



小売電気事業の振り返りと今後の課題

2024年3月13日

東京電力エナジーパートナー株式会社

1. 当社紹介

- ◆ 社名：東京電力エナジーパートナー株式会社
- ◆ 本社：東京都中央区銀座8-13-1
- ◆ 売上高：約6.4兆円（EP連結2022年度実績）
※HD連結での売上高：約7.8兆円（2022年度実績）
- ◆ 社員数：2,796人（2024年2月1日時点）
- ◆ 資本金：2,600億円
- ◆ 代表者：長崎 桃子（代表取締役社長）
- ◆ 主な事業内容：電力販売、ガス販売、省エネルギーを軸としたサービスの販売
- ◆ 小売販売電力量：1,731億kWh（低圧 651億kWh、特別高圧・高圧 1,080億kWh）

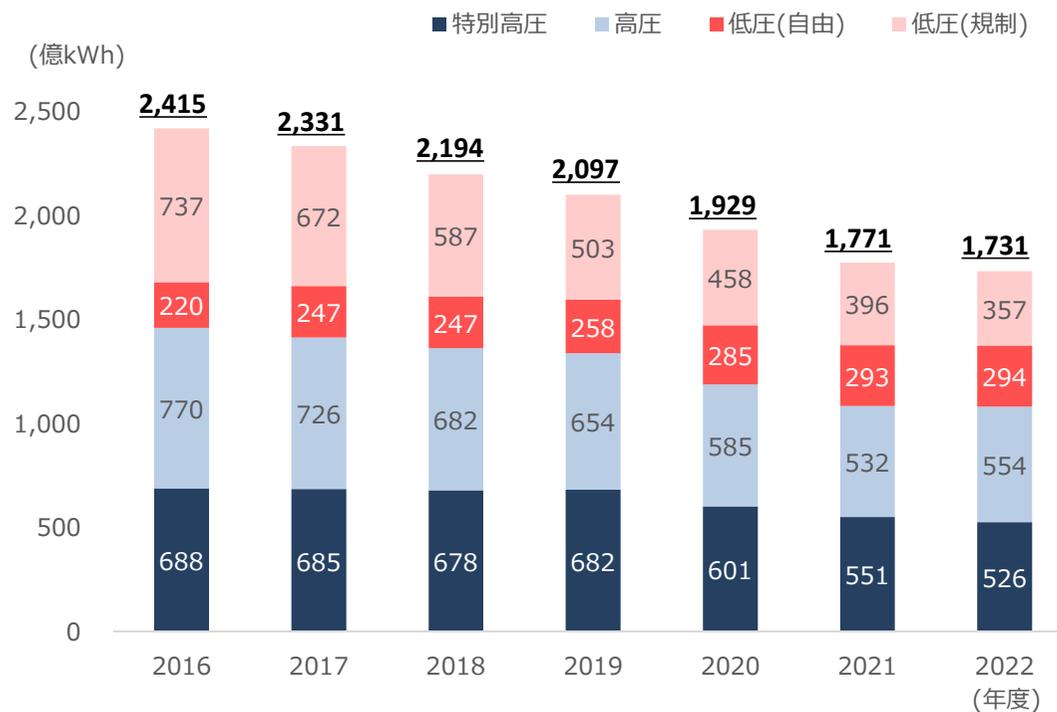
主な子会社
テプコカスタマーサービス株式会社
株式会社ファミリーネット・ジャパン
日本ファシリティ・ソリューション株式会社
株式会社PinT
日本自然エネルギー株式会社
TEPCOホームテック株式会社



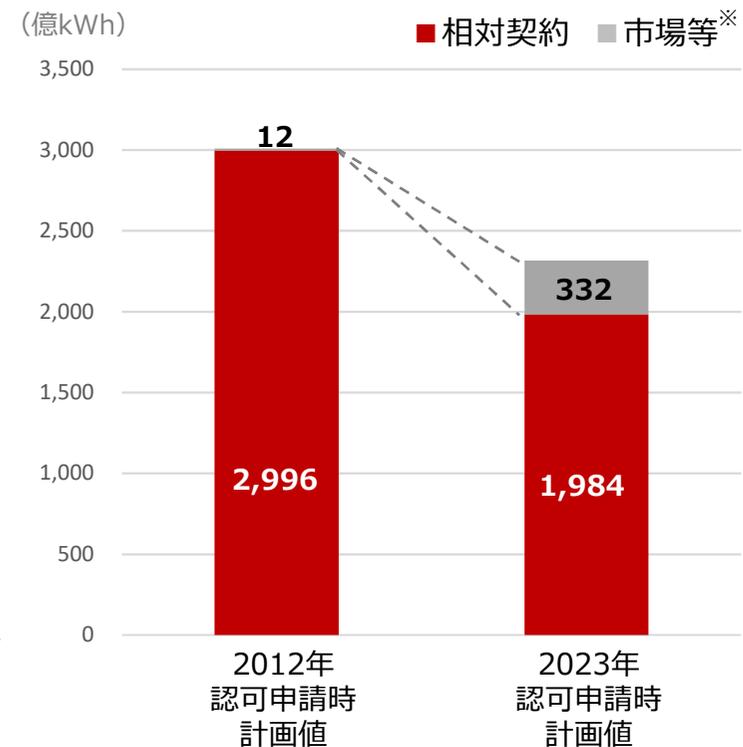
2-1. この10年の評価（安定供給）

- 小売全面自由化が開始された2016年度に2,415億kWhあった当社の販売電力量は、2022年度には1,731億kWhに減少した。
- 当社は、安定供給の観点から電源の多くを相対契約により調達していたが、厳しい競争環境の下、調達コストの観点や販売電力量の減少に応じて徐々に減らしていかざるを得なかった。

販売電力量の推移（全国小売計）



電源構成

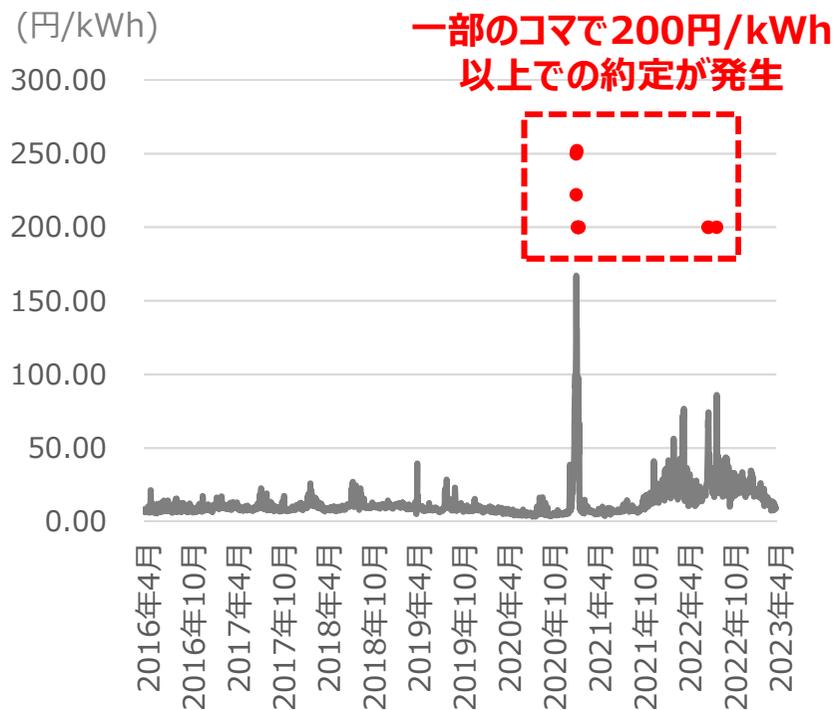


※ 卸電力取引市場からの調達および市場取引価格に準ずる電力量（FIT買取電力量を含み、間接オークションを除く）を含む

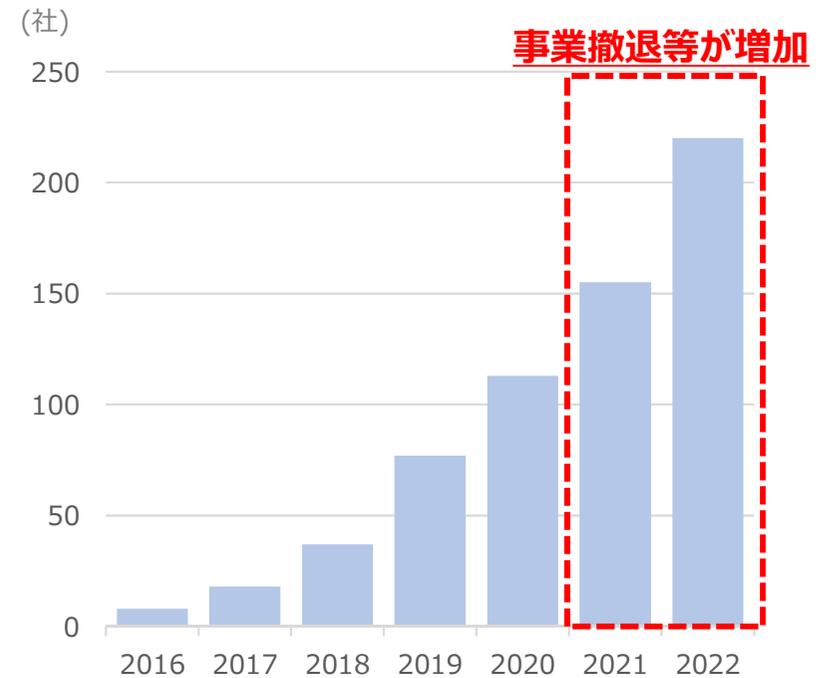
2-2. この10年の評価（安定供給）

- 2021年1月頃の厳気象や燃料制約等により市場価格が高騰したことを背景に、小売電気事業者の事業撤退等が増加。
- さらに、2022年2月のロシアによるウクライナ侵攻等を背景に再び市場価格が高騰したことを受け、小売電気事業者の事業撤退等はさらに増加。

市場価格の推移



小売電気事業者の事業撤退数
(事業承継・事業休止を含む)



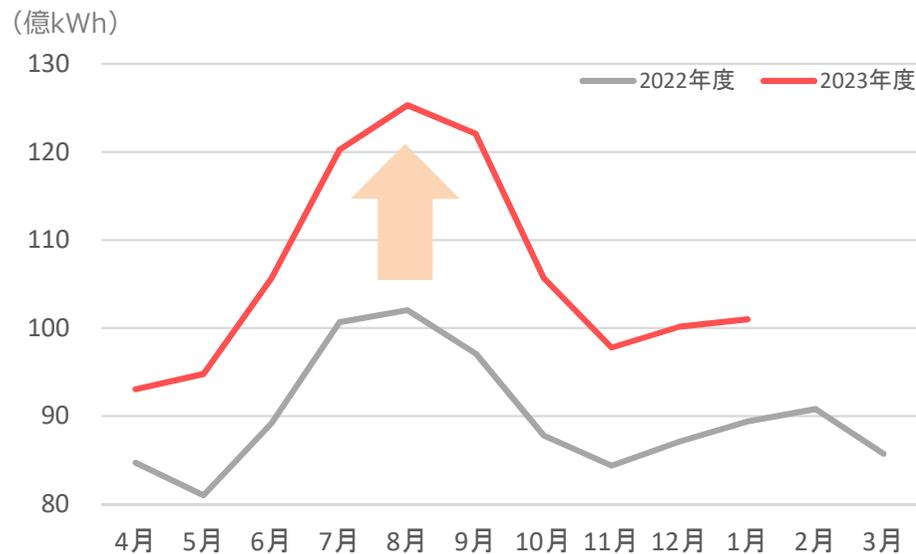
出典：第55回電力・ガス基本政策小委員会（資料3-1より当社作成）

2-3. この10年の評価（安定供給）

- 小売電気事業者の事業撤退等を背景に、多くのお客さまから当社への契約切替のお申込みが寄せられた。
- さらに、2022年9月に規制料金の燃料費調整が上限に達すると、これに着目した多くのお客さまから規制料金へのお申込みが寄せられた。

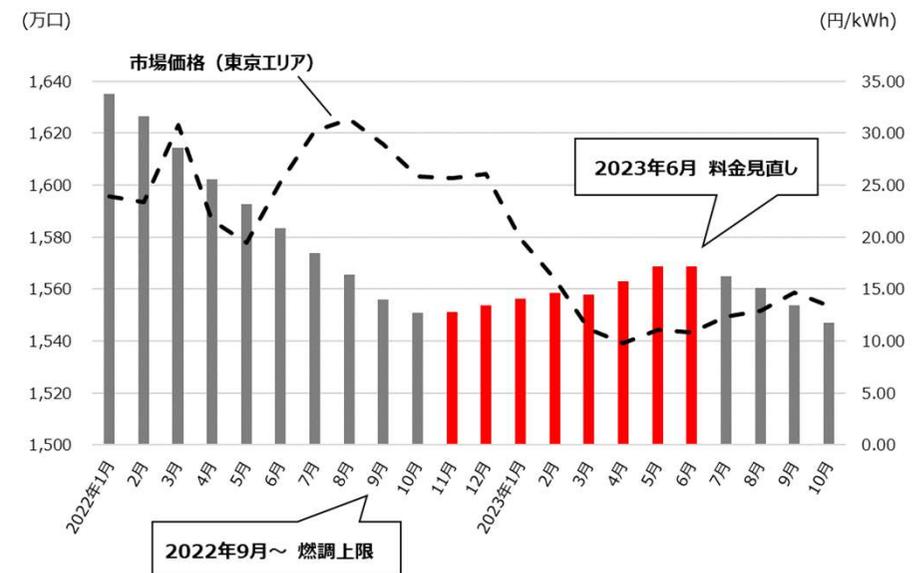
販売電力量の月別推移 （特別高圧・高圧）

当社への契約切替が増加したことにより販売電力量が増加



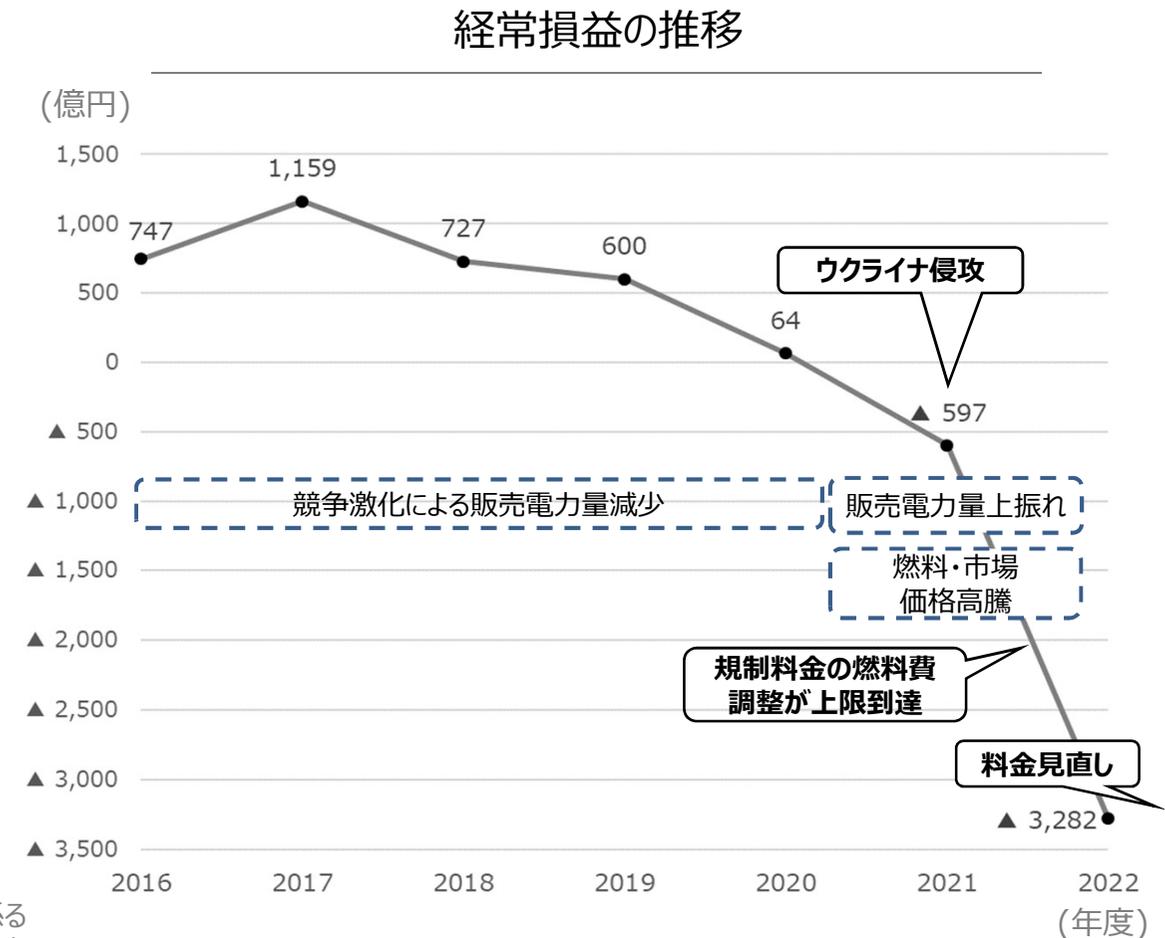
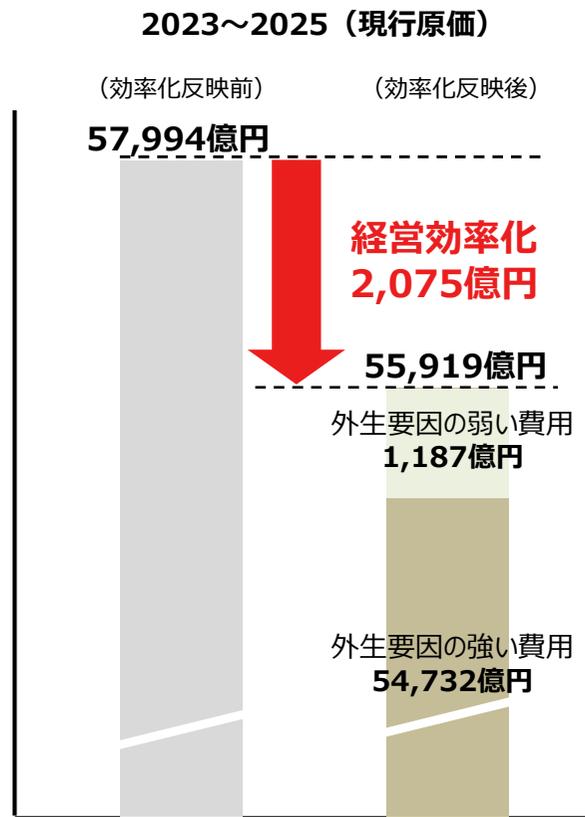
規制料金口数の推移

ウクライナ侵攻を背景に2022年9月には燃料費調整が上限に達し規制料金へのお申込みが増加



2-4. この10年の評価（安定供給）

- 相対契約により調達している電源を減らしていたため、不足する供給力は、約定価格が高値の水準で推移していた市場から補わざるを得なかった。
- コストダウンだけでは追加調達に要する費用を賄いきれず、2022年度の経常損失は約3,300億円と財務基盤は大きく毀損した。



出典：当社プレスリリース（2023年5月19日規制料金に係る認可等の概要について（詳細版））および第53回料金制度専門会合（資料3-3）より作成

2-5. この10年の評価（安定供給）

<現状>

- 足元では再び市場価格が低位に推移しているため、相対契約による調達よりも市場調達の方が競争上優位な場合がある。
- こうした中、お客さまからは安価での販売を求められ、これに応じないと失注が進みかねないことから、市場調達の割合を増やしていく方針に切り替えざるを得なくなっている。
- 確保している供給力を販売電力量が超過しないよう、販売電力量を厳格に管理せざるを得なくなっている。

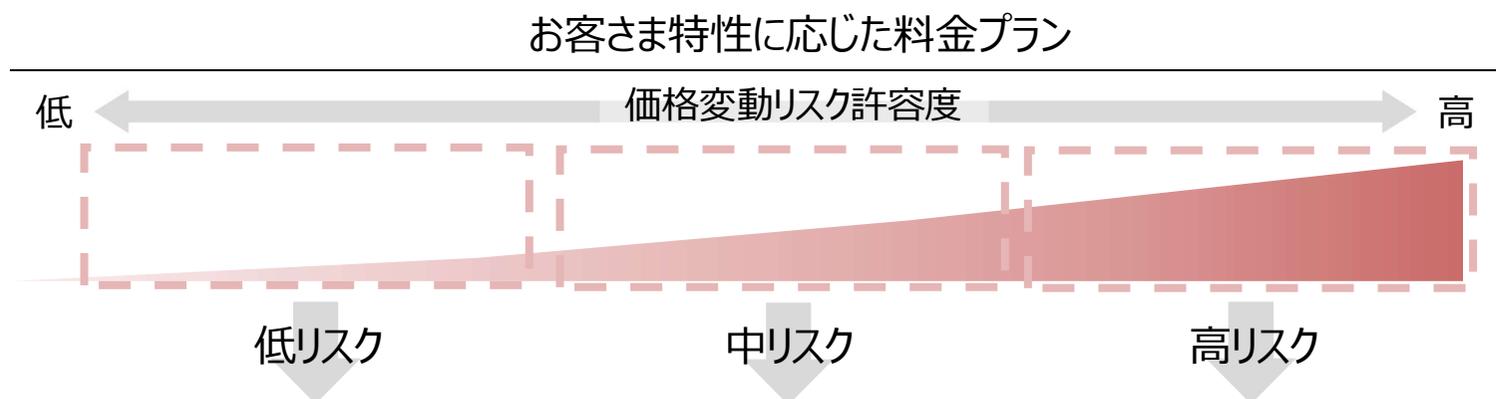


<あるべき姿>

- 小売電気事業の安定をもたらす、お客さまへ安定的な電気をお届けするためには、長期的な電源と短期的な電源のベストミックスにより、kWおよびkWhの両面で十分な供給力を安価かつ安定的に調達できる環境が構築されることが必要。
- その中でも、エネルギー安全保障、カーボンニュートラルの面から長期的に必要とされる電源に対しては十分な投資がなされるよう、**電気事業に関わる事業者が公平に費用を負担することが必要。**

2-6. この10年の評価（電気料金の最大限の抑制・需要家の選択肢の拡大）

- 小売全面自由化開始当初の価格競争から一転、燃料価格や市場価格の高騰を背景に、特別高圧・高圧では2023年度に市場価格調整制度を導入。
- お客さまからは、これまでの「安い価格」を望む声だけでなく、「中長期的に安定した価格」を望む声も寄せられるようになったため、2024年度からは、市場価格変動リスクの許容度に応じてお選びいただける3つの料金プランをリリース。

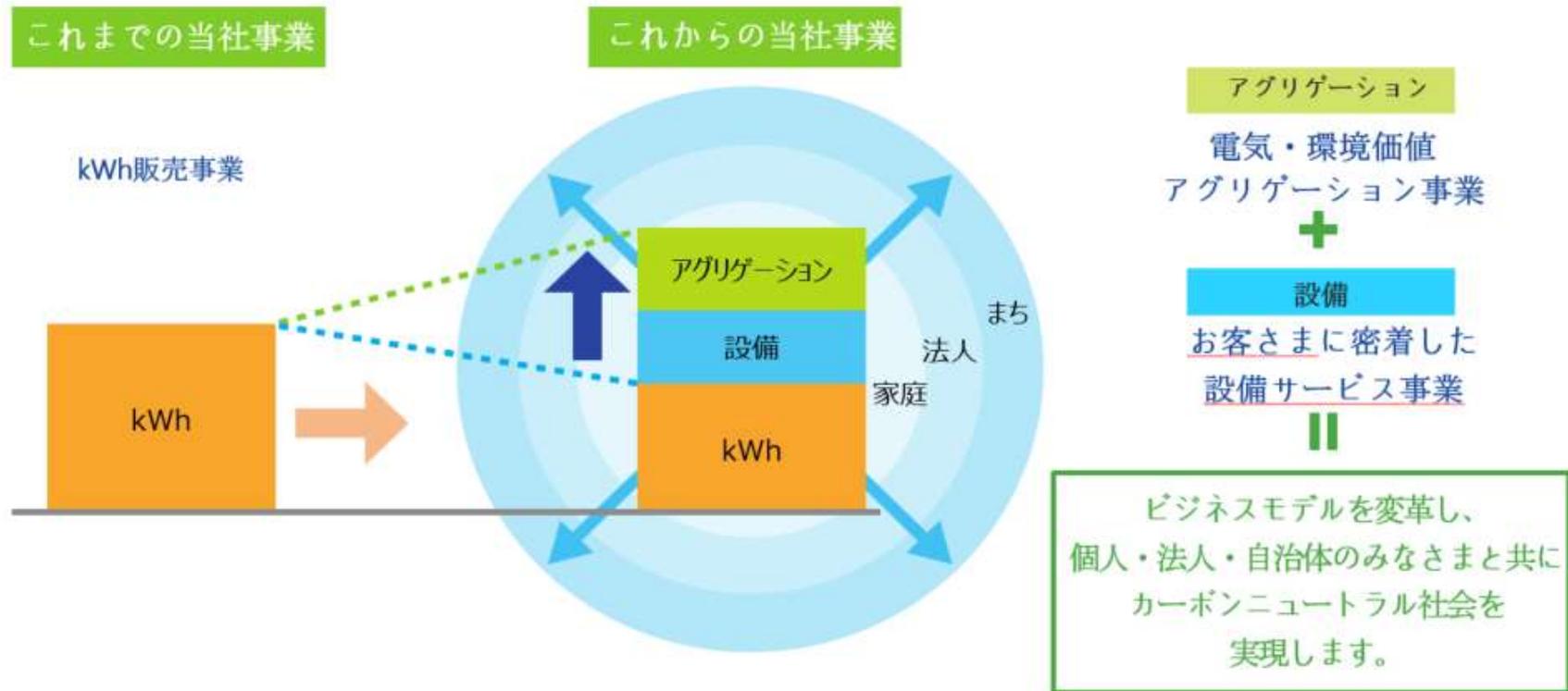


	市場調整ゼロプラン	ベーシックプラン	市場価格連動プラン
概要	スポット市場価格の変動の影響を受けず（市場価格調整は行わない）、料金の変動幅の抑制を希望するお客さまに適した料金プラン	燃料費調整および市場価格調整を行う料金プラン	スポット市場価格の変動に連動する料金プラン
市場調整の割合	0%	約30%	100%
申込口数比率※	31%	38%	31%

※ 2024年2月15日時点

3-1. 当社の成長戦略

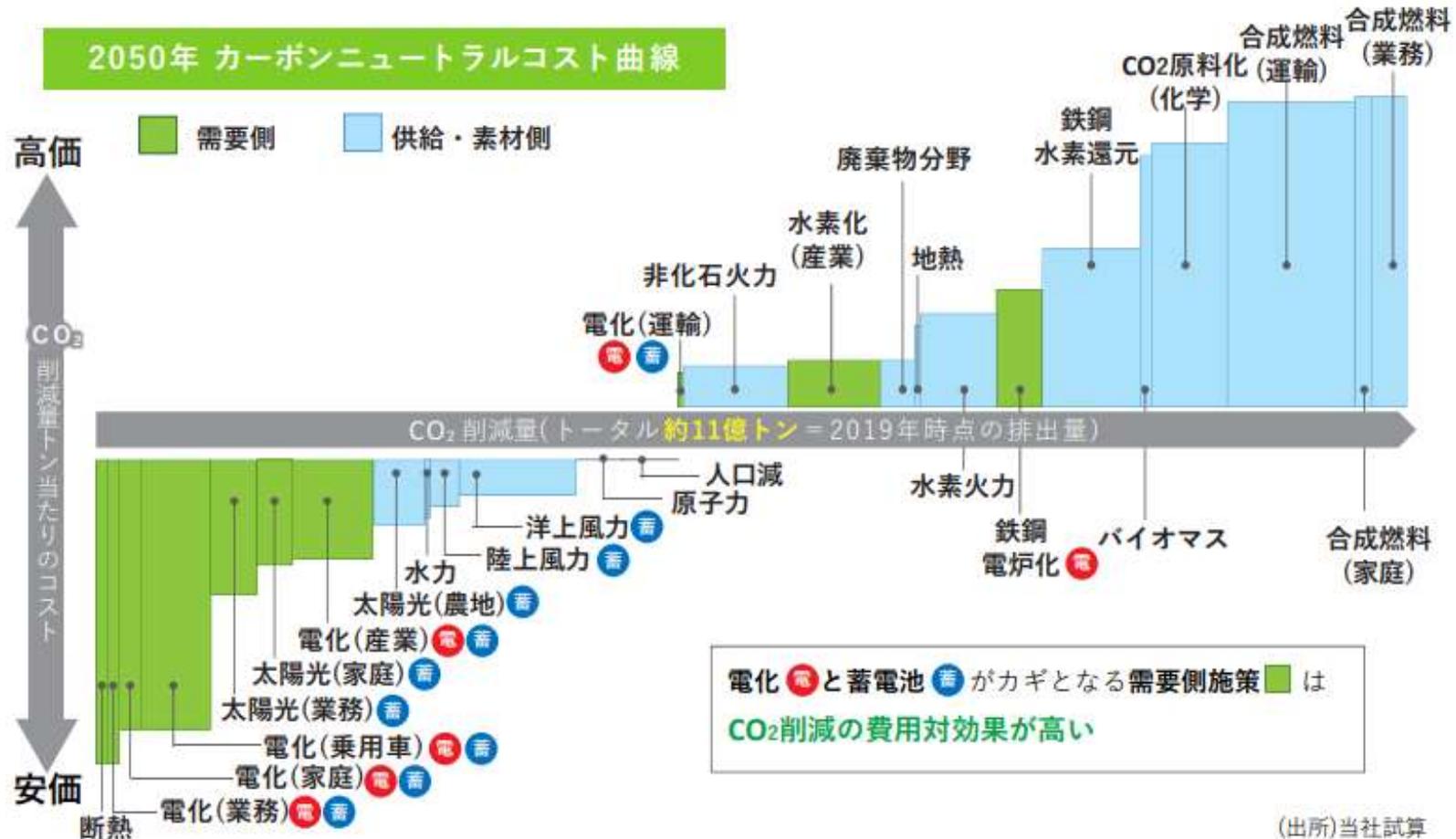
- 当社は、従前の電気の販売を中心とする事業形態から、お客さまに密着した設備サービス事業等をビジネスモデルの軸にシフトする事業構造変革により、長期的な安定供給とカーボンニュートラル社会の実現の両立を目指す。



出典：東京電力グループ 2022.4.28 公表「長期的な安定供給とカーボンニュートラルの両立に向けた事業構造変革について」（一部抜粋）

3-2. 当社の成長戦略

- カーボンニュートラル社会を実現していくためには、中長期的に化石燃料への依存度を減らし、CO2削減施策を総動員する必要があり、費用対効果を踏まえれば、相対的に安価な需要側の取組み、すなわち太陽光発電設備、蓄電池およびエコキュートのさらなる普及が有効。
- これらの設備を、市場価格に起因する電気料金の変動リスクや需給変動リスクのヘッジにも活用していく。



出典：東京電力グループ 2022.4.28 公表「長期的な安定供給とカーボンニュートラルの両立に向けた事業構造変革について」

3-3. 当社の成長戦略

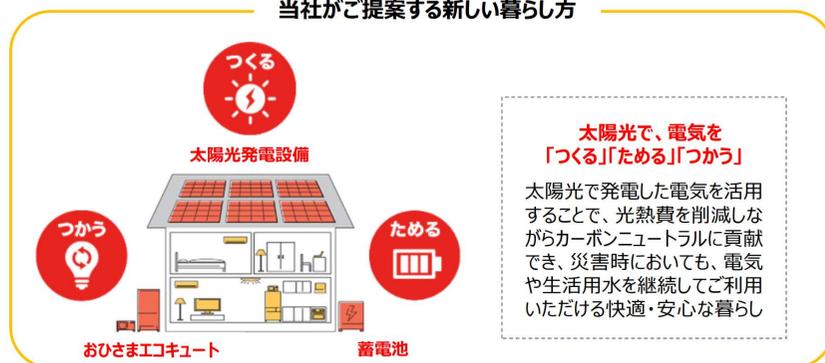
- 当社としては、家庭のお客さま向けには太陽光発電設備等を初期費用無料で設置可能なエネカリプラスの販売を、法人のお客さま向けにはエネルギー供給や高効率システムの導入のみならず、エネルギー管理および保守メンテナンスまでをワンストップでご提供するエネルギーサービスプロバイダー事業等を推進。

家庭のお客さま向け

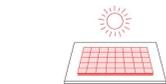


太陽光発電がもっと身近になる、定額機器利用サービス。

当社がご提案する新しい暮らし方



初期費用0円



太陽光で発電した電気は
ご自宅で自由に
お使いいただけます！



月々の利用料が
おトクに！



契約期間満了後、
すべての機器は無償譲渡！



アフターフォローも
安心

法人のお客さま向け

エネルギーサービスプロバイダー事業

「エネルギー供給」や「高効率システムの導入」のみならず「エネルギー管理」および「保守メンテナンス」までワンストップでご提供



太陽光発電設備サービス

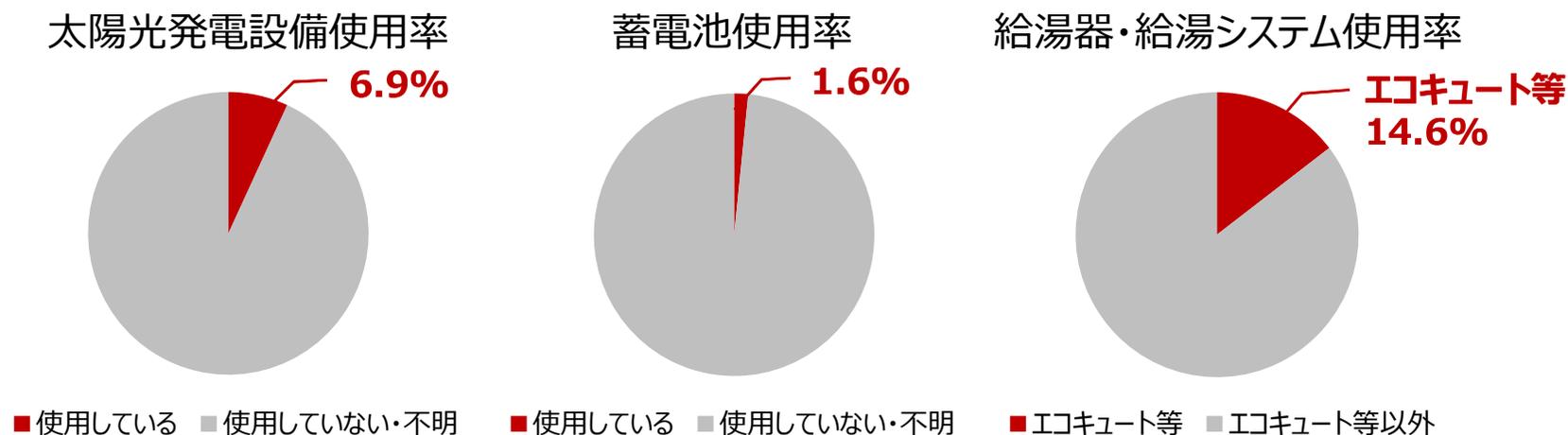
オンサイト型太陽光設備の設置から運用まで
ワンストップでご提供※



※当社100%子会社である日本ファシリティ・ソリューション株式会社が提供

3-4. 当社の成長戦略

- 一方で、当社はこうしたエネルギーサービスを推進しているものの、太陽光発電設備、蓄電池およびエコキュートの普及は十分ではないと捉えている。



出典：令和2年度 家庭部門のCO2排出実態統計調査より作成

- カーボンニュートラル社会の実現のためには、例えば以下のような、お客さまが経済合理性の観点に立って自発的に投資を行えるインセンティブが必要。
 - ✓ ヒートポンプを活用した大気熱の価値化による高効率機器の導入促進
 - ✓ 再エネの自家発自家消費に対する非化石価値の付与による設備投資意欲の喚起
 - ✓ カーボンプライシングの中期的水準の設定によるカーボンニュートラルに資する設備投資の促進

4. 営業現場の実態

- 2016年4月の小売全面自由化を受け、お客さまのご期待に応えるよう、新たな料金プランやポイントサービス、電気契約等に付帯した付加価値サービスを設定し、自由化部門の料金プランを勧奨。
- 自由化部門における電気の小売供給契約の締結等に際しては、供給条件に関する25項目の説明が義務付けられている。
- お客さまへの必要十分な情報提供は重要であるが、一方、低圧契約においては、お客さまから電話を通じたお申込みの割合も高く、口頭での上記項目説明に「説明が長い」などのお叱りの声も多い。

フェーズ	お客さまの声から見える主要課題	件数
申込窓口 (電話・Web) 探し	問い合わせ先の認知／発見	26
	その他（誤接続、営業日時関連等）	12
用件振り分け	接続までの待ち時間	48
	その他（自動音声、Web誘導に対する不満等）	12
申込手続き	手続きの複雑さ	75
	オペレーション対応に対する不満	42
	項目が難しい、伝わらない／入力できない	30
	プランや単語の複雑さ	19
電気が通じる まで	その他（機能の限定、AIボットに対する不満等）	44
	電気が通じていなかった	17
	契約内容の確認に関する不安／トラブル	14
	その他（電気が通じるまでの期間等）	11
	その他	30
	合計	380

＜重要事項説明にかかる実際のお客さまの声＞

- ✓ 同じマンションで部屋を変わっただけと最初に告げたのに、**料金や規約の説明が電話で長々と続いた。**
- ✓ ルールだと思うが、**長々と色々な説明を電話ですべても覚えていられない**ので書面をお送りいただくように依頼したが、**ご対応いただいた方は、規則に則り口頭でご説明を続けられた。**こちらの電話代もかかるし、書面も送付してもらうので、**マニュアル通りではなく、少し配慮をしてほしかった。**
- ✓ 電話が繋がっても、15分以上の契約の口頭読み上げがあり、**あまりに長い**と思った。**利用者に不利益となる事項やよくトラブルが起きやすい事項だけに絞るなど、もう少し短くならないのか。**
- ✓ 電話での手続きであったが、**説明しなくてはならない事項があるのは理解できるが、完了までの時間が長過ぎる。**
- ✓ **法律なので仕方がないと思うが電話での説明が難しく分かりづらい。**

5-1. 小売電気事業の社会的役割実現に向けた制度への期待

要望事項①

- 今後もデータセンターなど旺盛な電力需要の増加が見込まれる中、お客さまへ安定的に電気をお届けするためには、小売電気事業者として必要な供給力を十分に確保できる事業環境が必要。
- エネルギー安全保障やカーボンニュートラル社会の実現の観点から長期的に必要とされる電源に対し、その費用構造にかかわらず必要な投資が競争環境の中でも滞らないよう、その費用を電気事業に関わる事業者が公平に負担する制度をご検討いただきたい。

要望事項②

- 小売全面自由化の下で大きく変動する販売電力量に応じるためには、流動性の高い市場から調達する電源の比率を高めざるを得ないことから、その価格ボラティリティリスクの適切な分担が図られる料金体系が必要。
(例) 供給義務のある規制料金への市場価格調整制度の導入
- 同時に、足早な市況の変化に即して機動的に変更した料金を実施できるよう、小売全面自由化の下での料金規制のあり方をご検討いただきたい。
(例) 規制料金の審査期間の短縮化、認可申請時には変更となる費用項目のみを審査

要望事項③

- カーボンニュートラル社会の実現のために、お客さまが経済合理性の観点に立って自発的に投資を行うことが期待される制度設計をご検討いただきたい。

5-2. 小売電気事業の社会的役割実現に向けた制度への期待

要望事項④

- 身近なサービスである低圧契約の特質に照らして、お電話でのお申込みの場合には、お申込み時の説明はその時点で必要な事項にとどめ、その他はホームページ等での事前開示と契約締結後交付書面に譲るなど、お客さまが**ストレスを感じずにご理解しやすい説明のあり方**をご検討いただきたい※。

※ 契約締結前交付書面については、お客さまにとってのわかりやすさの観点から重要な項目を強調する電気事業法施行規則が施行予定（令和6年4月1日）

- 契約締結時に必要な情報の理解を優先し、契約締結後の情報提供とした方がよいと考えられるもの

「電気事業法施行規則 第3条の12」における供給条件の説明項目	号数
当該小売電気事業者の登録番号	第1号後段
契約媒介業者等が締結の媒介等を行う場合における、その旨及び当該業者の名称および連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯	第2号、4号
当該小売電気事業者の連絡先、および苦情及び問合せに応じることができる時間帯	第3号
供給電圧及び周波数	第12号
託送供給等約款に定められた小売供給の相手方の責任に関する事項	第15号
当該小売供給の相手方が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該小売電気事業者（契約媒介業者等）の連絡先及びこれらの方法	第18号
当該小売電気事業者からの申出による当該小売供給契約の変更、又は解除に関する事項	第22号

- 情報過多によりかえって理解を阻害することを回避するため概要説明に留めるのがよいと考えられるもの

当該小売供給に係る料金	第7号
-------------	-----

（参考：電気通信事業法 第26条本文は、提供条件の概要について説明しなくてはならないとしている。）