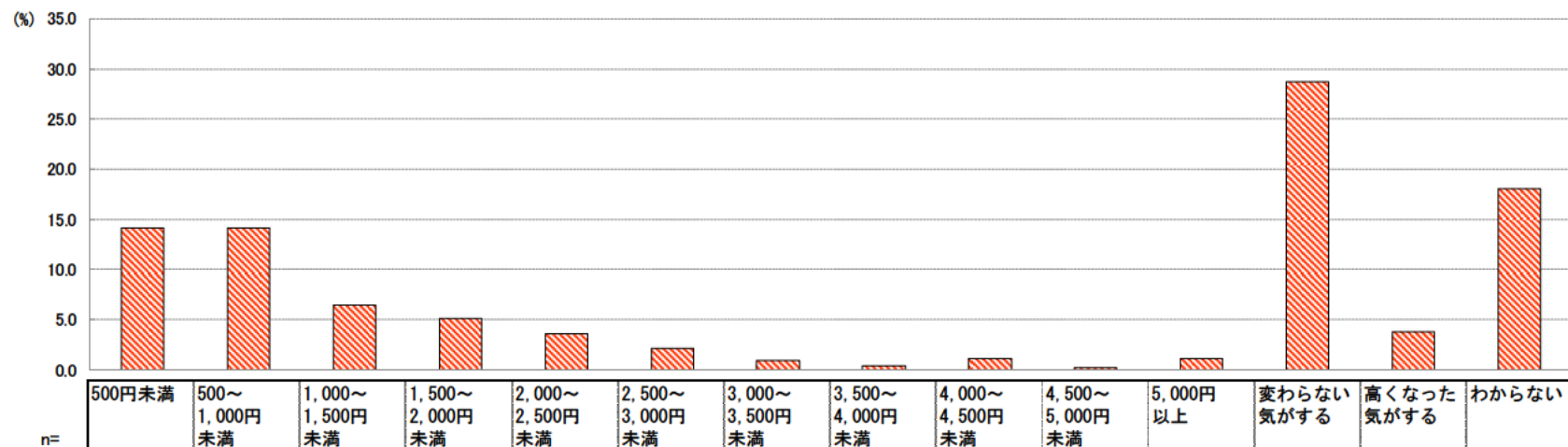
(電気の購入先・料金プラン変更に満足していない者ベース)



- 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）

- ◆ 変更前との月々の電気料金の差は、「500円未満」が14.2%、「500～1,000円未満」が14.1%となっている。「変わらない気がする」は28.7%。
- ◆ 『1,000円未満（「500円未満」「500～1,000円未満」の合計値）』は、電気の購入先変更者が29.0%、電気料金プラン変更者が23.8%となっている。

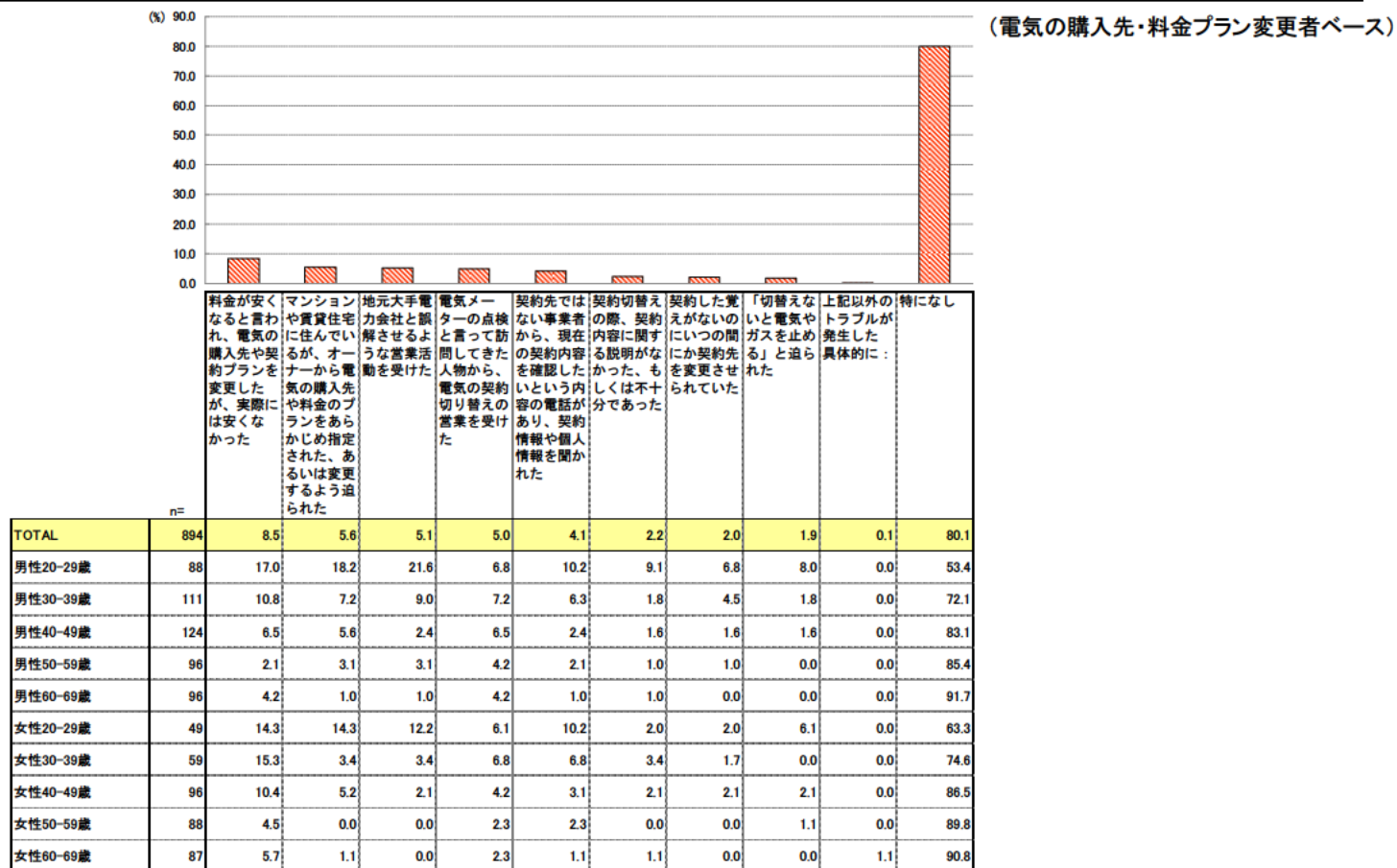
（電気の購入先・料金プラン変更者ベース）



	n=	500円未満	500～1,000円未満	1,000～1,500円未満	1,500～2,000円未満	2,000～2,500円未満	2,500～3,000円未満	3,000～3,500円未満	3,500～4,000円未満	4,000～4,500円未満	4,500～5,000円未満	5,000円以上	変わらない気がする	高くなった気がする	わからない
TOTAL	894	14.2	14.1	6.4	5.1	3.6	2.1	0.9	0.4	1.1	0.2	1.1	28.7	3.8	18.1
電気の購入先変更者	772	14.4	14.6	6.1	4.8	3.8	2.1	1.0	0.4	1.0	0.3	1.2	28.9	3.5	18.0
電気料金プラン変更者	122	13.1	10.7	8.2	7.4	2.5	2.5	0.0	0.8	1.6	0.0	0.8	27.9	5.7	18.9

- 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、19.9%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、実際には安くなかった」が8.5%と最も高い。
- ◆ 性年代別にみると、「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」は男性20歳代が21.6%と高い。

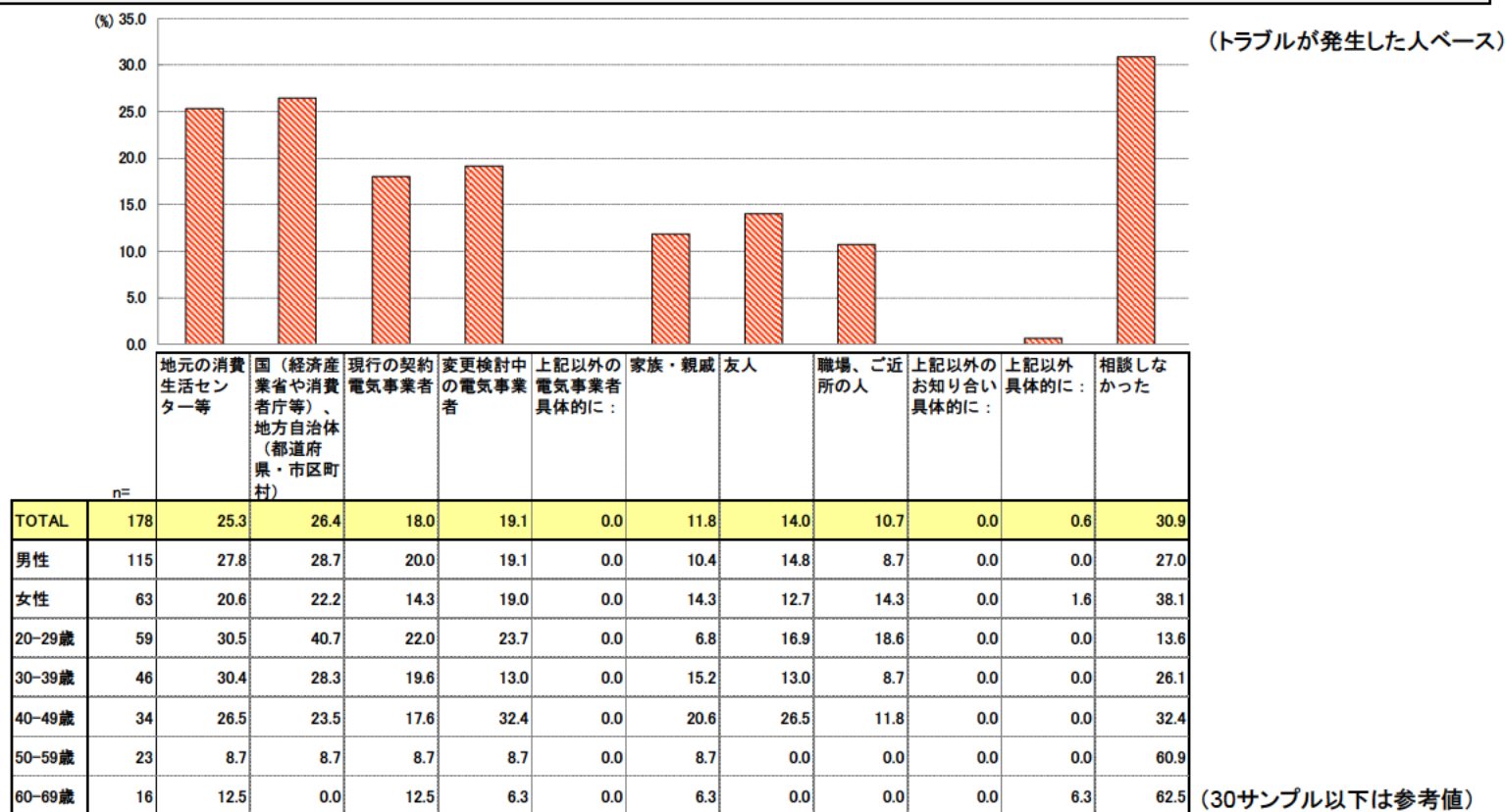


電気の契約変更/検討時のトラブルの相談先 性別/年代別

本調査

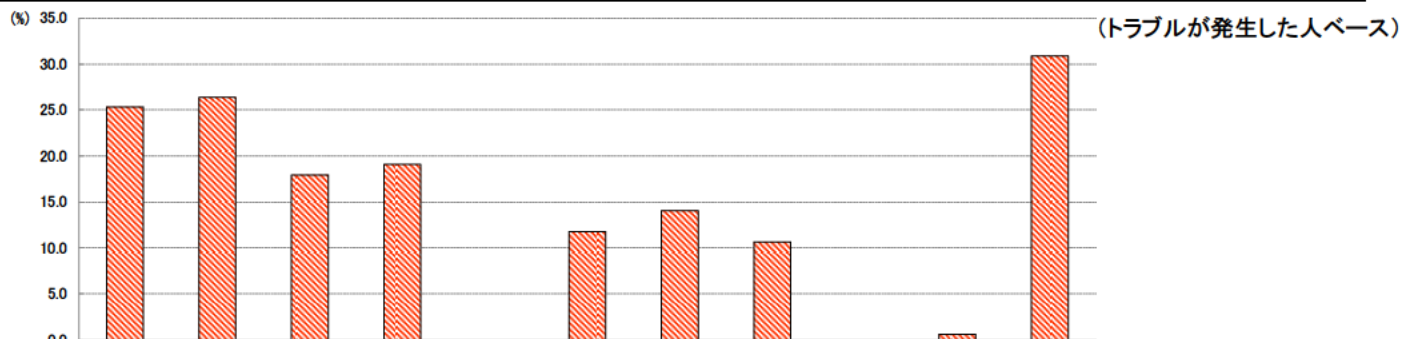
- Q18.あなたは、「電気の購入先」または「電気料金プラン」の変更やその検討にあたり発生したトラブルについて、どこかに相談しましたか。実際に相談した機関や人をすべてお答えください。（回答はいくつでも）

- ◆ トラブルが発生しても相談をしなかった割合が30.9%と高くなっている。
- ◆ 「相談しなかった」を除くと、「国、地方自治体」が26.4%と最も高く、次いで「地元の消費生活センター等」が25.3%、「変更検討中の電気事業者」が19.1%と続く。
- ◆ 性別にみると、「地元の消費生活センター等」「国、地方自治体」「現行の契約電気事業者」は男性のほうが高い。
- ◆ 年齢別にみると、「国、地方自治体」は20歳代が40.7%、「変更検討中の電気事業者」は40歳代が32.4%と高い。



- 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）

- ◆ トラブルの内容別にみると、「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」人のうち、「地元の消費生活センター等」と「国、地方自治体」に相談した割合はそれぞれ54.3%と高い。



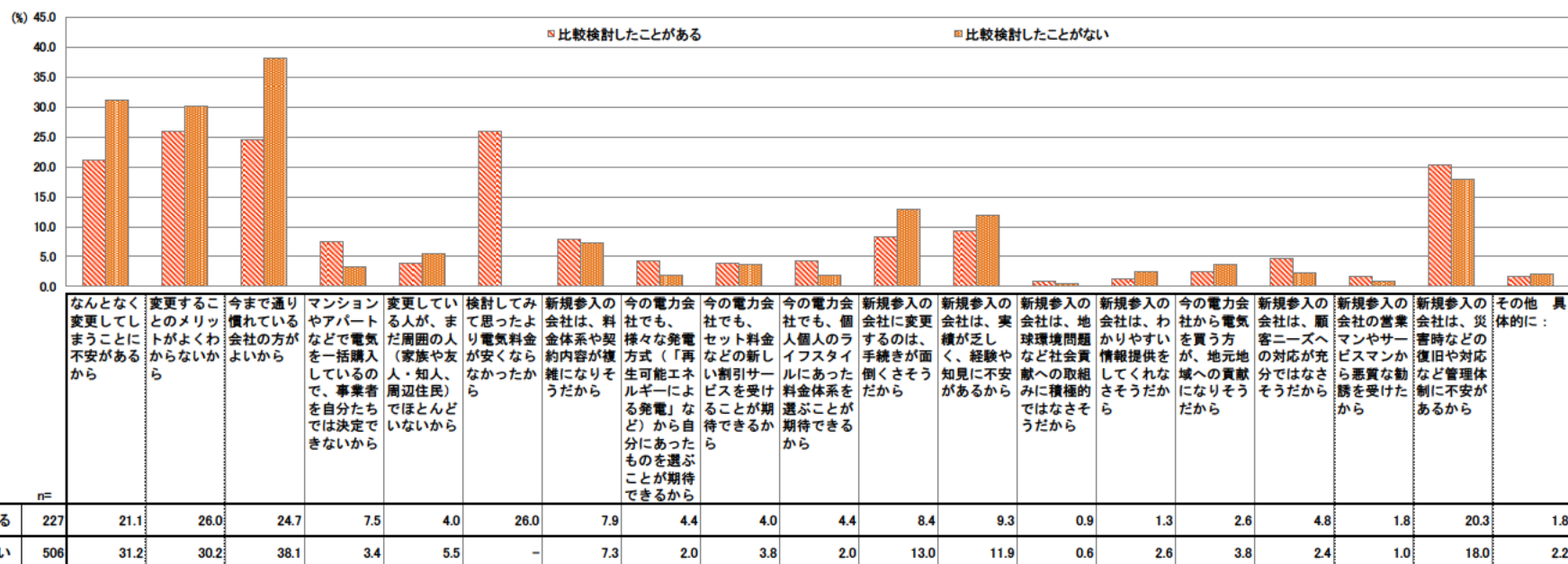
	n=	地元の消費生活センター等	国（経済産業省や消費者庁等）、地方自治体（都道府県・市区町村）	現行の契約電気事業者	変更検討中の電気事業者	上記以外の電気事業者 具体的に：	家族・親戚	友人	職場、ご近所の人	上記以外のお知り合い 具体的に：	上記以外 具体的に：	相談しなかった
TOTAL	178	25.3	26.4	18.0	19.1	0.0	11.8	14.0	10.7	0.0	0.6	30.9
電気メーターの点検と言って訪問してきた人物から、電気の契約切り替えの営業を受けた	45	37.8	28.9	31.1	24.4	0.0	15.6	15.6	11.1	0.0	0.0	28.9
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	46	54.3	54.3	32.6	28.3	0.0	10.9	23.9	19.6	0.0	0.0	8.7
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	76	28.9	30.3	21.1	22.4	0.0	14.5	18.4	13.2	0.0	0.0	34.2
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、あるいは変更するよう迫られた	50	36.0	46.0	34.0	42.0	0.0	18.0	24.0	22.0	0.0	0.0	18.0
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	37	35.1	43.2	27.0	29.7	0.0	18.9	21.6	21.6	0.0	0.0	27.0
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	18	55.6	55.6	33.3	27.8	0.0	27.8	50.0	38.9	0.0	0.0	16.7
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	20	25.0	35.0	50.0	40.0	0.0	30.0	35.0	30.0	0.0	0.0	25.0
「切替えないと電気やガスを止める」と迫られた	17	52.9	58.8	35.3	41.2	0.0	41.2	58.8	41.2	0.0	0.0	11.8
上記以外のトラブルが発生した 具体的に：	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

(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」「検討してみても思ったより電気料金が安くならなかったから」がそれぞれ26.0%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24.7%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38.1%と高い。

(電気の購入先・料金プラン非変更者ベース)



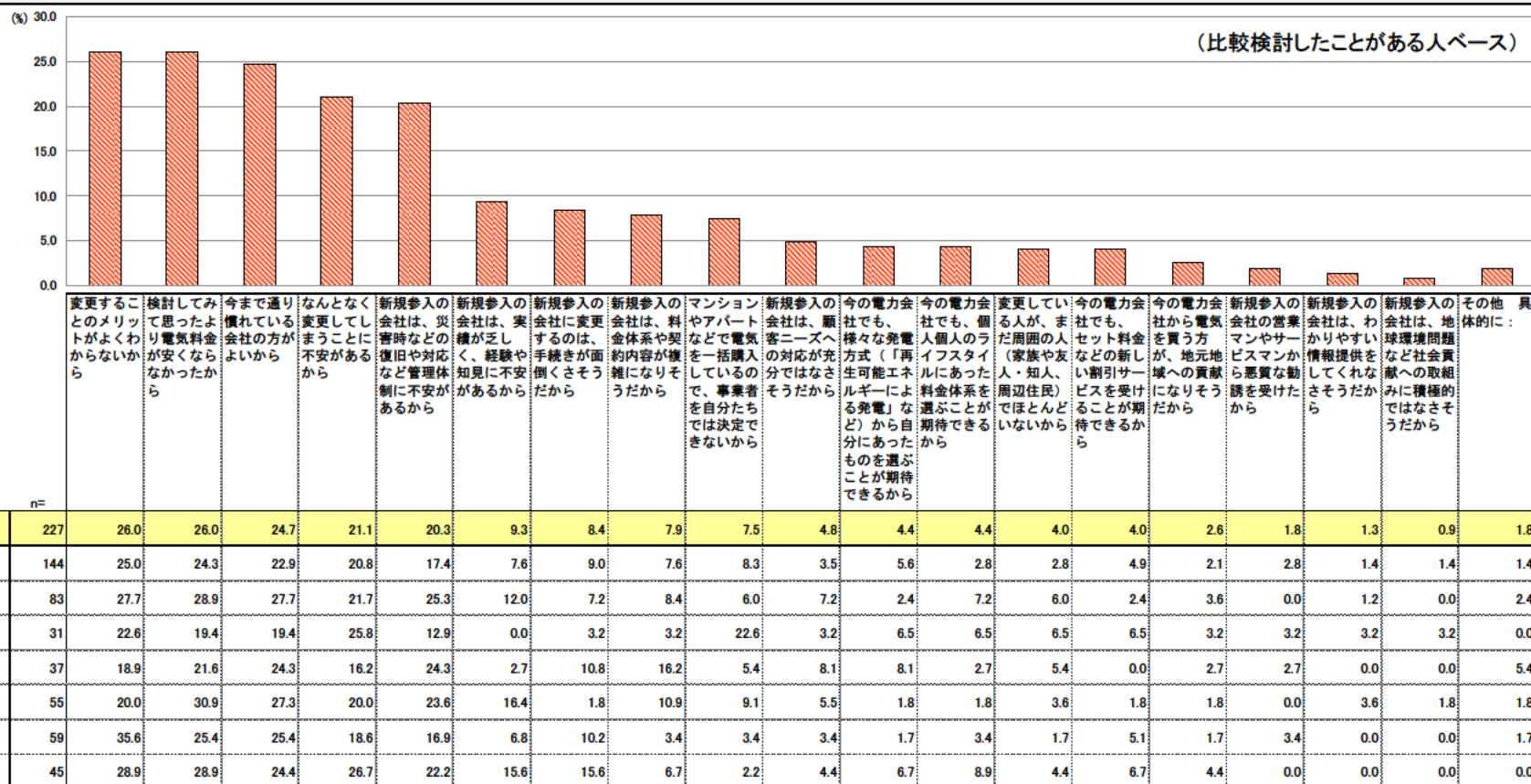
(比較検討したことがないには選択肢「検討してみても思ったより電気料金が安くなかったから」は設定なし)

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

本調査

- 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)

- ◆ 性別にみると、「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」は男性より女性のほうが7.9ポイント高い。
- ◆ 年代別にみると、「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」は20歳代が22.6%と高くなっている。

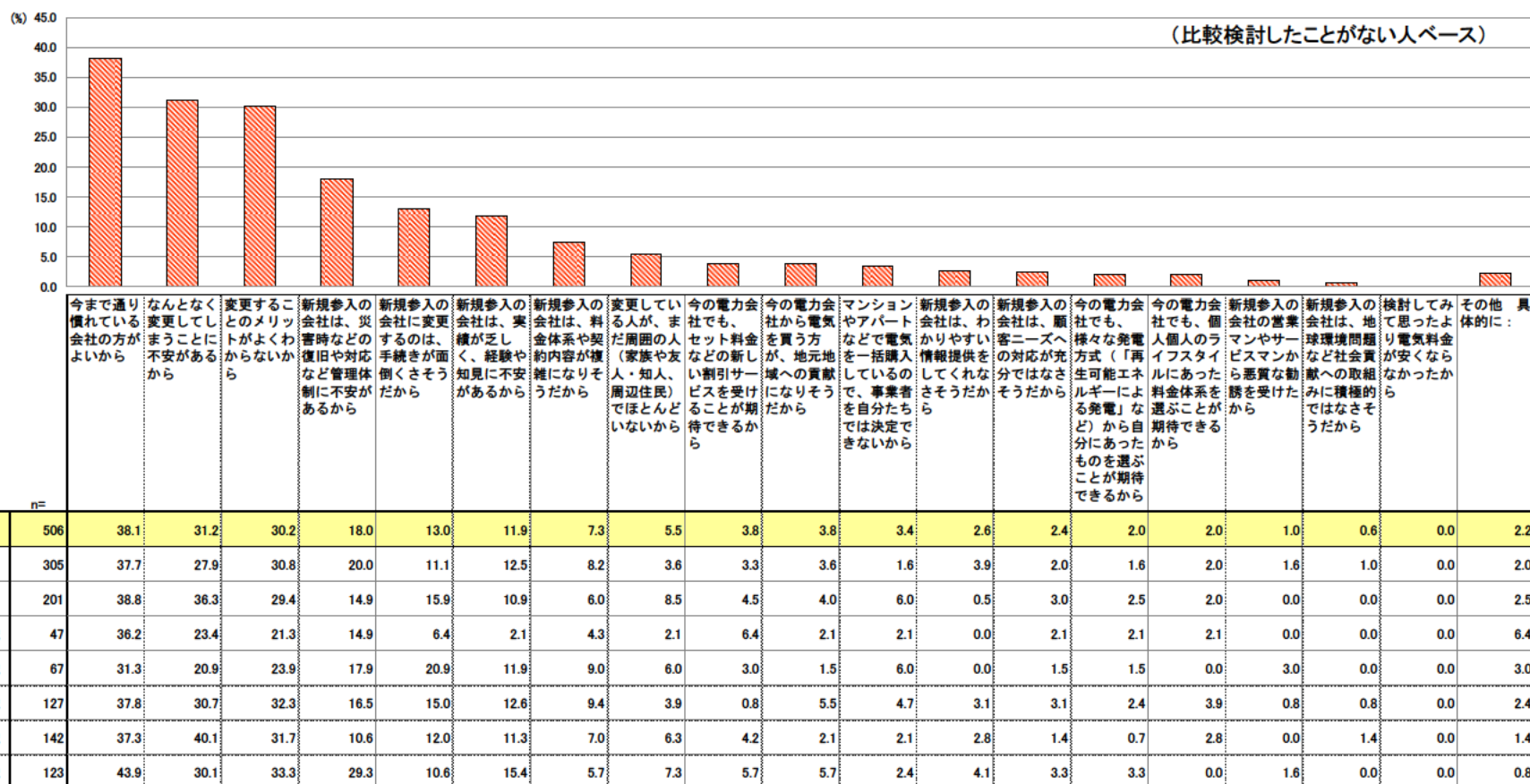


電気購入先を変更しない理由(検討したことがない) 性年代別

本調査

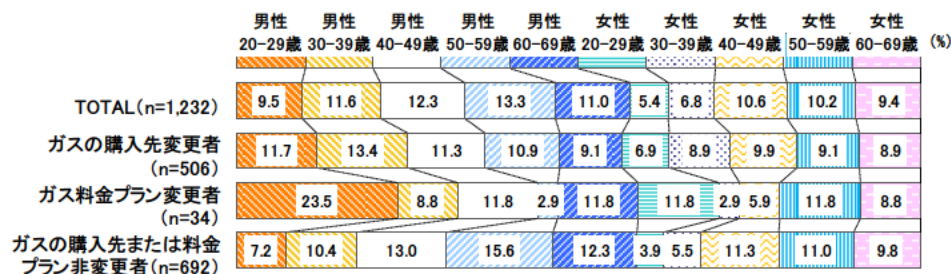
- Q19.あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社に変更しない理由をすべてお答えください。
(2)比較検討したことがない(回答はいくつでも)

- ◆ 性別にみると、「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」は男性より女性のほうが8.4ポイント高い。
- ◆ 年代別にみると、50歳代では「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」が40.1%、60歳代では「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」が29.3%と高くなっている。

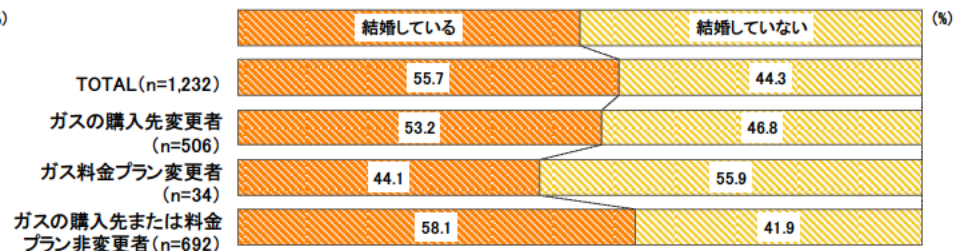


本調査集計（ガス）

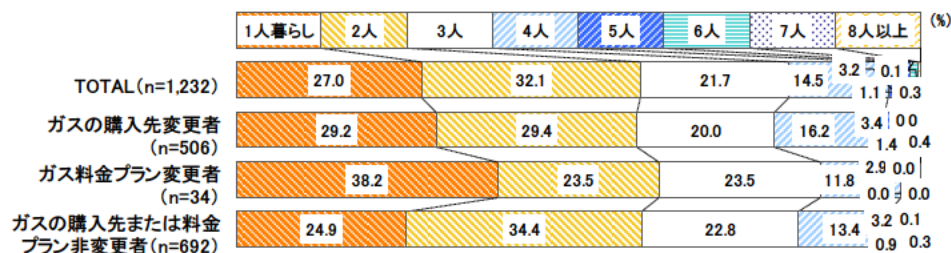
◆性年代



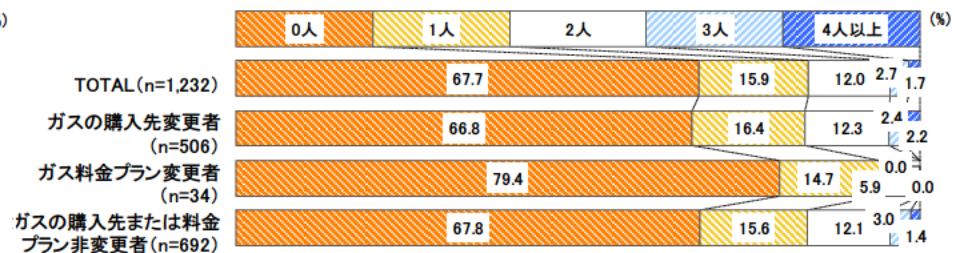
◆未既婚



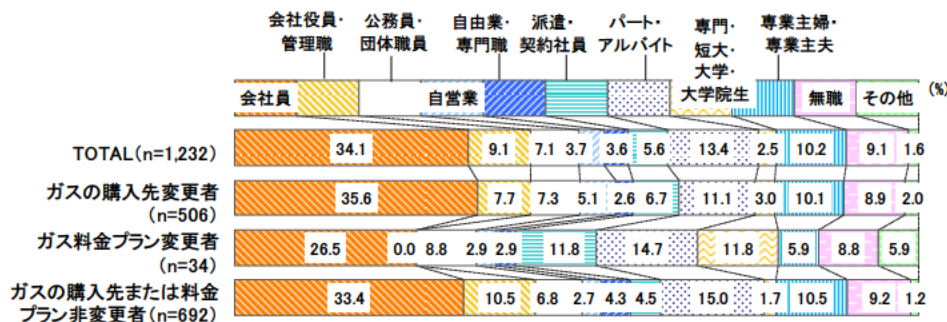
◆同居者数



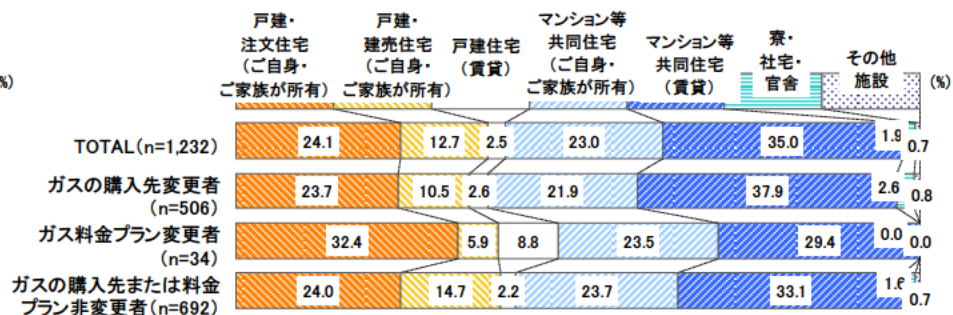
◆同居子供人数



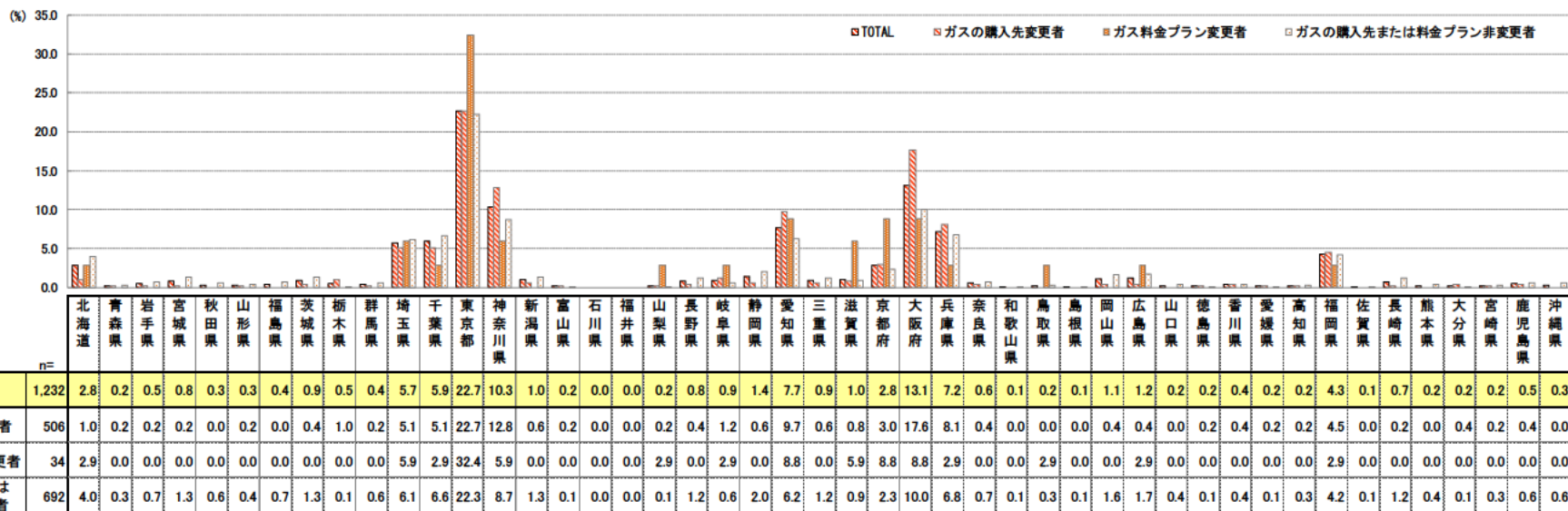
◆職業



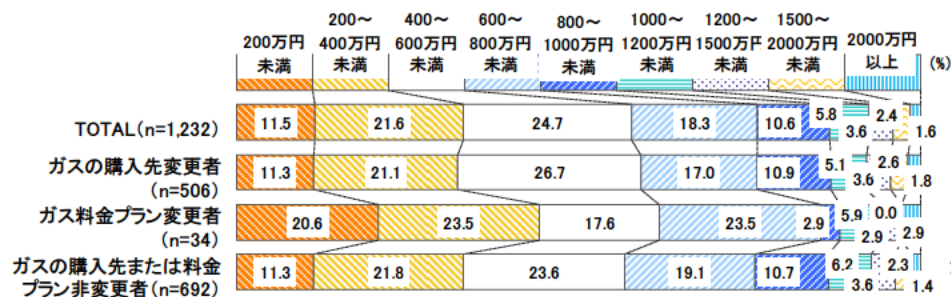
◆住居形態



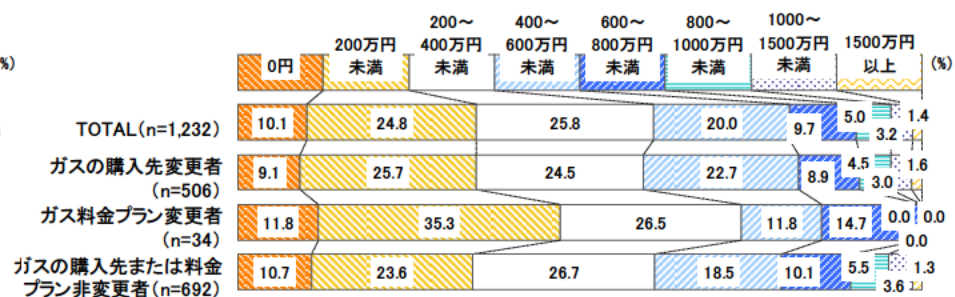
◆居住地



◆世帯年収



◆個人年収

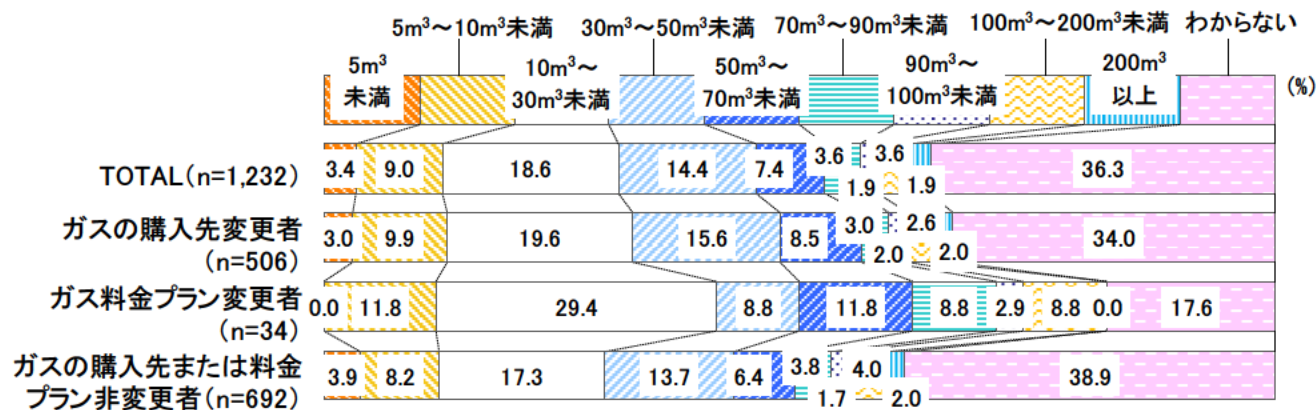


1ヶ月のガス使用量 変更状況別

本調査

- Q20.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)

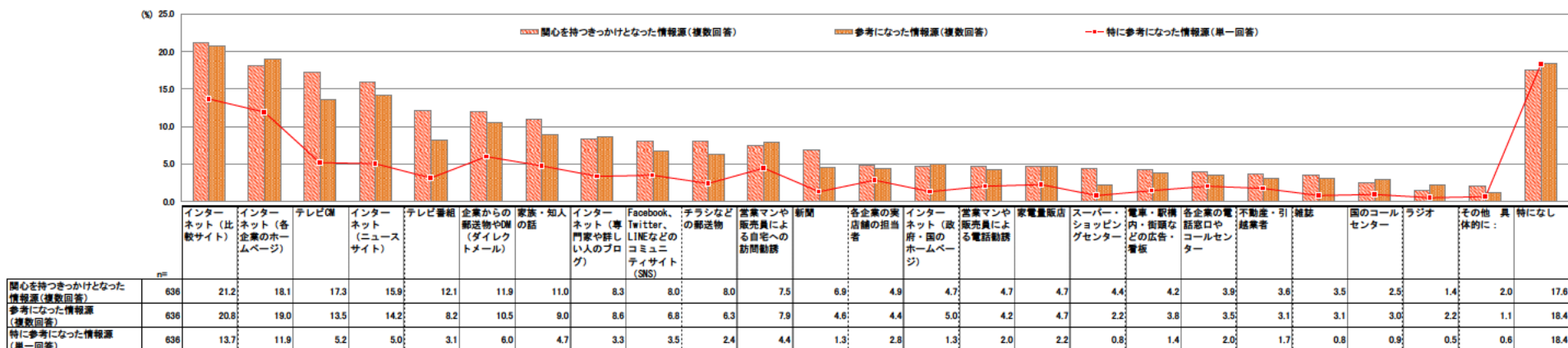
- ◆ 「10m³～30m³未満」が18.6%、「30m³～50m³未満」が14.4%と高くなっている。
- ◆ 変更状況別にみると、ガス料金プラン変更者で「10m³～30m³未満」が29.4%と高くなっている。



- Q21.「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）

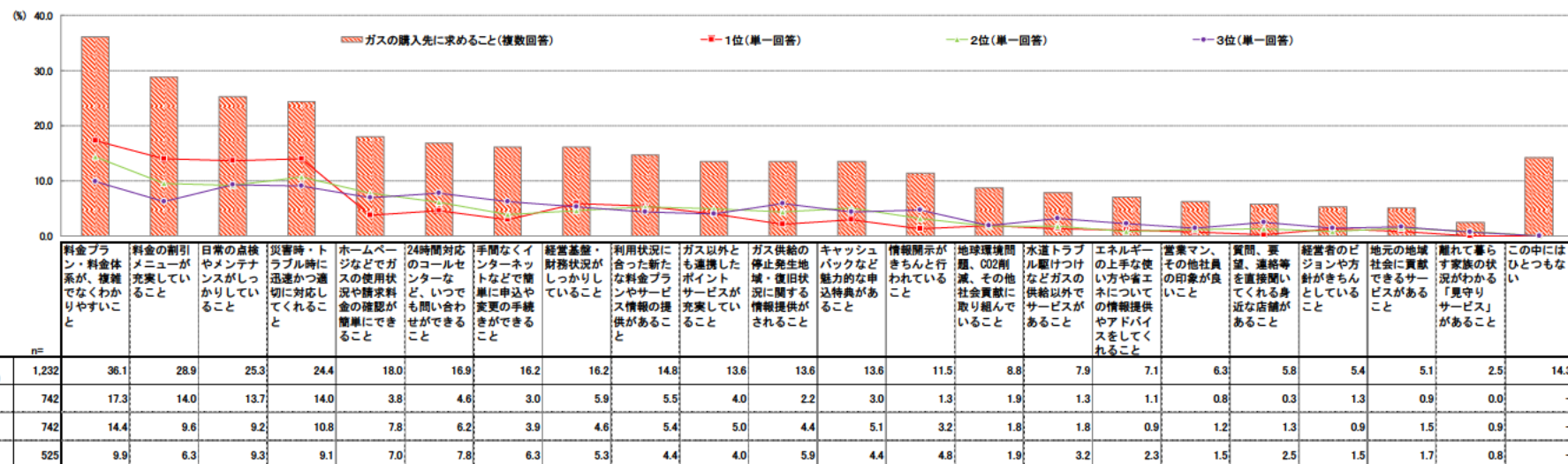
- ◆ 関心を持つきっかけは、「インターネット（比較サイト）」が21.2%と最も高く、次いで「インターネット（各企業のホームページ）」が18.1%、「テレビCM」が17.3%と続く。
- ◆ 参考になった情報源、特に参考になった情報源は、「インターネット（比較サイト）」「インターネット（各企業のホームページ）」が高く、インターネットを利用した情報収集が多いことがわかる。

（ガスの小売自由化についての認知者ベース）



- Q22-1.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）
- Q22-2.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36.1%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28.9%、「日常の点検やメンテナンスがしっかりしていること」が25.3%と続く。
- ◆ 購入先に求めることの1位は「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。



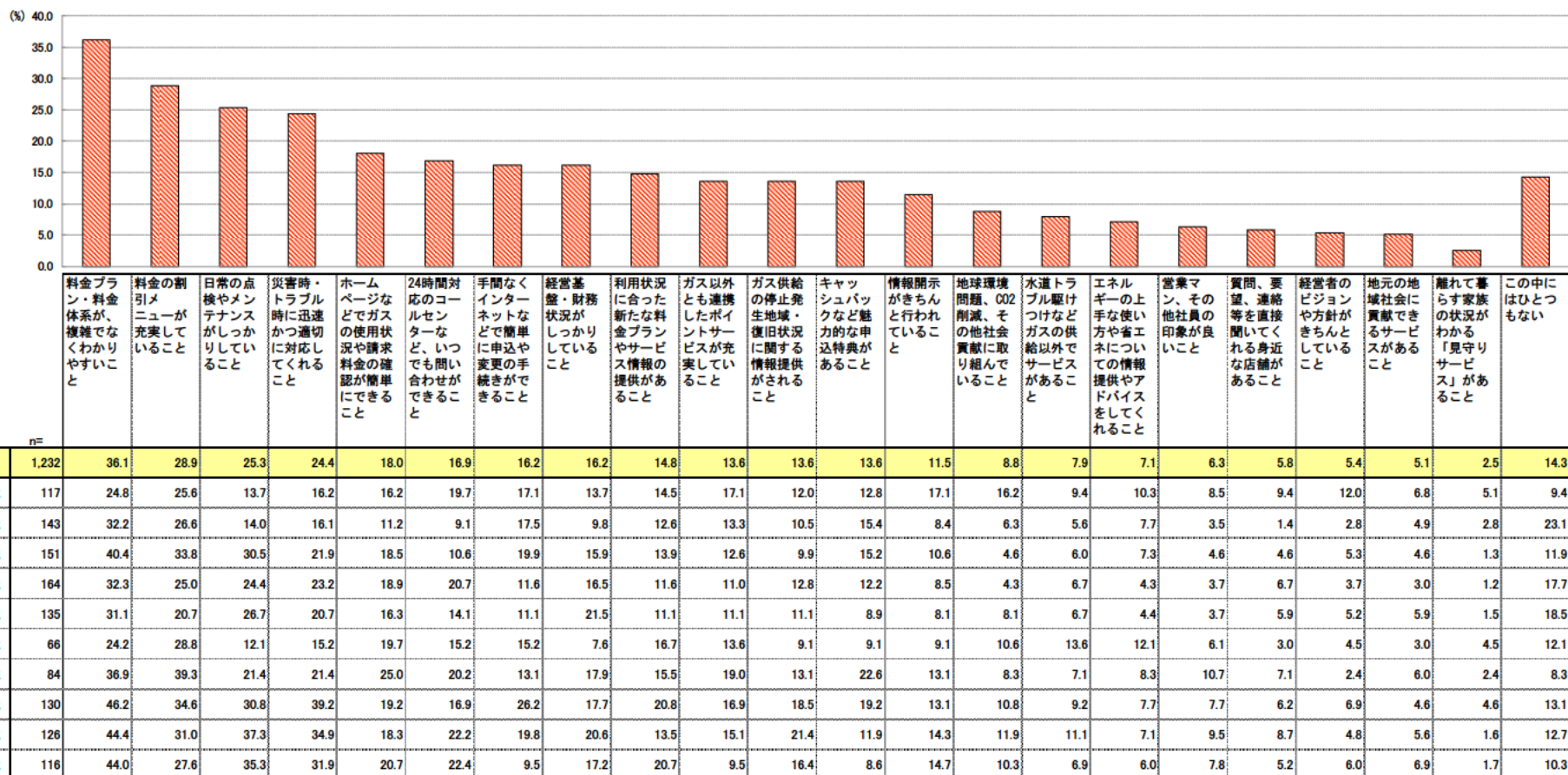
(1位～3位には選択肢「この中にはひとつもない」は設定なし)

ガスの購入先に求めること 性年代別

本調査

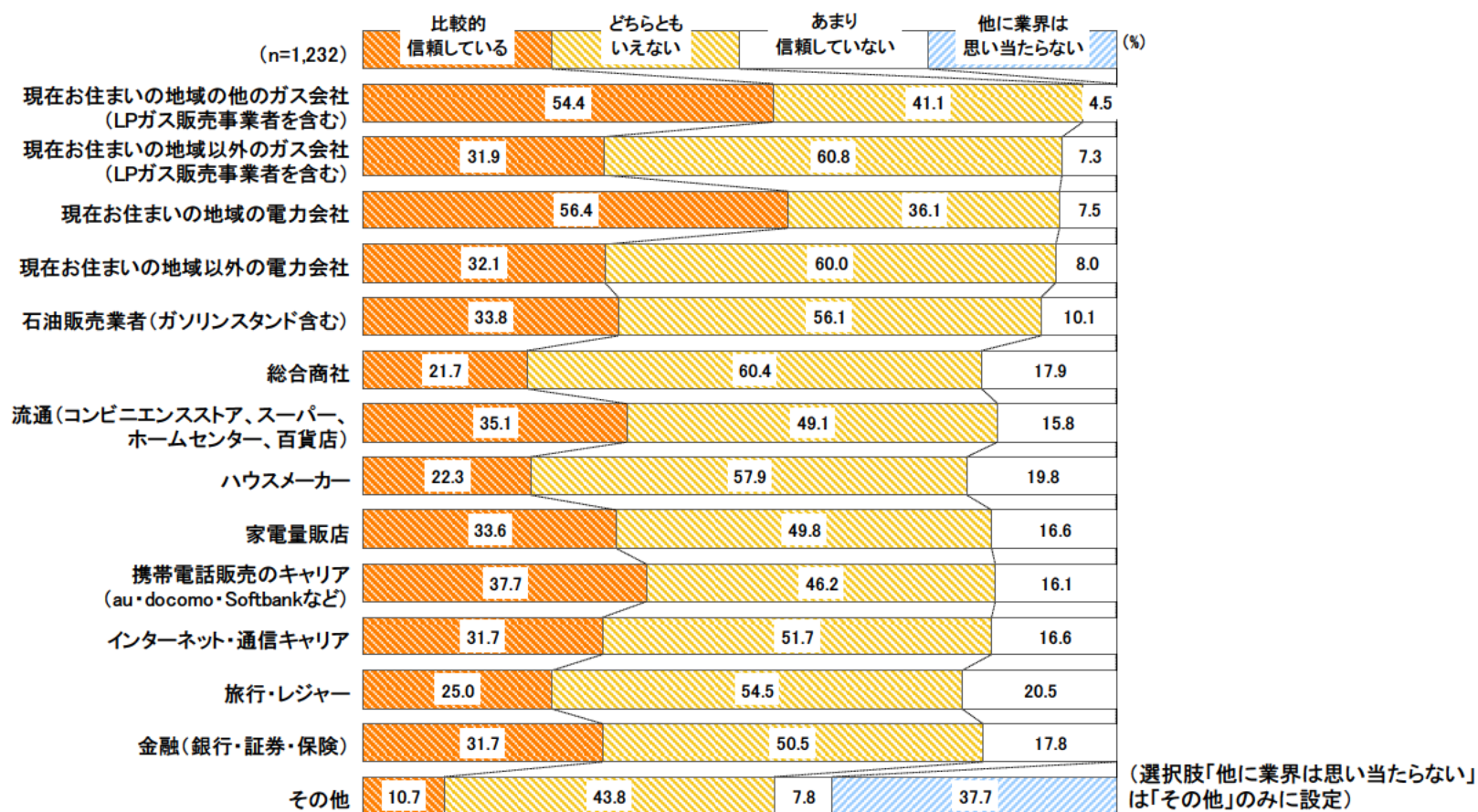
- Q22-1.ガスの購入先に求めることをお答えください。(回答はいくつでも)

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



- Q23.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56.4%、「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54.4%と、信頼度は5割を超える。



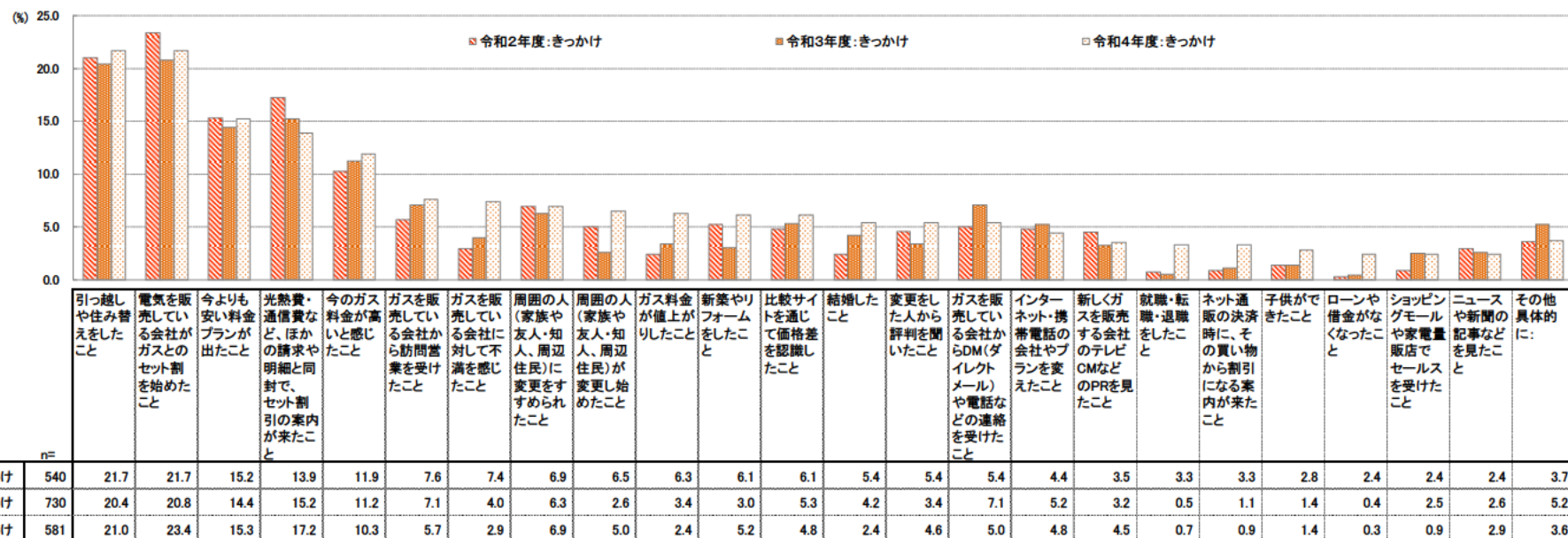
ガスの購入先・料金プランを変更したきっかけ 時系列比較

本調査

- Q25.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、上位となっている項目は令和2年度～令和4年度それぞれ同様の傾向がみられ、「引っ越しや住み替えをしたこと」「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」「今よりも安い料金プランが出たこと」が高くなっている。
- ◆ 「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」は減少傾向がみられる。

(ガスの購入先・料金プラン変更に満足している者ベース)



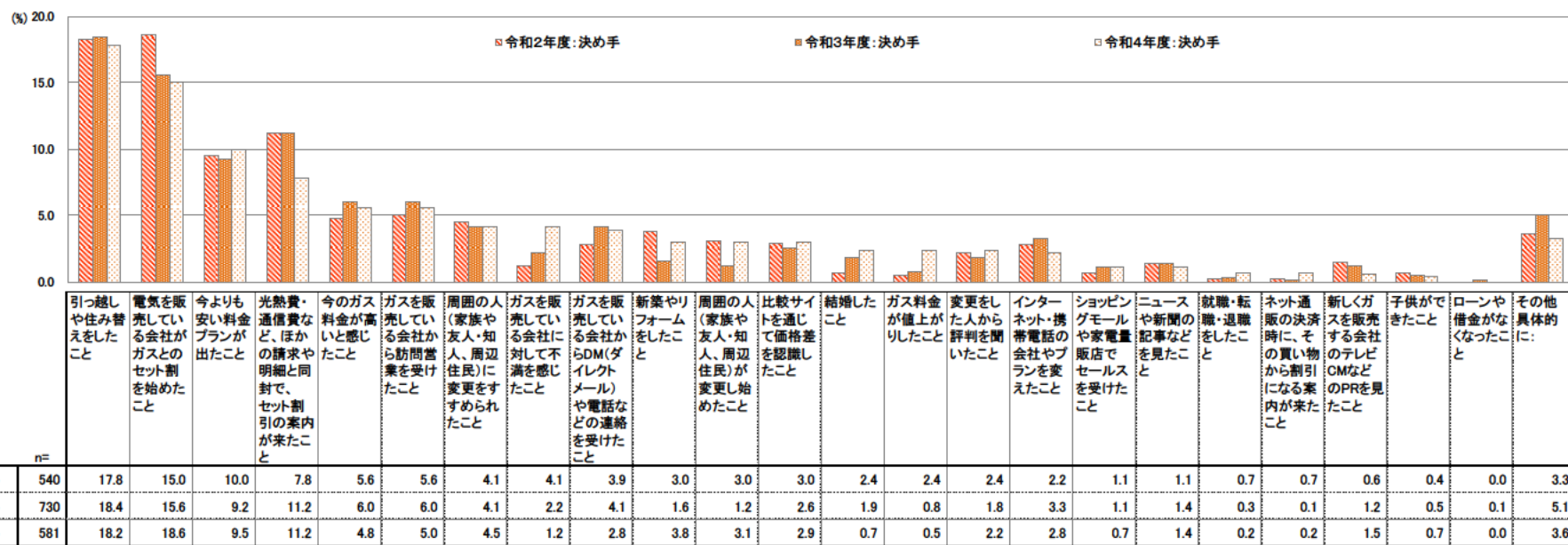
ガスの購入先・料金プランを変更した決め手 時系列比較

本調査

- Q25.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)

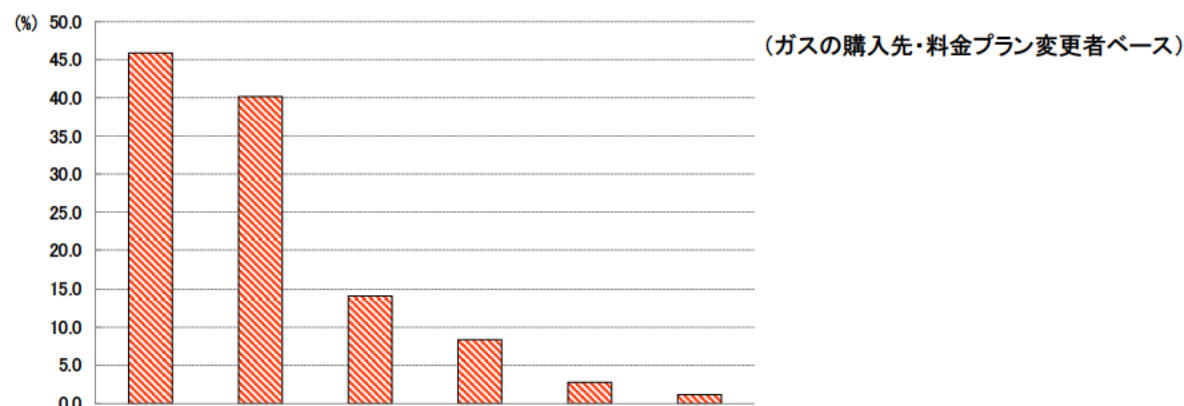
- ◆ 特に決め手になったことは、令和2年度～令和4年度で上位となっている2項目は同じであり、「引っ越しや住み替えをしたこと」「電気を販売している会社がガスとのセット割を始めたこと」となっている。
- ◆ 「光熱費・通信費など、ほかの請求や明細と同封で、セット割引の案内が来たこと」は令和2年度・令和3年度よりも令和4年度では3.4ポイント低い。

(ガスの購入先・料金プラン変更に満足している者ベース)



- Q26.現在、あなたはこういった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45.9%、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40.2%と高くなっている。
- ◆ ガスの購入先変更者と比べて、ガス料金プラン変更者は「特定のガス機器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」が高い。

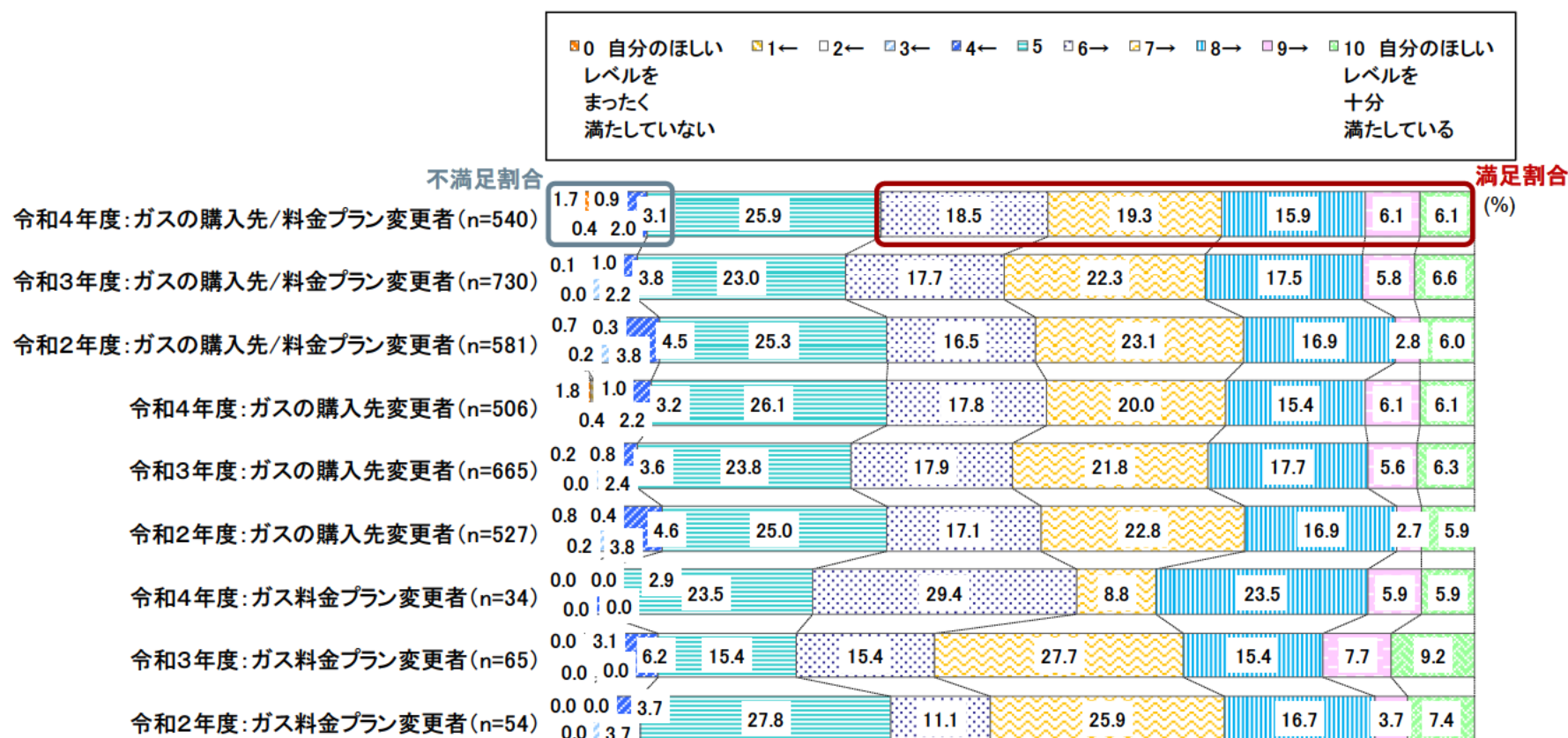


		通常メニュー	ガス以外の他のサービス（携帯電話の使用、電気の供給、宅配水など）とセットで割引される	特定のガス機器（家庭用高効率給湯器、ガス温水暖房用機器など）を使用する場合に割引される	都市ガスを一定以上使用すると割引される	一定の年齢未満のお子さんがいると割引される	その他 具体的に：
n=							
TOTAL	540	45.9	40.2	14.1	8.3	2.8	1.1
ガスの購入先変更者	506	47.0	40.3	13.0	8.1	3.0	1.0
ガス料金プラン変更者	34	29.4	38.2	29.4	11.8	0.0	2.9

- Q27.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65.9%、『不満足割合（0-4を選択）』は8.1%となっている。
- ◆ 『満足割合』は令和3年度（66.9%）と比較すると1.0ポイント減少した。

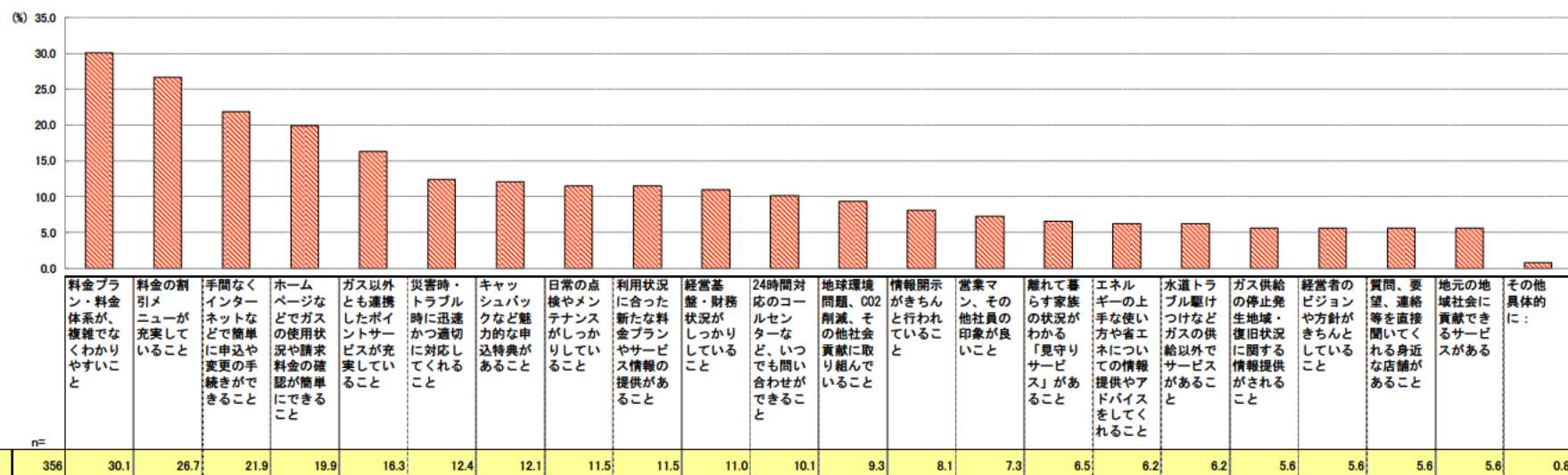
（ガスの購入先・料金プラン変更に満足している者ベース）



- Q28.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30.1%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26.7%、「手間なくインターネットなどで簡単に申込や変更の手続きができること」が21.9%と続く。

（ガスの購入先・料金プラン変更に満足している者ベース）



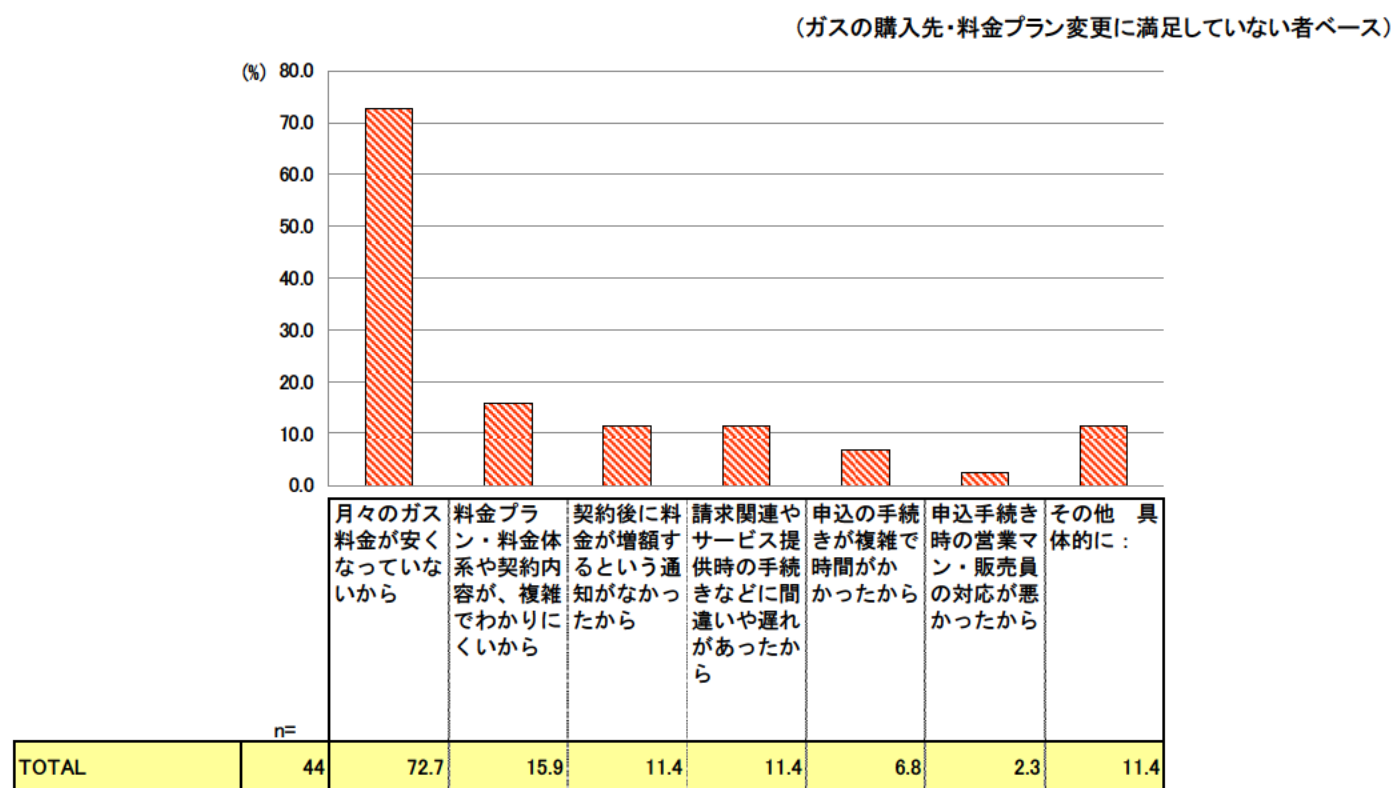
（30サンプル以下は参考値）

ガスの変更に満足していない理由

本調査

- Q29.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）

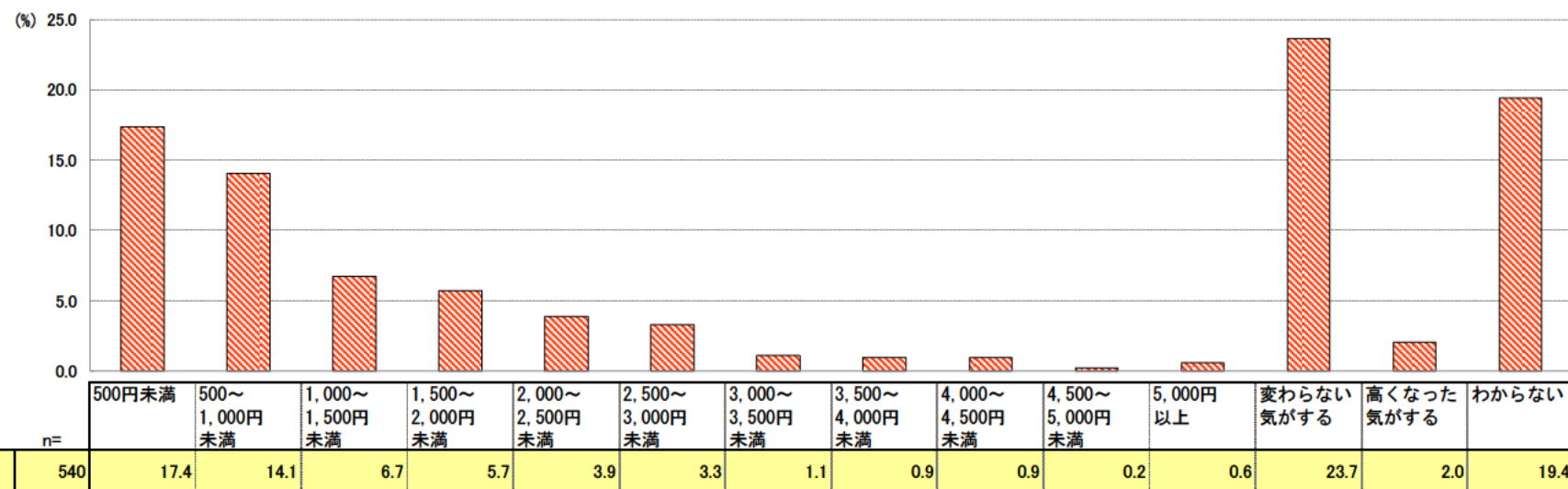
- ◆ 「月々のガス料金が安くなっていないから」が72.7%と最も高く、次いで「料金プラン・料金体系や契約内容が、複雑でわかりにくいから」が15.9%となっている。



- Q30.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17.4%、「500～1,000円未満」が14.1%となっている。「変わらない気がする」は23.7%。

（ガスの購入先・料金プラン変更者ベース）

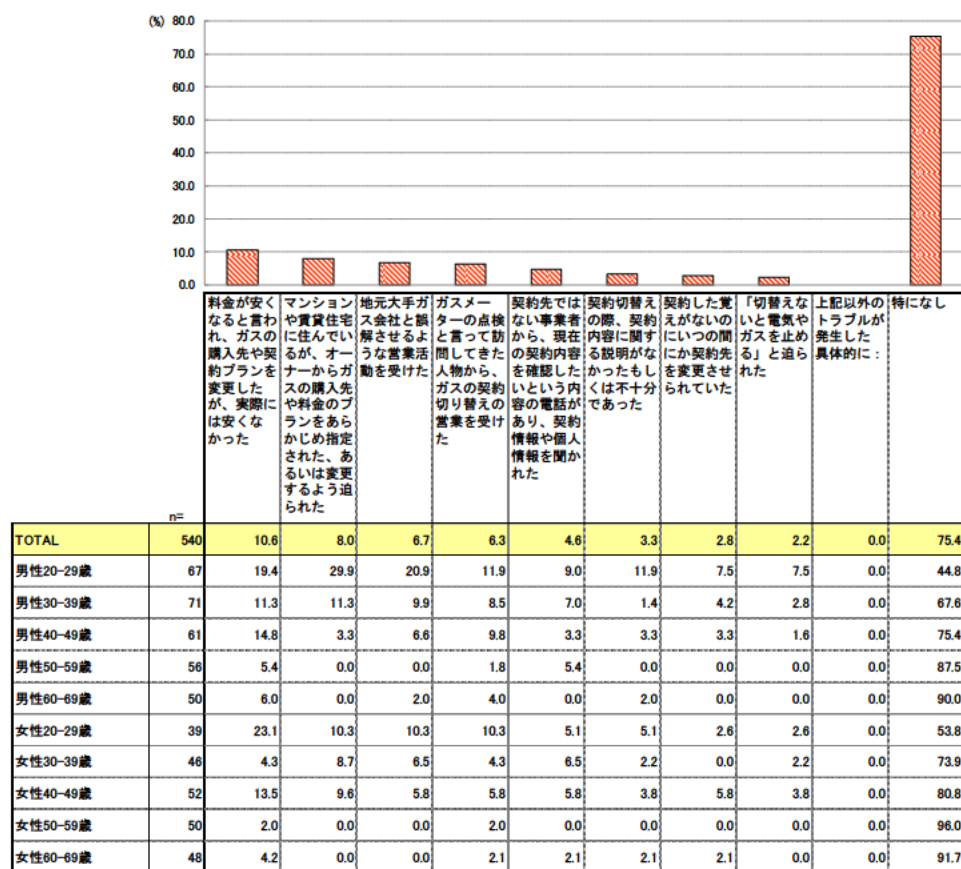


ガスの契約変更/検討時のトラブルの有無 性年代別

本調査

- Q31. 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になった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、24.6%が何かしらのトラブルを経験している。
- ◆ トラブルの内容としては、「料金が安くなると言われ変更したが、実際には安くなかった」が10.6%と最も高い。
- ◆ 性年代別にみると、男女ともに20歳代ではトラブル発生率が高く、特に「料金が安くなると言われ変更したが、実際には安くなかった」「地元大手会社と誤解させるような営業活動を受けた」は全体を大きく上回っている。



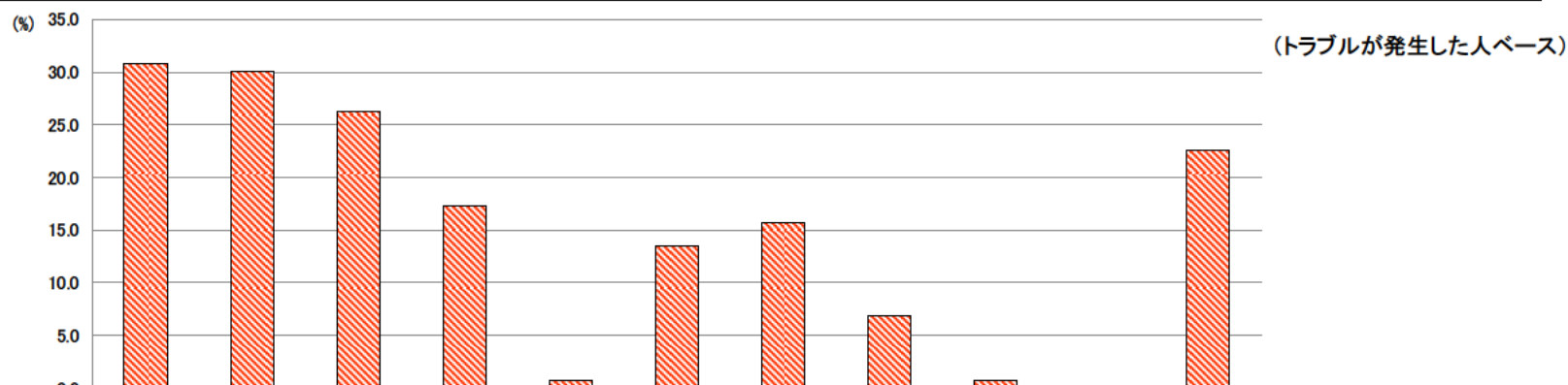
(ガスの購入先・料金プラン変更者ベース)

ガスの契約変更/検討時のトラブルの相談先 性別・年代別

本調査

- Q32.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、「地元の消費生活センター等」「現行の契約ガス事業者」に相談する割合が高い。
- ◆ 年代別にみると、20歳代は「国、地方自治体」、30歳代は「地元の消費生活センター等」に相談する割合が高い。



	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	133	30.8	30.1	26.3	17.3	0.8	13.5	15.8	6.8	0.8	0.0	22.6
男性	87	33.3	29.9	29.9	18.4	0.0	11.5	16.1	6.9	0.0	0.0	20.7
女性	46	26.1	30.4	19.6	15.2	2.2	17.4	15.2	6.5	2.2	0.0	26.1
20-29歳	55	32.7	40.0	25.5	21.8	0.0	10.9	18.2	9.1	0.0	0.0	10.9
30-39歳	35	42.9	28.6	22.9	8.6	0.0	14.3	11.4	0.0	0.0	0.0	22.9
40-49歳	25	24.0	20.0	40.0	24.0	4.0	20.0	24.0	16.0	4.0	0.0	28.0
50-59歳	9	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0	44.4
60-69歳	9	11.1	22.2	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6

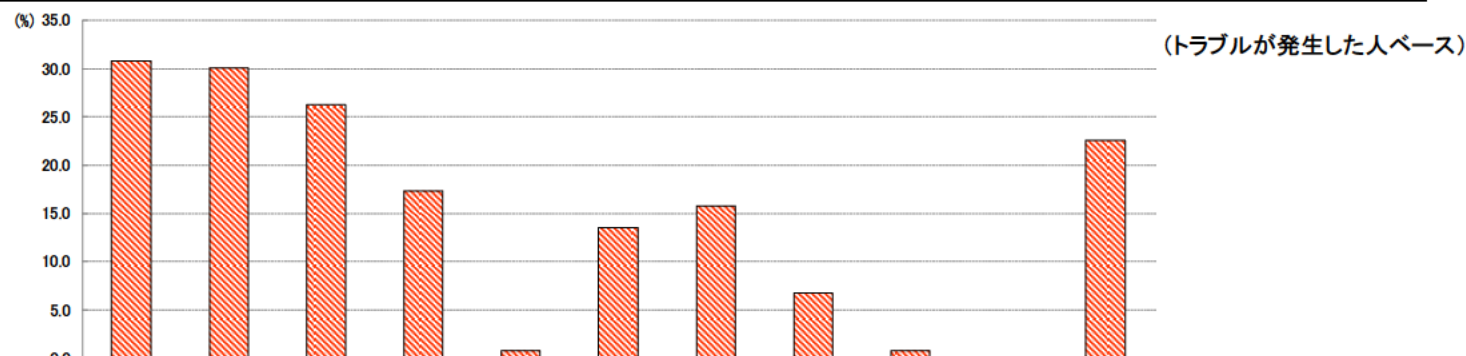
(30サンプル以下は参考値)

ガスの契約変更/検討時のトラブルの相談先 トラブル内容別

本調査

- Q32.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）

- ◆ トラブル内容別にみると、「地元大手ガス会社と誤解させるような営業活動を受けた」人のうち「地元の消費生活センター等」「国、地方自治体」に相談した割合はそれぞれ52.8%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	133	30.8	30.1	26.3	17.3	0.8	13.5	15.8	6.8	0.8	0.0	22.6
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	34	50.0	32.4	32.4	26.5	0.0	26.5	23.5	14.7	0.0	0.0	26.5
地元大手ガス会社と誤解させるような営業活動を受けた	36	52.8	52.8	30.6	30.6	0.0	16.7	22.2	13.9	0.0	0.0	2.8
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	57	28.1	35.1	35.1	19.3	0.0	19.3	26.3	12.3	0.0	0.0	19.3
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	43	41.9	44.2	51.2	39.5	2.3	20.9	25.6	16.3	2.3	0.0	7.0
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	25	40.0	44.0	44.0	44.0	0.0	20.0	32.0	16.0	0.0	0.0	24.0
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	15	53.3	73.3	60.0	46.7	0.0	46.7	40.0	33.3	0.0	0.0	0.0
「切替えないと電気やガスを止める」と迫られた	18	44.4	55.6	61.1	44.4	0.0	33.3	38.9	33.3	0.0	0.0	5.6
	12	50.0	41.7	66.7	50.0	0.0	41.7	58.3	33.3	0.0	0.0	16.7

(30サンプル以下は参考値)

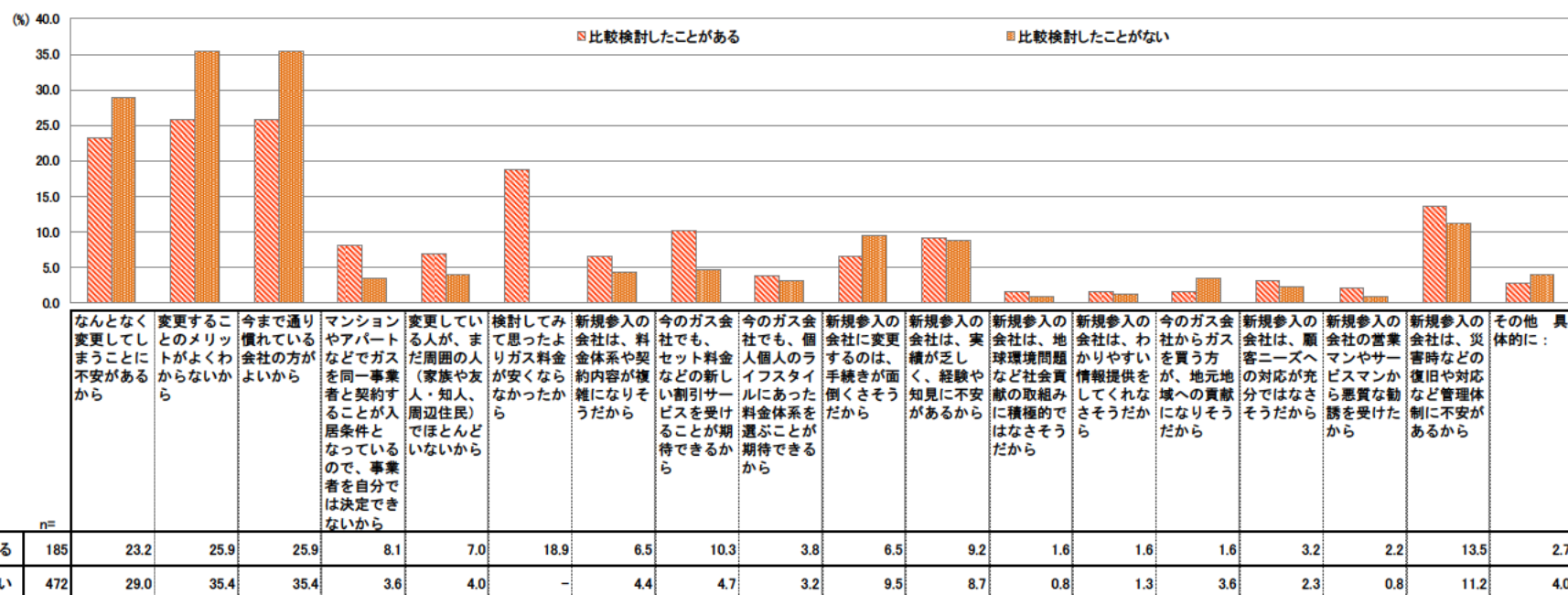
ガス購入先を変更しない理由

本調査

- Q33.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)

- ◆ 比較検討したことがない人は、「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ら」がそれぞれ35.4%と高い。
- ◆ 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、「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ら」がそれぞれ9.5ポイント低い。

(ガスの購入先・料金プラン非変更者ベース)



(比較検討したことがないには選択肢「検討してみても思ったよりガス料金が安くならなかったから」は設定なし)

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

本調査

- Q33.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)

- ◆ 性別にみると、「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」は男性より女性のほうが6.9ポイント高い。
- ◆ 年代別にみると、「変更することのメリットがよくわからないから」は40歳代が13.5%と低い。

(%) 30.0
25.0
20.0
15.0
10.0
5.0
0.0
(比較検討したことがある人ベース)

		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	検討してみようと思ったよりガス料金が安くならなかったから	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	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、実績が乏しく、経験や知見に不安があるから	マンションやアパートなどでガスと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	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	新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそうだから	今のガス会社でも、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、顧客ニーズへの対応が充分でなさそうだから	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	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	その他 具体的に：
	n=																		
TOTAL	185	25.9	25.9	23.2	18.9	13.5	10.3	9.2	8.1	7.0	6.5	6.5	3.8	3.2	2.2	1.6	1.6	1.6	2.7
男性	124	26.6	25.8	21.0	19.4	15.3	8.9	8.1	8.9	6.5	4.8	4.8	2.4	4.8	2.4	1.6	2.4	2.4	2.4
女性	61	24.6	26.2	27.9	18.0	9.8	13.1	11.5	6.6	8.2	9.8	9.8	6.6	0.0	1.6	1.6	0.0	0.0	3.3
20-29歳	29	27.6	27.6	24.1	10.3	0.0	10.3	0.0	17.2	10.3	10.3	0.0	6.9	3.4	6.9	6.9	0.0	0.0	0.0
30-39歳	28	28.6	14.3	28.6	17.9	17.9	14.3	7.1	14.3	14.3	14.3	10.7	7.1	7.1	3.6	3.6	0.0	3.6	7.1
40-49歳	52	13.5	21.2	25.0	26.9	21.2	11.5	13.5	9.6	5.8	5.8	7.7	1.9	1.9	1.9	0.0	3.8	0.0	1.9
50-59歳	43	37.2	32.6	25.6	11.6	11.6	4.7	9.3	0.0	2.3	4.7	7.0	2.3	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3
60-69歳	33	27.3	33.3	12.1	24.2	12.1	12.1	12.1	3.0	6.1	0.0	6.1	3.0	3.0	0.0	0.0	3.0	6.1	3.0

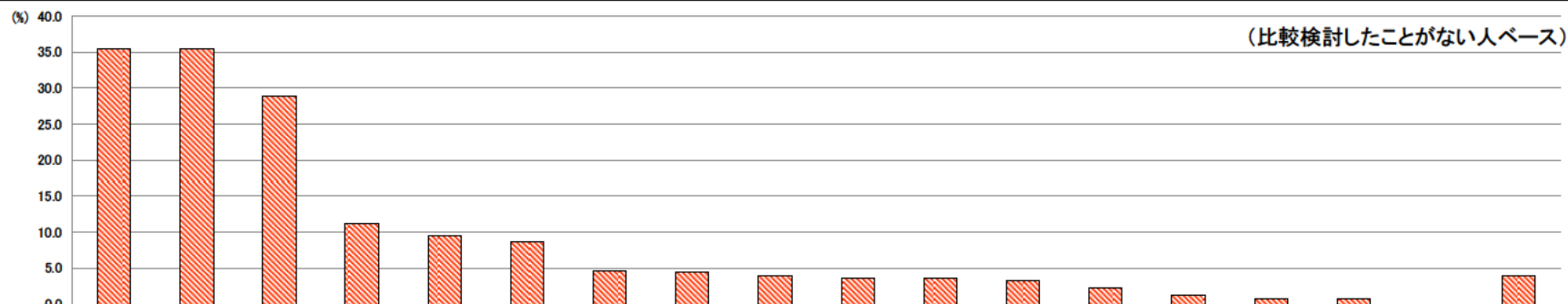
(30サンプル以下は参考値)

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

本調査

- Q33.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)

- ◆ 性別にみると、「今まで通り慣れている会社の方がよいから」は男性より女性のほうが8.2ポイント高い。
- ◆ 年代別にみると、「新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそうだから」は40歳代が15.4%と高い。

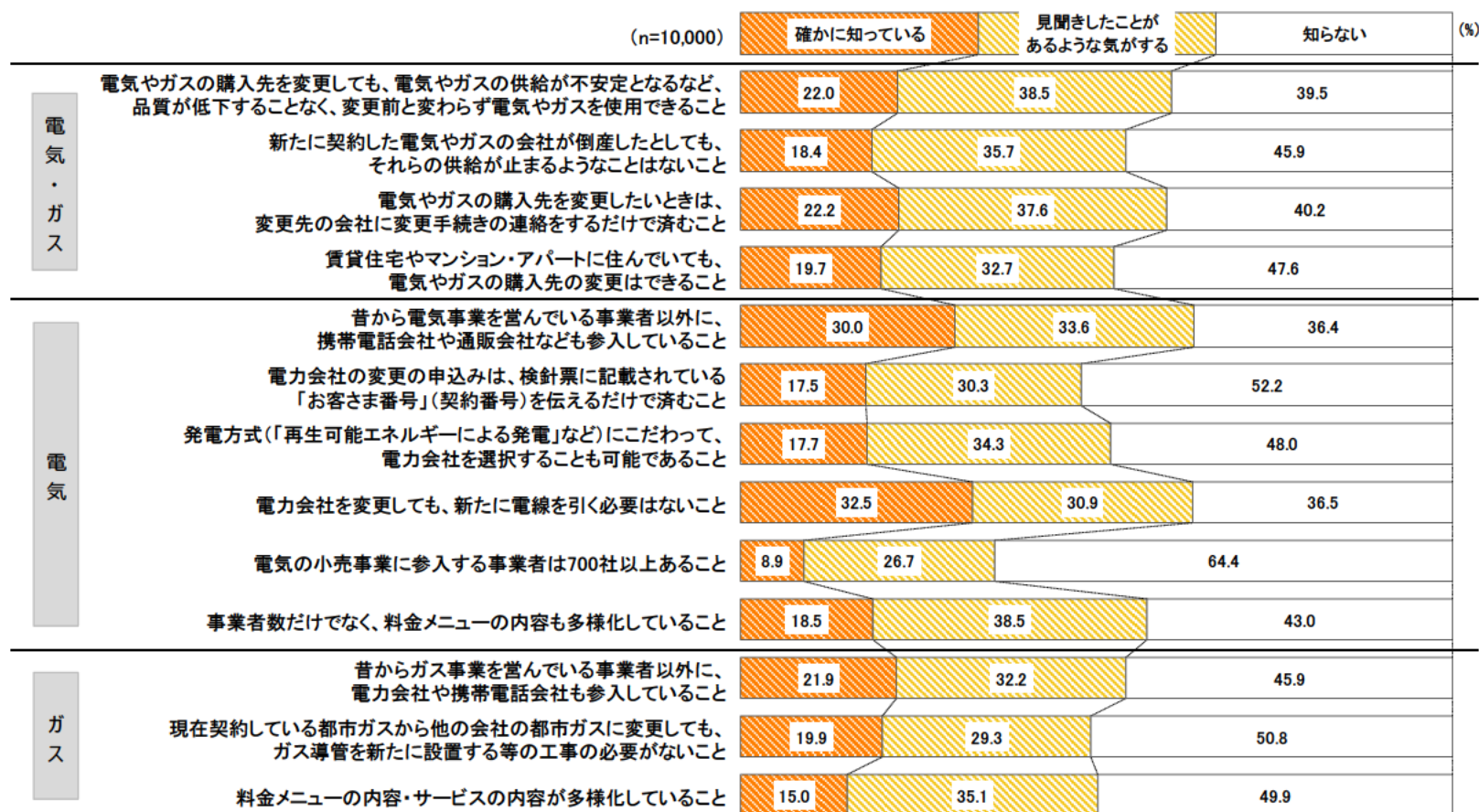


		変更することのメリットがよくわからないから	今まで通り慣れている会社の方がよいから	なんとなく変更してしまふことによる不安があるから	新規参入の会社は、災害時などの復旧や対応など管理体制に不安があるから	新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそうだから	新規参入の会社は、実績が乏しく、経験や知見に不安があるから	今のガス会社でも、セット料金などの新しい割引サービスを受けることが期待できるから	新規参入の会社は、料金体系や契約内容が複雑になりそうだから	変更している人が、まだ周囲の人(家族や友人・知人、周辺住民)でほとんどいないから	マンションやアパートなどでガスを同一事業者と契約するこ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	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	今のガス会社でも、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、顧客ニーズへの対応が充分でなさそうだから	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	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	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	その他：具体的に：
	n=																		
TOTAL	472	35.4	35.4	29.0	11.2	9.5	8.7	4.7	4.4	4.0	3.6	3.6	3.2	2.3	1.3	0.8	0.8	0.0	4.0
男性	267	32.6	31.8	27.0	10.9	7.5	8.2	5.2	2.6	2.6	4.5	2.6	2.6	2.6	1.1	0.7	1.1	0.0	4.1
女性	205	39.0	40.0	31.7	11.7	12.2	9.3	3.9	6.8	5.9	2.4	4.9	3.9	2.0	1.5	1.0	0.5	0.0	3.9
20-29歳	45	15.6	22.2	40.0	11.1	8.9	4.4	4.4	0.0	4.4	6.7	0.0	4.4	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.4
30-39歳	77	24.7	36.4	22.1	16.9	15.6	5.2	6.5	9.1	3.9	2.6	2.6	0.0	1.3	1.3	1.3	1.3	0.0	2.6
40-49歳	104	43.3	31.7	28.8	7.7	15.4	10.6	3.8	4.8	3.8	3.8	5.8	3.8	1.9	0.0	1.0	0.0	0.0	3.8
50-59歳	132	37.9	37.1	31.1	9.8	5.3	8.3	3.0	3.8	3.8	3.0	1.5	3.0	1.5	2.3	1.5	0.8	0.0	3.0
60-69歳	114	40.4	41.2	27.2	12.3	5.3	11.4	6.1	3.5	4.4	3.5	6.1	4.4	3.5	1.8	0.0	1.8	0.0	6.1

【インターネット調査】 電気 / ガス 共通パート

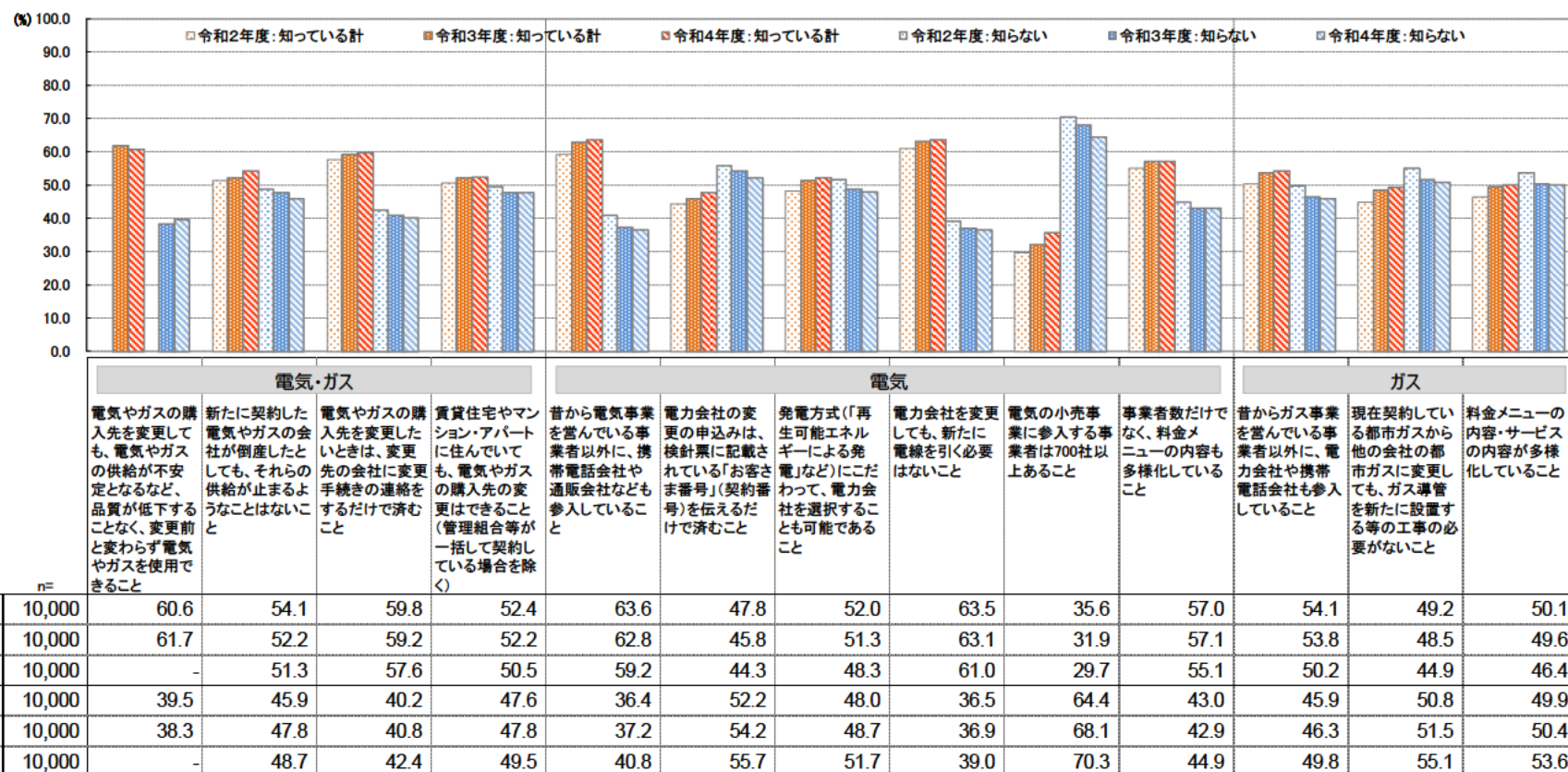
- SC10.電気やガスの小売自由化の内容について、あなたがご存知の範囲でお答えください。（回答はそれぞれ1つ）

- ◆『電力会社を変更しても、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32.5%と、最も認知度が高い。
- ◆「見聞きしたことがあるような気がする」内容は、『電気やガスの購入先を変更しても、変更前と変わらず使用できること』『（電気の）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』がそれぞれ38.5%と高い。
- ◆『電気の小売事業に参入する事業者700社以上あること』は、「知らない」が64.4%と最も低い認知度であった。



- SC10.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、『知っている計』では「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」「電気の小売事業に参入する事業者は700社以上あること」は増加傾向がみられる。

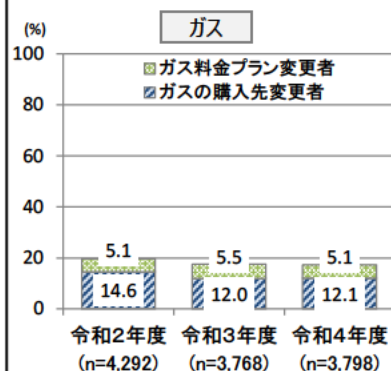
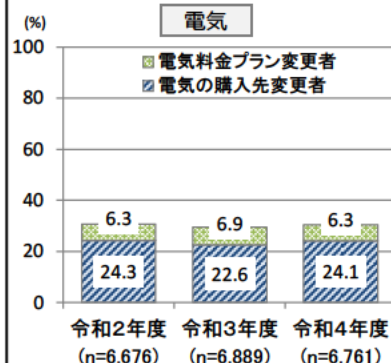


（知っている計:「確かに聞いたことがある」「見聞きしたことがあるような気がする」の合計）

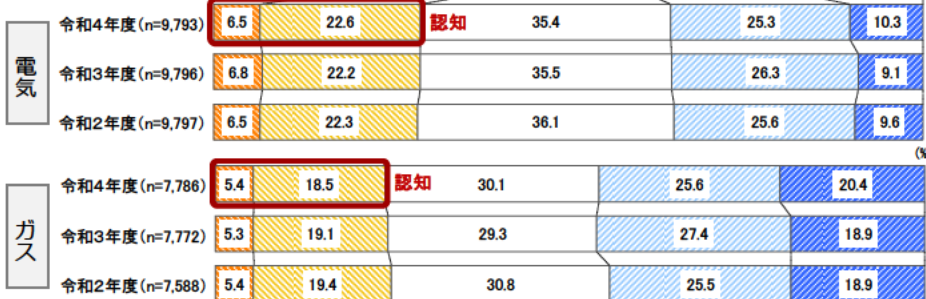
【 findings 】

小売自由化の浸透状況

令和4年度スイッチング状況

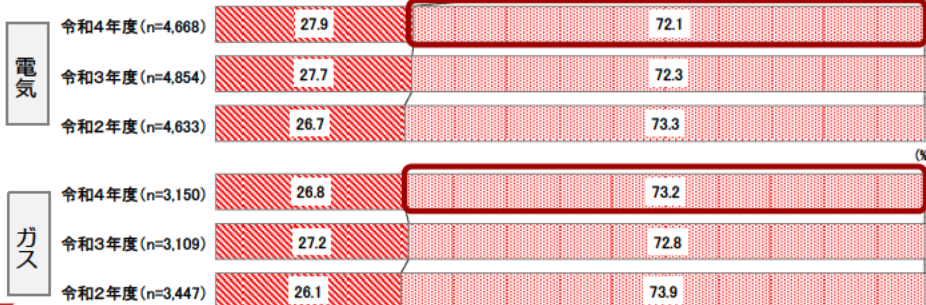


知る



SC8 小売自由化認知度

検討する



SC9 購入先・料金プラン変更状況

令和4年度

時系列

小売自由化の『内容認知あり』（詳しく知っている～知っている）の割合 ※購入者ベース

電気 : 29.1%
ガス : 23.9%

前年比で
横ばい

「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

電気 : 72.1%
ガス : 73.2%

前年比で
横ばい

変更

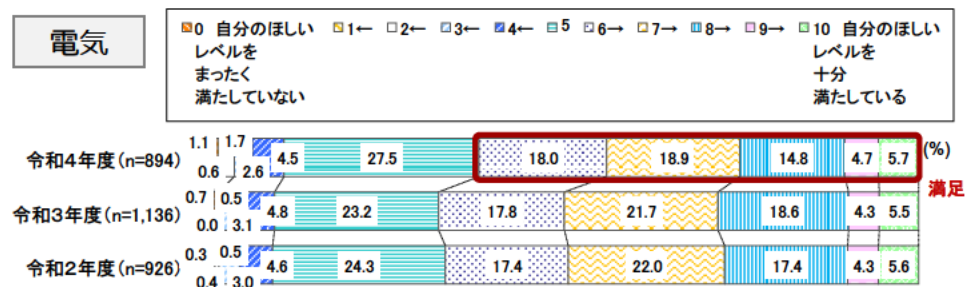
電気の購入先変更者は、令和3年度と比べ1.5ポイント上昇し、令和2年度と同水準であった。電気の料金プラン変更者、ガスの購入先変更者・ガス料金プラン変更者は、前年と比べ大きな差はなかった。

購入先や料金プランのスイッチングが行われる過程での入り口である「知る」段階において、小売自由化の内容を認知している割合は、電気では約3割、ガスでは2割強。「検討」段階では、「比較検討も行っておらず、変更もしていない」の割合は約7割と高く、電力、ガスの小売自由化に関する情報の普及は引き続き必要と考えられる。

Findings

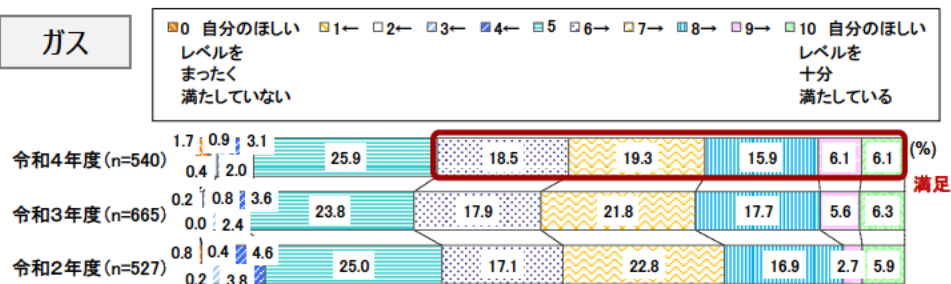
変更者満足度

電気



Q13 変更満足度

ガス



Q27 変更満足度

令和4年度

時系列

『満足』の割合
※購入先・料金プラン変更者ベース
電気 : 62.1%
ガス : 65.9%

前年比で
電気 : 低下
ガス : 低下

Q14. 満足の理由（電気の購入先・料金プラン変更者） (n=555)	(%)
1位：料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと	29.2
2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	26.8
3位：電気以外とも連携したポイントサービスが充実していること	21.4
4位：手間なくインターネットなどで簡単に申込や変更の手続きができること	19.6
5位：料金の割引メニューが充実していること	17.5

Q28. 満足の理由（ガスの購入先・料金プラン変更者） (n=356)	(%)
1位：料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと	30.1
2位：料金の割引メニューが充実していること	26.7
3位：手間なくインターネットなどで簡単に申込や変更の手続きができること	21.9
4位：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	19.9
5位：ガス以外とも連携したポイントサービスが充実していること	16.3

変更したことに満足している割合は、電気は約6割、ガスは6割強となっているが、前年比では低下。
満足の理由としては、「料金プラン・料金体系が、複雑でなくわかりやすいこと」が電気、ガスともに最も高く、そのほか「請求料金等が簡単に確認できること」「手軽に申込・手続きできること」などがあげられている。

Findings

変更の動機

Q11. 電気の購入先や料金プラン変更理由 きっかけ (電気の購入先・料金プラン変更者)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)	Q11. 電気の購入先や料金プラン変更理由 決め手 (電気の購入先・料金プラン変更者)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)
1位：今の電気料金が高いと感じたこと	16.6	16.1	1位：引っ越しや住み替えをしたこと	12.3	12.4
2位：引っ越しや住み替えをしたこと	15.8	14.3	2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	10.4	10.7
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	15.4	15.7	3位：今の電気料金が高いと感じたこと	8.6	9.0
4位：今よりも安い料金プランが出たこと	13.9	20.0	4位：今よりも安い料金プランが出たこと	8.3	11.5
5位：ガスを販売している会社が電気とのセット割を始めたこと	11.2	15.1	5位：ガスを販売している会社が電気とのセット割を始めたこと	6.8	9.7
Q25. ガスの購入先や料金プラン変更理由 きっかけ (ガスの購入先・料金プラン変更者)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)	Q25. ガスの購入先や料金プラン変更理由 決め手 (ガスの購入先・料金プラン変更者)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)
1位：引っ越しや住み替えをしたこと	21.7	20.4	1位：引っ越しや住み替えをしたこと	17.8	18.4
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	21.7	20.8	2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	15.0	15.6
3位：今よりも安い料金プランが出たこと	15.2	14.4	3位：今よりも安い料金プランが出たこと	10.0	9.2
4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	13.9	15.2	4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	7.8	11.2
5位：今のガス料金が高いと感じたこと	11.9	11.2	5位：今のガス料金が高いと感じたこと	5.6	6.0
			5位：ガスを販売している会社から訪問営業を受けたこと	5.6	6.0

電気、ガスともに「料金が高いと感じたこと」「今よりも安い料金プランが出たこと」など、「料金への不満」「価格の低下」が変更した要因として考えられる。またセット割に関しても上位にあげられており、「料金の割引メニューの充実」についての需要が高いとみられる。

Findings

電力、ガスの非変更理由

Q19. 電気の購入先・料金プラン非変更理由 (比較検討したことがある)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)	Q19. 電気の購入先・料金プラン非変更理由 (比較検討したことがない)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)
1位: 変更することのメリットがよくわからないから	26.0	25.4	1位: 今まで通り慣れている会社の方がよいから	38.1	37.9
2位: 検討してみて思ったより電気料金が安くならなかったから	26.0	23.0	2位: なんとなく変更してしまうことに不安があるから	31.2	32.2
3位: 今まで通り慣れている会社の方がよいから	24.7	30.4	3位: 変更することのメリットがよくわからないから	30.2	30.0
4位: なんとなく変更してしまうことに不安があるから	21.1	22.4	4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	18.0	13.2
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	20.3	16.5	5位: 新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそう だから	13.0	12.5
Q33. ガスの購入先・料金プラン非変更理由 (比較検討したことがある)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)	Q33. ガスの購入先・料金プラン非変更理由 (比較検討したことがない)	令和 4年度 (%)	令和 3年度 (%)
1位: 変更することのメリットがよくわからないから	25.9	32.5	1位: 変更することのメリットがよくわからないから	35.4	33.6
1位: 今まで通り慣れている会社の方がよいから	25.9	25.3	2位: 今まで通り慣れている会社の方がよいから	35.4	37.8
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	24.7	3位: なんとなく変更してしまうことに不安があるから	29.0	31.0
4位: 検討してみて思ったよりガス料金が安くならなかったから	18.9	21.9	4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	11.2	12.4
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	13.5	11.6	5位: 新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそう だから	9.5	9.9

非変更の理由としては、電力・ガスともに「なんとなく変更してしまうことに不安があるから」を検討した人では約2割、検討したことがない人では約3割があげており、スイッチングすることに漠然とした不安を感じていることがわかる。また「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」も上位に入っており、「スイッチングしても安定供給が確保されていること」の情報を引き続き普及していくことが必要である。

比較検討したことがない人では、「新規参入の会社に変更するのは、手続きが面倒くさそうだから」を約1割が回答している。変更した人の満足の理由では「手間なくインターネットなどで簡単に申込や変更の手続きができること」が上位にあげられていることから、契約変更手続きの手軽さに関する情報を提供していることが必要と考えられる。



株式会社インテージリサーチ

www.intage-research.co.jp/