

第6回 制度設計ワーキンググループ
事務局提出資料
～小売自由化に関する国民意識調査の結果概要について～

平成26年6月23日(月)

結果の概要

- 電力の小売自由化の社会的な重要性は調査回答者の約6割が認識しており、また、約7割は自由化の推進に積極的な考えを持っている。(4ページ、6ページ参照)
- 小売自由化の内容についてより理解をしている回答者の方が、自由化の重要性をより強く認識し、自由化の推進にも積極的である傾向があり、消費者の理解と支持を得ながら小売全面自由化を進めていくためには、自由化に関する消費者への周知・広報が重要であることが示唆される。(5ページ、7ページ参照)
- 小売自由化への期待として、料金の抑制(79%)や多様な料金メニューの提供(71%)を挙げる意見が多い。(8ページ参照)
- 過半数(54%)の回答者が、電力会社の切替えを検討する意向を示している。切替えに積極的ではない場合も、その理由は具体的なイメージ不足や煩雑な手続への懸念が多く、今後具体的なイメージを伝えることや、手続きの簡素化に努めることで、消費者の選択を通じた小売競争の活性化が起きることが期待される。(9ページ参照)
- 電力会社の選択時に最も重視される項目は、料金の安さ。加えて、料金メニューや契約手続きの分かりやすさや、料金メニューが自分に合っているか、サービス品質といった点も重視されている。(10ページ参照)

調査方法

<調査対象者>

全国 20～69歳男女個人 1500サンプル

※「電気・ガス・熱供給・水道」、「市場調査」の業種に該当する回答者は排除

<調査方法>

インターネット調査

<調査期間>

2014年4月5～7日

<サンプル割付>

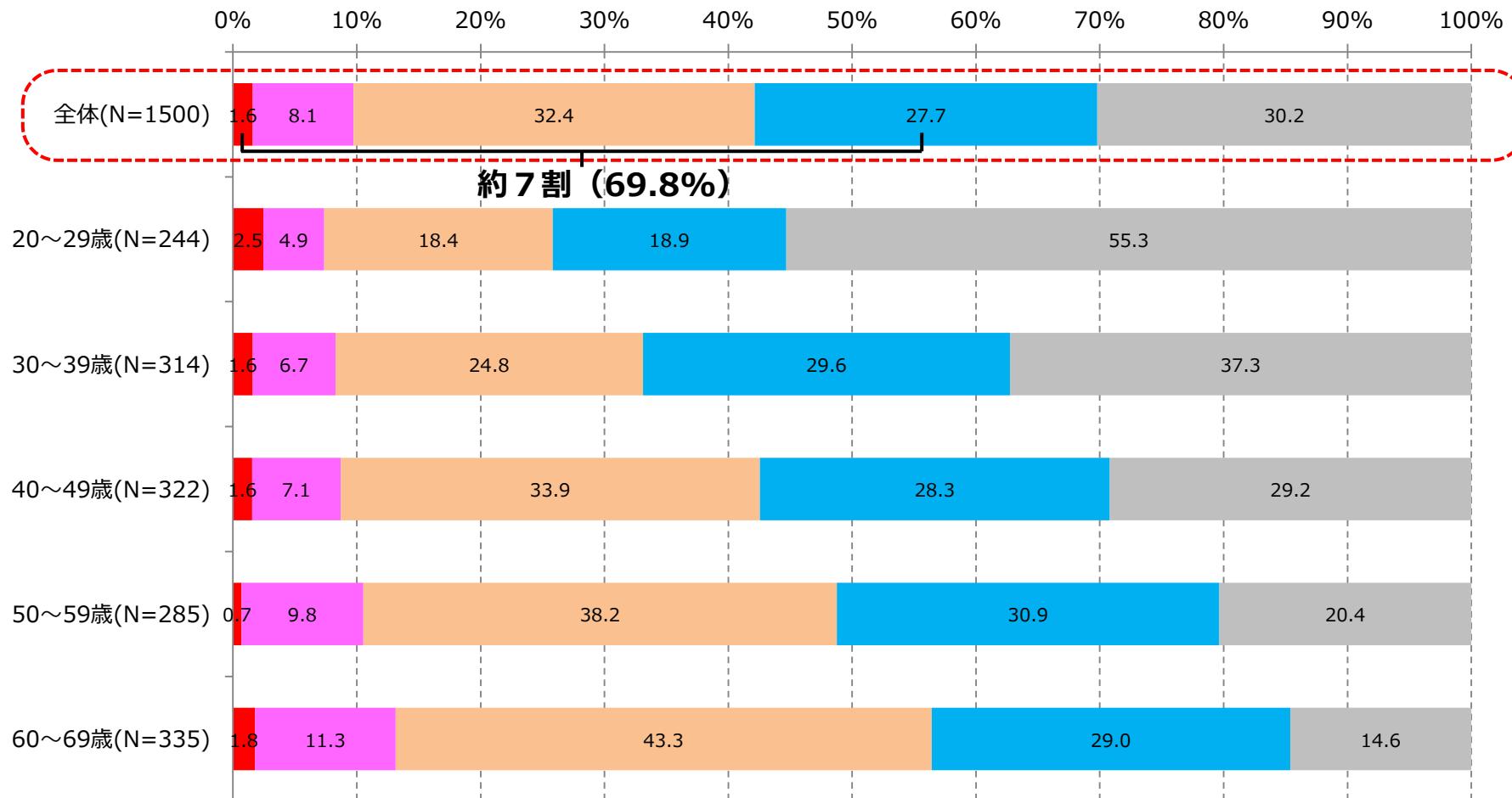
男女別、各年代別（20代～60代）、エリア（北海道、東北、関東、北陸、中部、近畿、中国、四国、九州・沖縄）別に回答者の分布が人口分布と同様になるように割り付け。

「電気の小売自由化」に関する認知度

- 「電気の小売自由化」については、約7割(69.8%)の回答者が認知しているが、詳しい内容までは知らない人が多い。特に、若年層では認知度が低い。

Q あなたは、「電気の小売自由化」について、どの程度ご存知ですか。

■ 内容を詳しく知っている ■ 内容を知っている ■ 聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている ■ 聞いたことはあるが、内容は知らない ■ 聞いたことが無い



「電気の小売自由化」について知っている内容

- 現状では電力会社を選択できることや、小売自由化により電力会社を選べるようになること、といった概要については比較的認知されているが、その時期や内容、どのようなことが起こり得るかといった具体的なイメージについては認知度が低い。

Q 「電気の小売自由化」について、説明を読む前からご存知だったことを選択してください。（いくつでも）

家庭では、今は電気を購入する電力会社を選ぶことが出来ない

59%

「電気の小売自由化」によって、電気を購入する電力会社を自由に選べるようになる

34%

電力会社どうしで競争を行うことで、電気料金が抑制される

26%

工場や事務所等では、既に電力会社を自由に選ぶことが出来る

24%

今後も、新しい電力会社として新規に参入する事業者が増える

17%

再生可能エネルギーを中心とする電力会社など、料金以外の特徴で電力会社を選ぶこともできる

15%

「電気の小売自由化」によって、時間帯別や季節別などの多様な料金メニューから選べるようになる

15%

ガスや通信、電気自動車などのセット販売を行う電力会社も出てくる

8%

「電気の小売自由化」が2016年から始まる

5%

新しい電力会社が既に150社を超えている

4%

ひとつもない

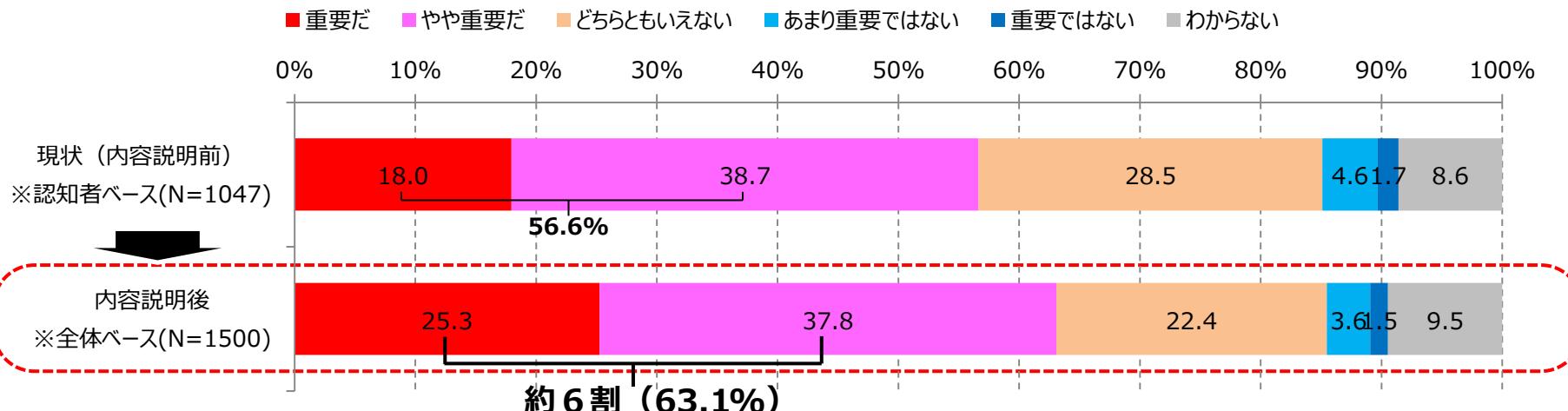
27%

小売自由化の重要性についての意識

- 小売自由化が社会的に重要と考える回答者は、57%。小売自由化の概略を説明した上で再度質問を行うと、小売自由化の重要性についての意識が高まっており、約6割(63%)の回答者が重要と考えている。

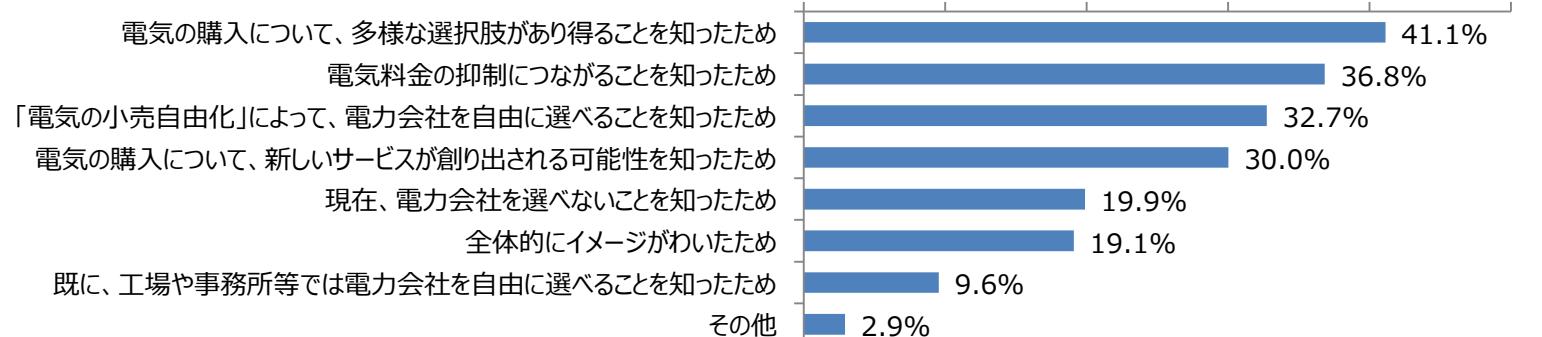
小売自由化の重要性に関する意識

Q あなたは、「電気の小売自由化」が、どの程度社会にとって重要だとお考えでしょうか。ご自身のお考えに一番近いものを一つ選択してください。



意識が変化した理由 ※重要性の認識が変化した者ベース

Q あなたは、「電気の小売自由化」の社会にとっての重要性について、冒頭のQ2では〇〇〇とお答えになり、「電気の小売自由化」に関する説明後のQ22では〇〇〇とお答えですが、「電気の小売自由化」の社会にとっての重要性についてのお考えが変わったのはなぜですか。(いくつでも)

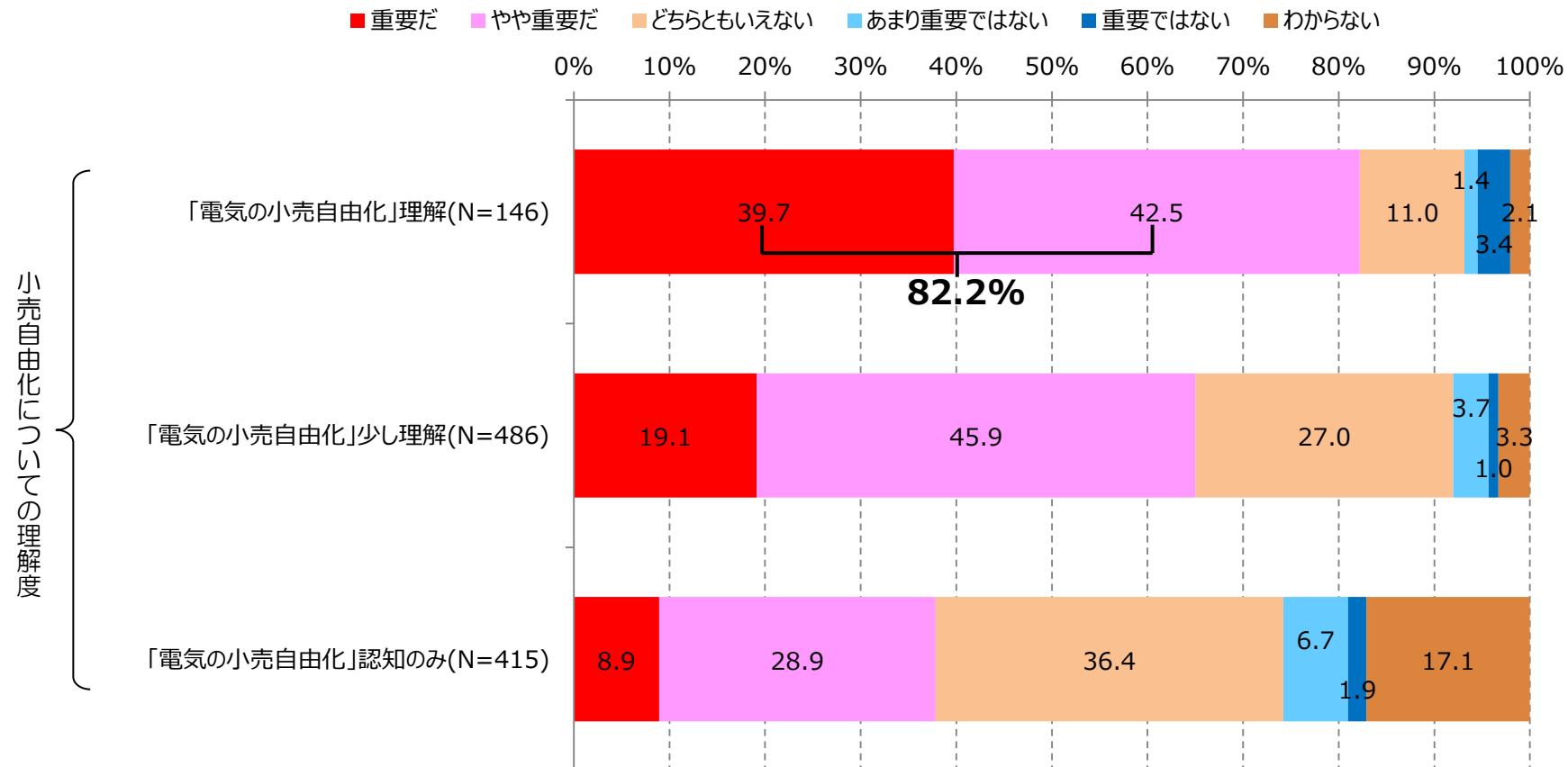


(参考)小売自由化に関する理解度と重要性認識の関係

- 小売自由化についてよく理解している人ほど、小売自由化が重要であると考える傾向がある。「内容を知っている」とした回答者では、重要と考える人の割合が82%に上る。

「電気の小売自由化」の理解度別の社会的重要性認識

Q あなたは、「電気の小売自由化」が、どの程度社会にとって重要だとお考えですか。ご自身のお考えに一番近いものを一つ選択してください。



(備考) 「理解」は、「内容を詳しく知っている」又は「内容を知っている」と回答した者。

「少し理解」は、「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」と回答した者。

「認知のみ」は、「聞いたことはあるが、内容は知らない」と回答した者。

※「電気の小売自由化」認知者ベース

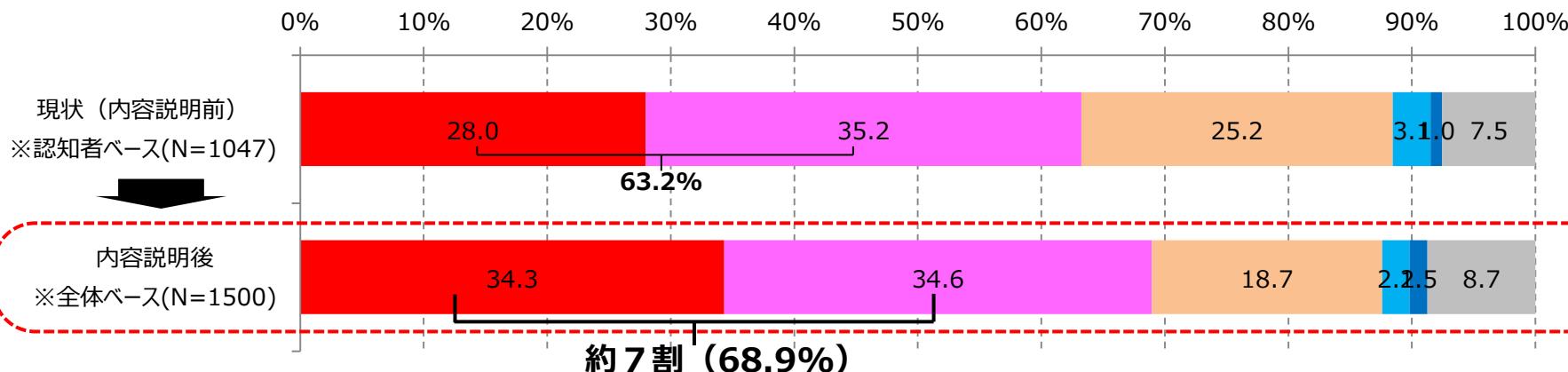
小売自由化の推進についての意識

- 小売自由化を進めるべきと考える回答者は63%。小売自由化の概略を説明した上で再度質問を行うと、小売自由化を進めるべきとする考えが高まっており、約7割(69%)の回答者が推進に積極的な意見。

小売自由化の推進についての意識

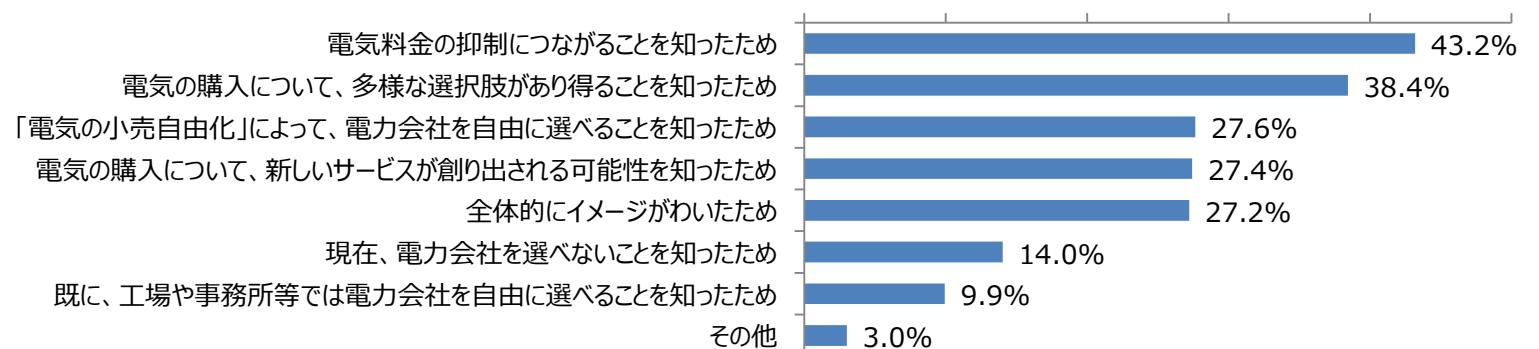
Q あなたは、「電気の小売自由化」が、どの程度社会にとって重要だとお考えですか。ご自身のお考えに一番近いものを一つ選択してください。

■進めるべき ■やや進めるべき ■どちらともいえない ■あまり進めるべきではない ■進めるべきではない ■わからない



意識が変化した理由 ※推進に関する意識が変化した者ベース

Q あなたは、「電気の小売自由化」を進めるべきかどうかについて、冒頭のQ3では○○○とお答えになり、「電気の小売自由化」に関する説明後のQ26では○○○とお答えですが、「電気の小売自由化」を進めるべきかどうかについて、お考えが変わったのは何故ですか。（いくつでも）



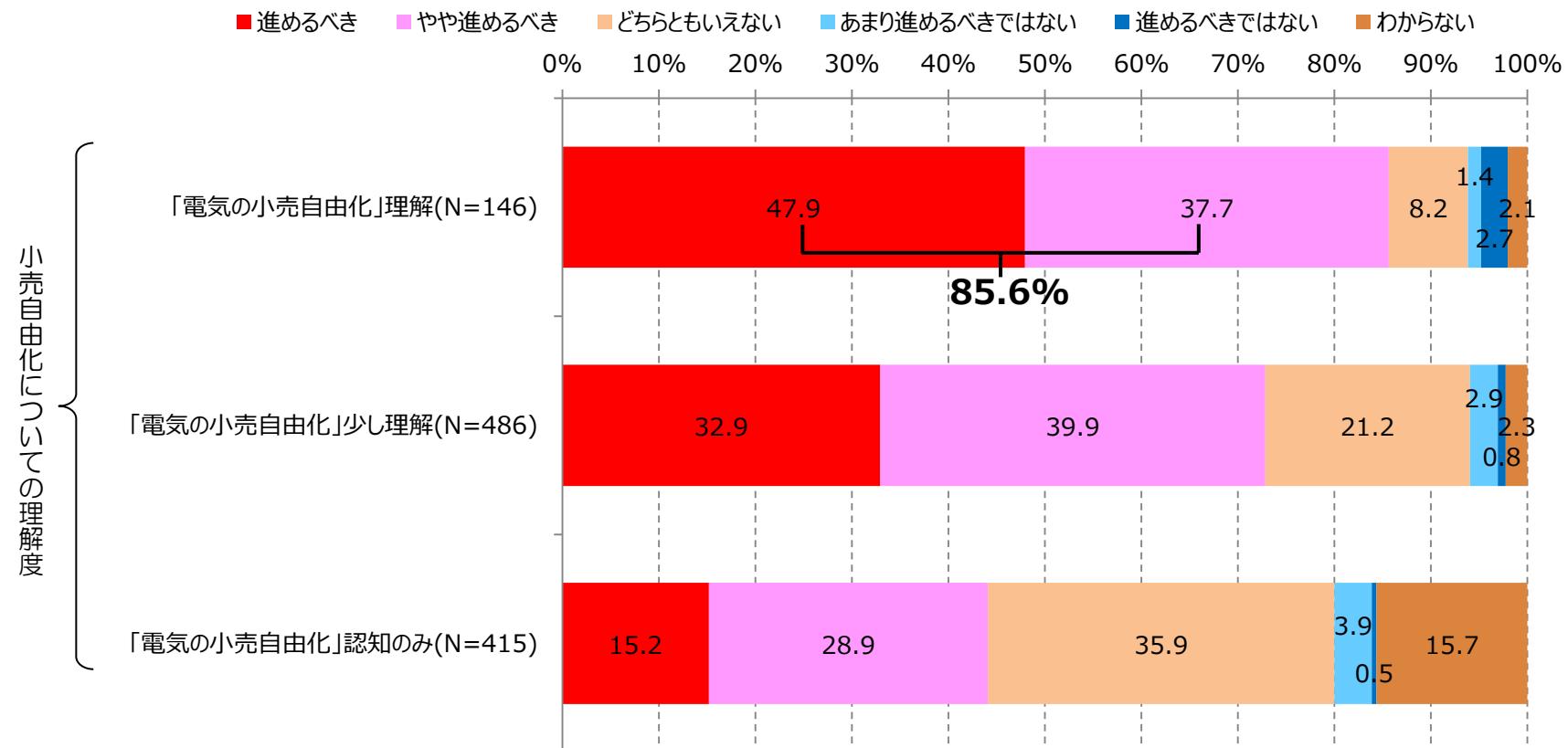
(参考)小売自由化に関する理解度と自由化推進に関する意識の関係

7

- 小売自由化についてよく理解している人ほど、小売自由化を進めるべきと考える傾向がある。「内容を知っている」とした回答者では、進めるべきと考える人の割合が86%に上る。

「電気の小売自由化」の理解度別の自由化推進に対する意識

Q あなたは、「電気の小売自由化」を進めるべきだとお考えでしょうか。ご自身のお考えに一番近いものを一つ選択してください。



(備考) 「理解」は、「内容を詳しく知っている」又は「内容を知っている」と回答した者。

「少し理解」は、「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」と回答した者。

「認知のみ」は、「聞いたことはあるが、内容は知らない」と回答した者。

※「電気の小売自由化」認知者ベース

小売自由化に対する期待と不安

- 小売全面自由化については、電気料金の抑制(79%)や、多様な料金メニューの提供(71%)を期待する回答が多い。他方、不安な事項としては、電気料金が高くなるのではないかという意見の他、電力会社の切替えによる停電の増加を挙げる意見があるが、実際には、どの電力会社であっても停電の可能性は同一。

小売自由化に期待する事項

Q あなたは、「電気の小売自由化」に何を期待しますか。ご自身のお考えに一番近いものを一つずつ選択してください。

■期待する ■やや期待する ■どちらともいえない ■あまり期待しない ■期待しない ■わからない

0% 20% 40% 60% 80% 100%

電気料金が抑制されること

37.6 41.1 12.5 2.1 2.9 3.3

78.7%

多様な料金メニューが
提供されること

29.8 41.4 18.7 3.9 2.9 3.3

71.2%

現在の電力会社とは別の電力
会社から電気の購入が出来ること

22.7 36.8 29.3 4.8 2.7 3.3

再生可能エネルギーでの
発電が多いなど特徴のある電力会社
から電気の購入が出来ること

18.4 32.2 35.2 6.4 2.3 3.1

ガス、通信や、自動車、住宅等の
他のサービスや商品とセット販売による、
新しい商品が提供されること

16.9 33.5 32.6 9.0 2.5 3.1

小売自由化に不安を感じる事項

Q あなたは、「電気の小売自由化」にどのような不安を感じますか。ご自身のお考えに一番近いものを一つずつ選択してください。

■不安を感じる ■やや不安を感じる ■どちらともいえない ■あまり不安を感じない ■不安を感じない ■わからない

0% 20% 40% 60% 80% 100%

電気料金が高くなるのではないか

6.9 21.0 30.9 26.9 9.4 4.9

電力会社を切り替えると、
新しい電力会社が信頼できない会社で
消費者トラブルに巻き込まれるのではないか

5.0 21.9 33.8 24.6 8.9 5.7

都市部だけ選択肢が
増えたり料金が抑制され、
地方にはメリットが無いのではないか

6.1 19.5 34.3 24.8 9.6 5.6

電力会社を切り替えると、
新しい電力会社が倒産した場合に
電気の供給が受けられないのではないか

4.7 18.1 30.1 29.8 11.6 5.6

電力会社を切り替えると、
停電が増えるのではないか

4.7 18.1 27.4 30.6 13.9 5.3

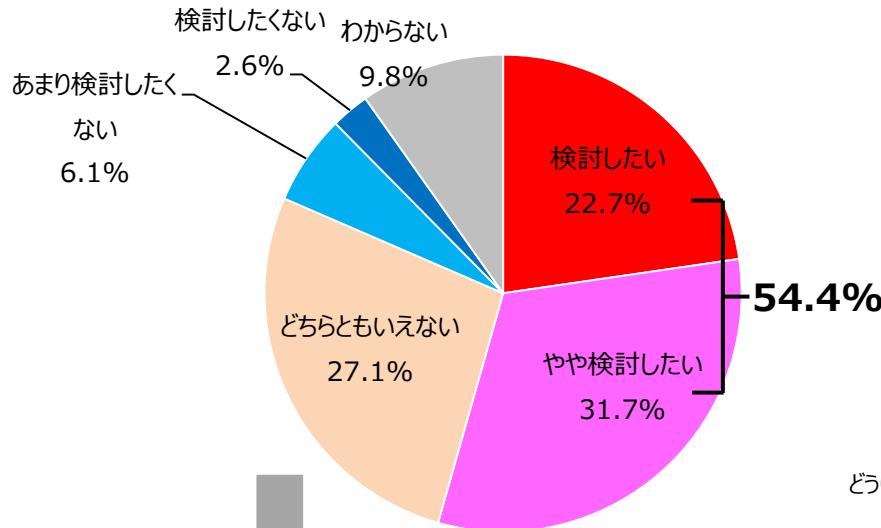
※期待、不安の双方ともに、小売自由化についての説明後の回答ベース

電力会社の「切り替え」に関する意向

- 過半数(54%)の回答者が、電力会社の切り替えの検討意欲を示している。回答者の36%は切り替えに積極的でないが、これは主に、具体的な切り替えのイメージがわからぬことや、煩雑な手続きを懸念してのもの。今後、具体的なイメージを伝え、手続きの簡素化に努めることで、消費者の選択意欲が向上することも期待されるのではないか。

電力会社の切り替え検討意向

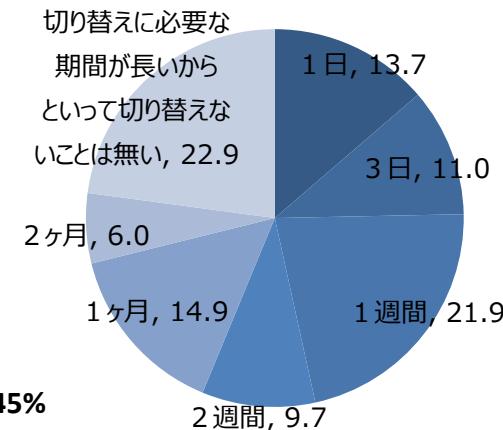
Q あなたは、電気の小売自由化がされたら、電気を購入する電力会社の切り替えを検討したいと思いますか。



- どちらともいえない
 - あまり検討たくない
 - 検討したくない
- と回答した方（36%）に対して質問

切り替え手続にかかる期間がどれくらいなら切り替えを止めようと思うか

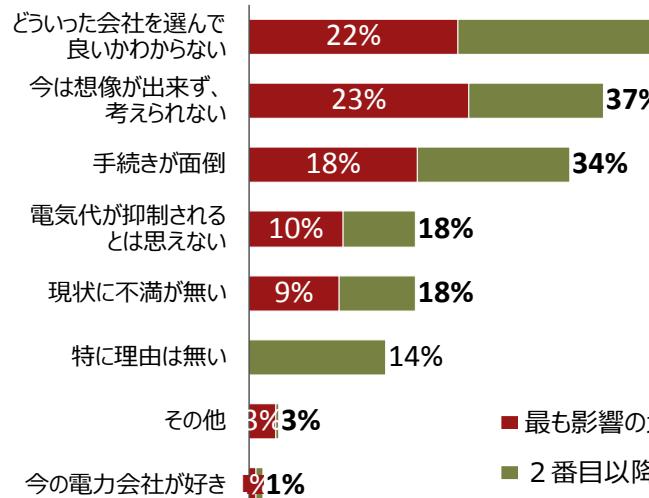
Q 電気を購入する電力会社の切り替え手続きに必要な期間について、どの程度かかると電力会社を切り替えることを止めようと思いませんか。切り替えを止めようと思い始める最も短い期間をご回答ください。



切り替えを検討する意欲が低い理由

Q 電気を購入する電力会社の切り替えについて、検討する意向があまりないのはなぜでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。（いくつでも）

Q 電気を購入する電力会社の切り替えを検討する意向があまりないとして回答されたもののうち、一番影響の大きいものはどれでしょうか。



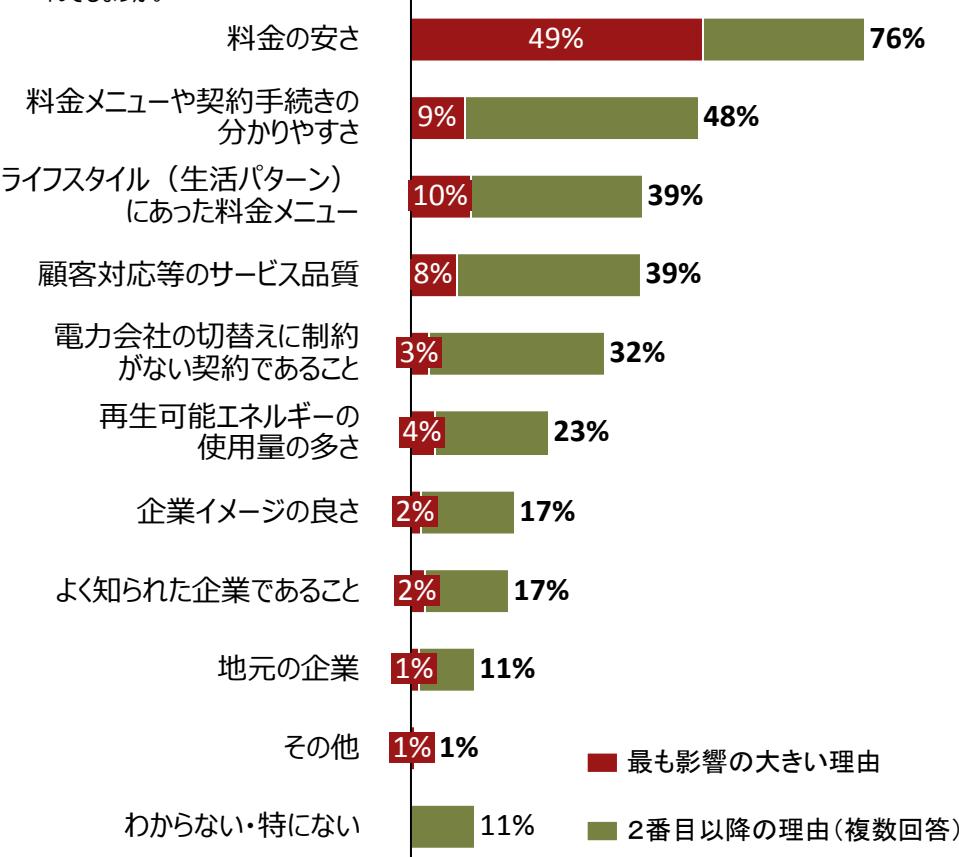
電力会社の選択を左右する要素

- 電力会社選定時の一番のポイントは料金水準。さらに、料金メニューや契約手続きの分かりやすさや、料金メニューが自分に合っているか、サービス品質といった、消費者にとっての直接的な便益が重視される傾向にあり、よく知られている企業であるかといった要素はあまり重視されていない。

電力会社の選択時に重視する項目

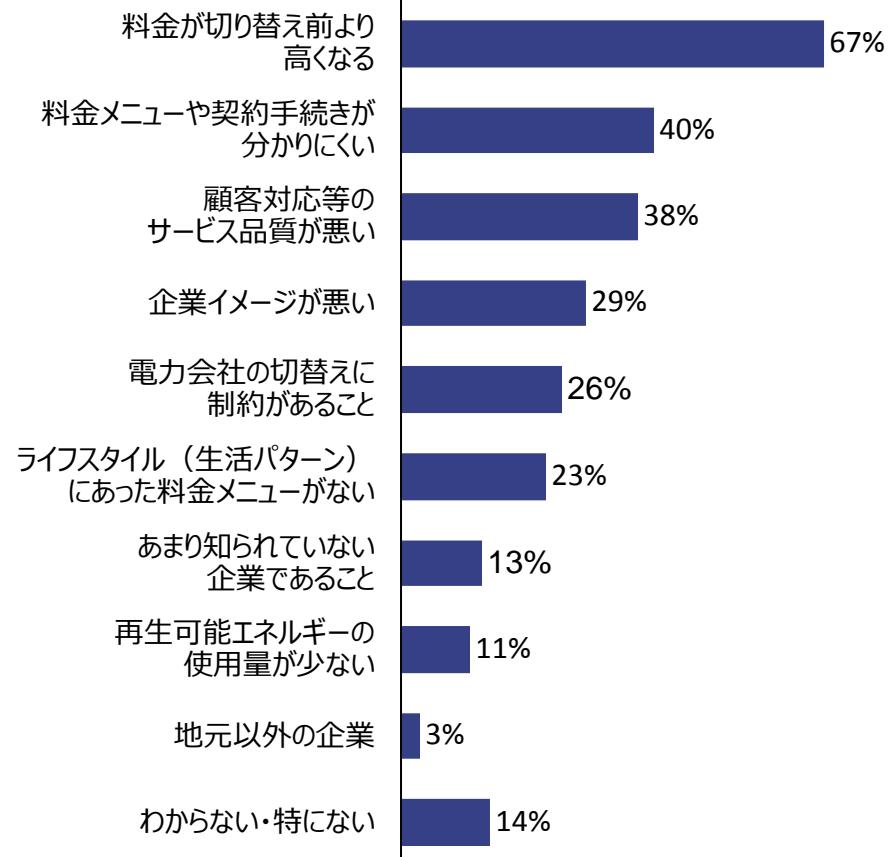
Q 今後、あなたが電気を購入する電力会社を選択する場合、何を重視して選択することになると思いますか。あてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)

Q 電力会社を選択する場合に重視すると回答されたもののうち、一番重視するものはどれでしょうか。



他の条件が良くても、これに該当したら選択しない要素

Q 電力会社を選択する場合に、他の条件が良くても、これに該当したら選択しない、という要素はどれでしょうか。あてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)



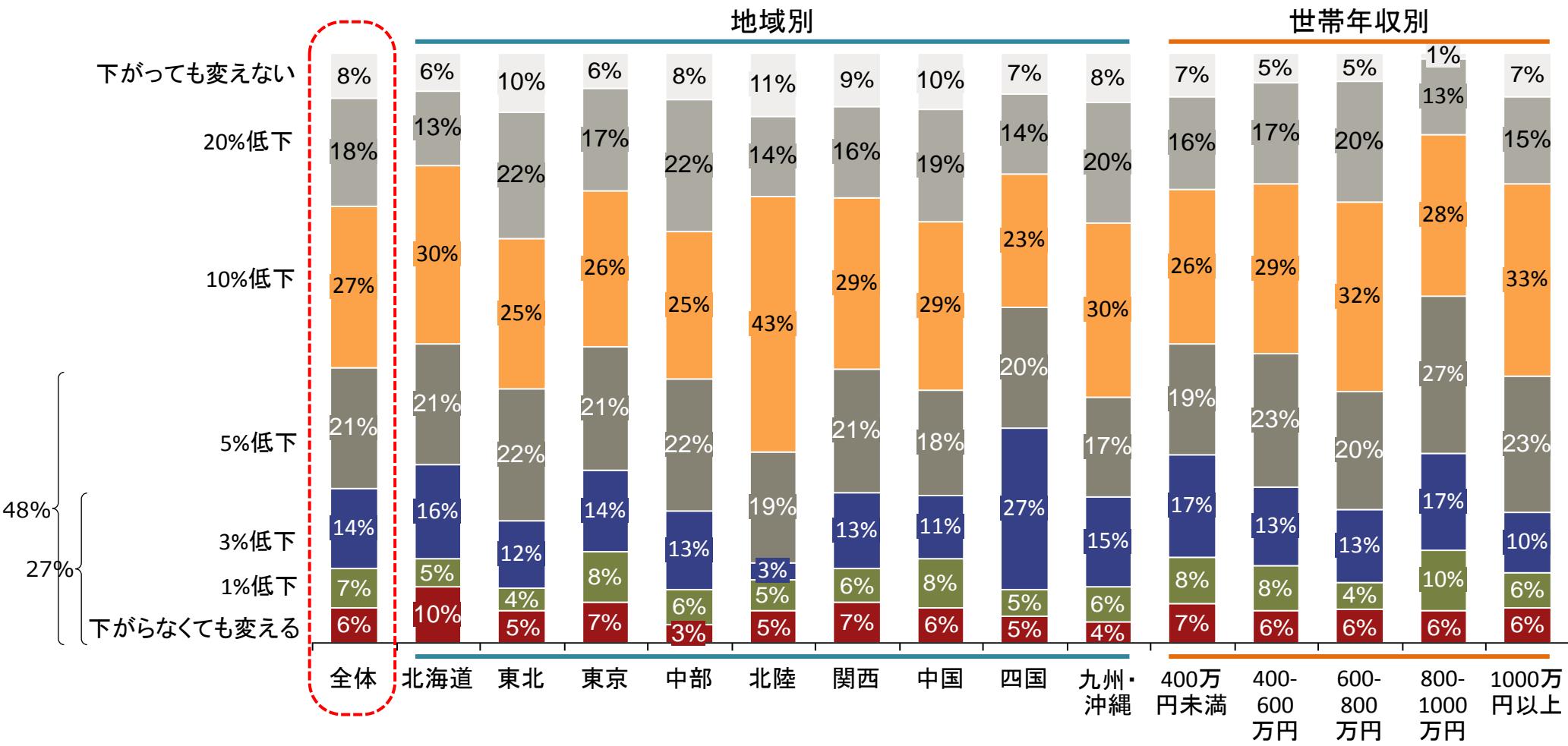
電気料金がどの程度下がれば切り替えようと思うか(価格感応度)についての意識

11

- 電気料金が1%程度低下する場合で1割強、3%程度低下する場合で約3割、5%程度低下する場合で約半数の消費者が電気事業者の切り替えを志向する。
- 世帯年収別には顕著な差は見られないが、地域別では直近で(※)電気料金の値上げをした地域でやや価格感応度が高い傾向が見られる(料金低下が少なくとも切り替えを志向)。

(※)アンケート実施時期は2014年4月

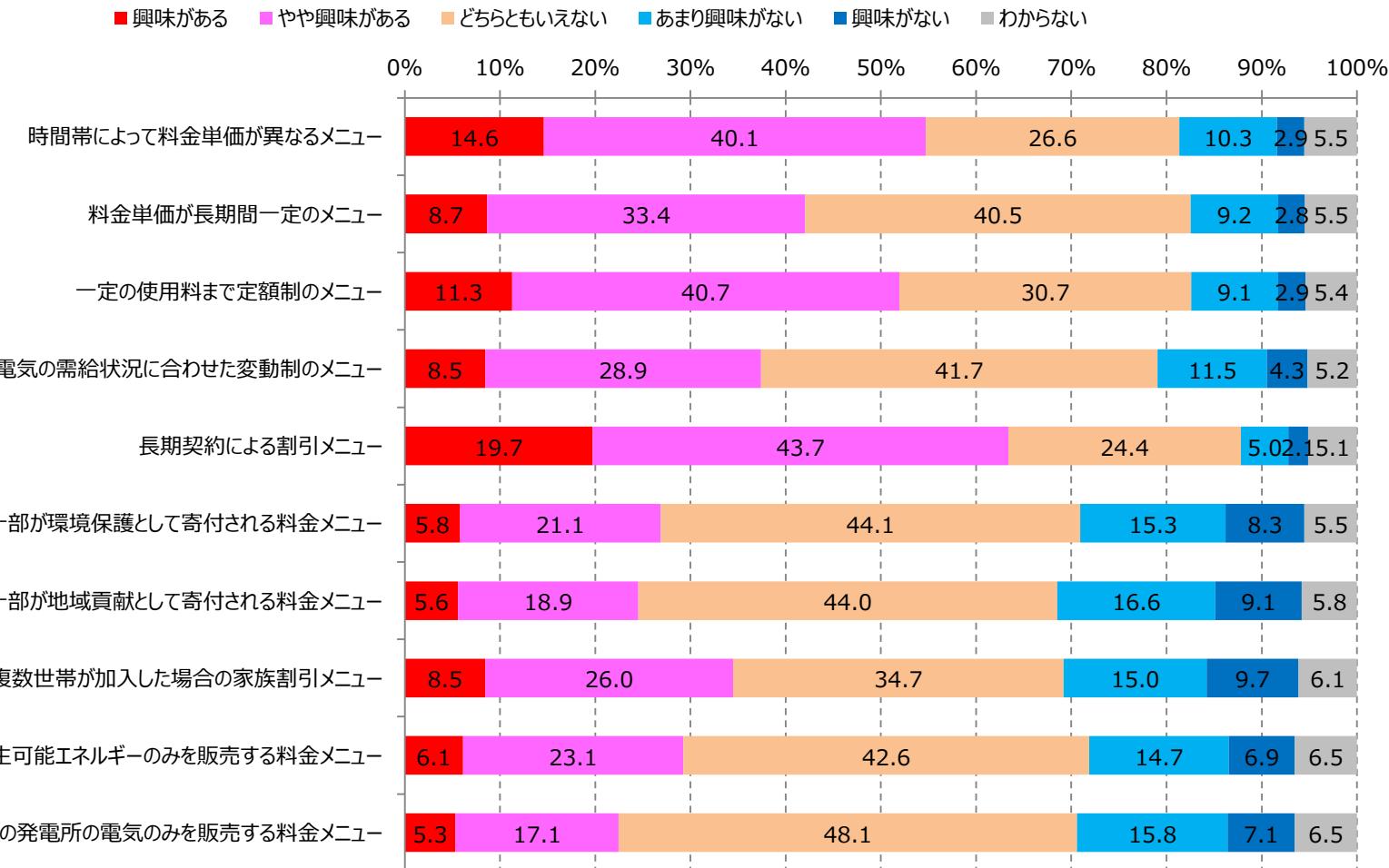
Q 実際に、日々の電気料金が今と比べてどの程度下がると電気を購入する電力会社を切り替えようと思いますか。電気料金の引き下げ率について、切り替えを検討し始めるもつとも低い率を回答ください。



興味を持っている料金メニュー

- 長期契約割引、定額制、時間帯別料金制のような、使い方によって支払い額が変わる料金メニューに対して、興味を持つ回答者が比較的多い。

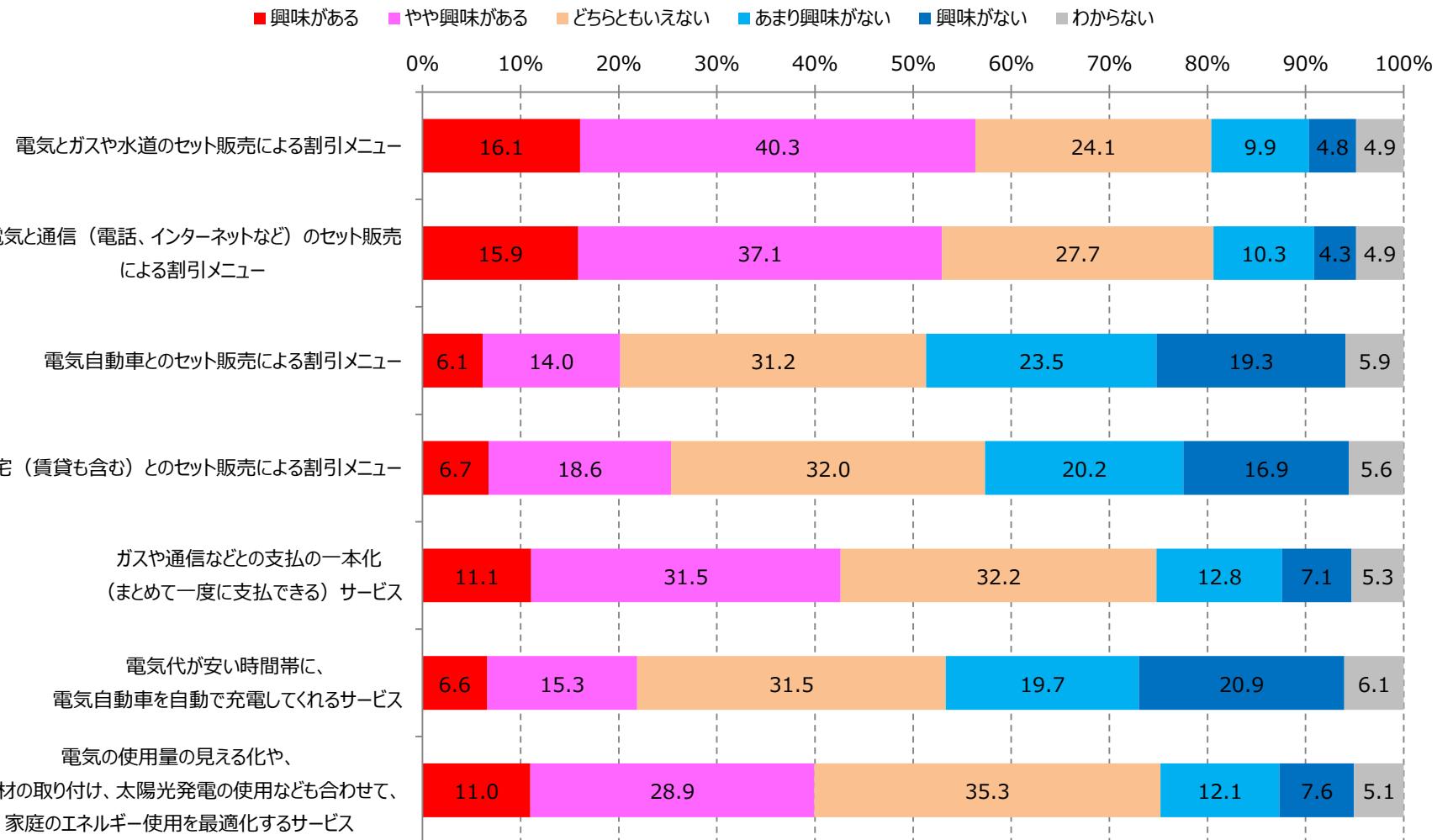
Q 電気の小売自由化がなされると、電力会社から様々な料金メニューが提供されることが想定されますが、あなたはどのような料金メニューに興味がありますか。ご自身のお考えに一番近いものを一つずつ選択してください。



興味を持っているセット販売やサービス

- 水道・光熱費や通信費とのセット販売など、現時点では、イメージのわきやすいものに関心が高い様子がうかがえる。一方、家庭のエネルギー関連全般を取りまとめた支払いサービスへの関心も高い。

Q 電気の小売自由化がなされると、他のサービスや商品とのセット販売など多様な商品が提供されることが想定されていますが、あなたはどのような料金メニュー やサービスに興味がありますか。ご自身のお考えに一番近いものを一つずつ選択してください。

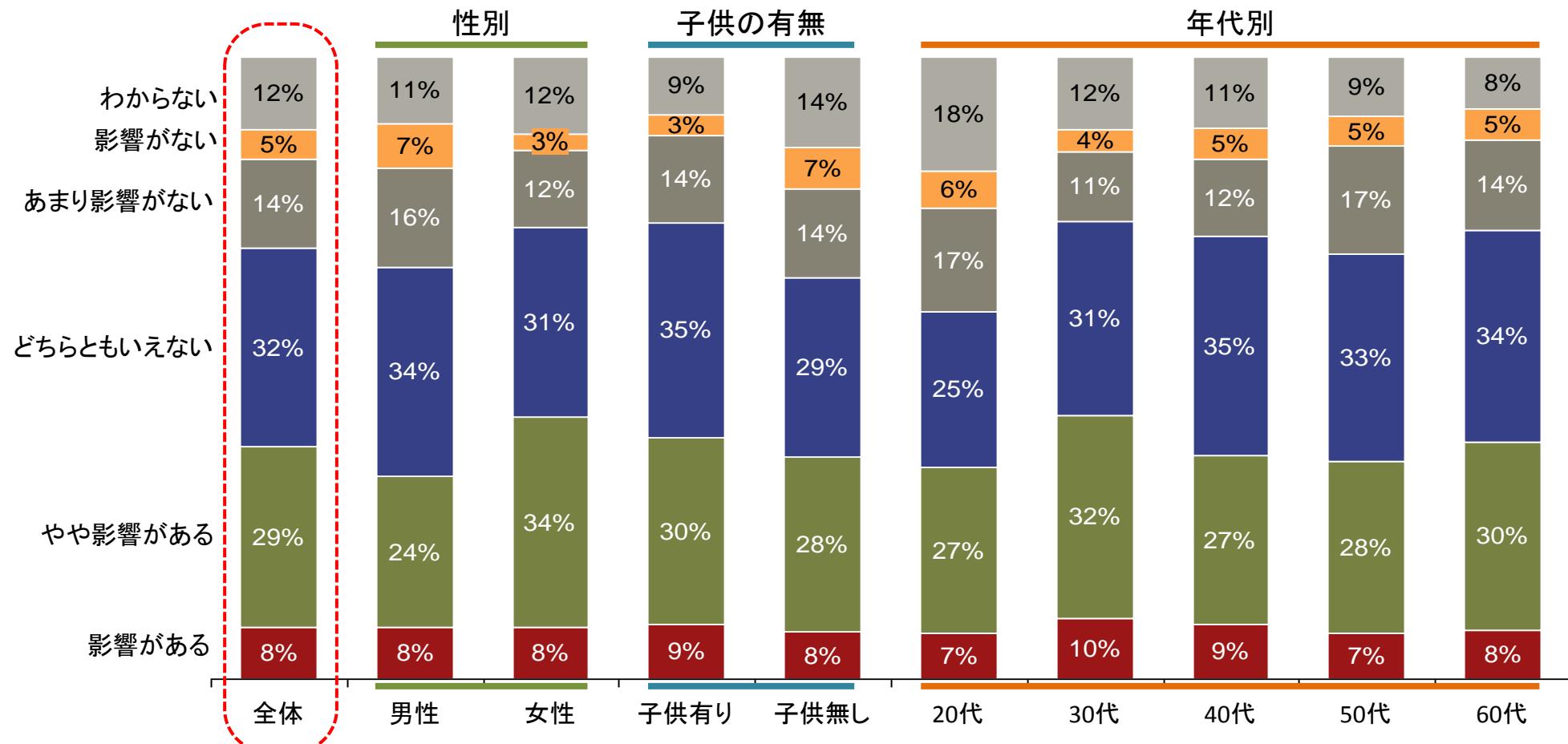


使われている電気による消費行動(商品等の選択)への影響

14

- 商品・サービスの販売元がどのような電気を使っているかは、そうした商品・サービスの消費行動にやや影響を及ぼす可能性がある。

Q 今後、さまざまな商品やサービスを購入するにあたって、その販売元の会社(メーカーなど)がどのような電気を使っているかによって、ご自身の商品やサービスの選択に影響があると思いますか。(たとえば、再生可能エネルギーを100%使っている家電メーカーの家電製品を選びたい、等)

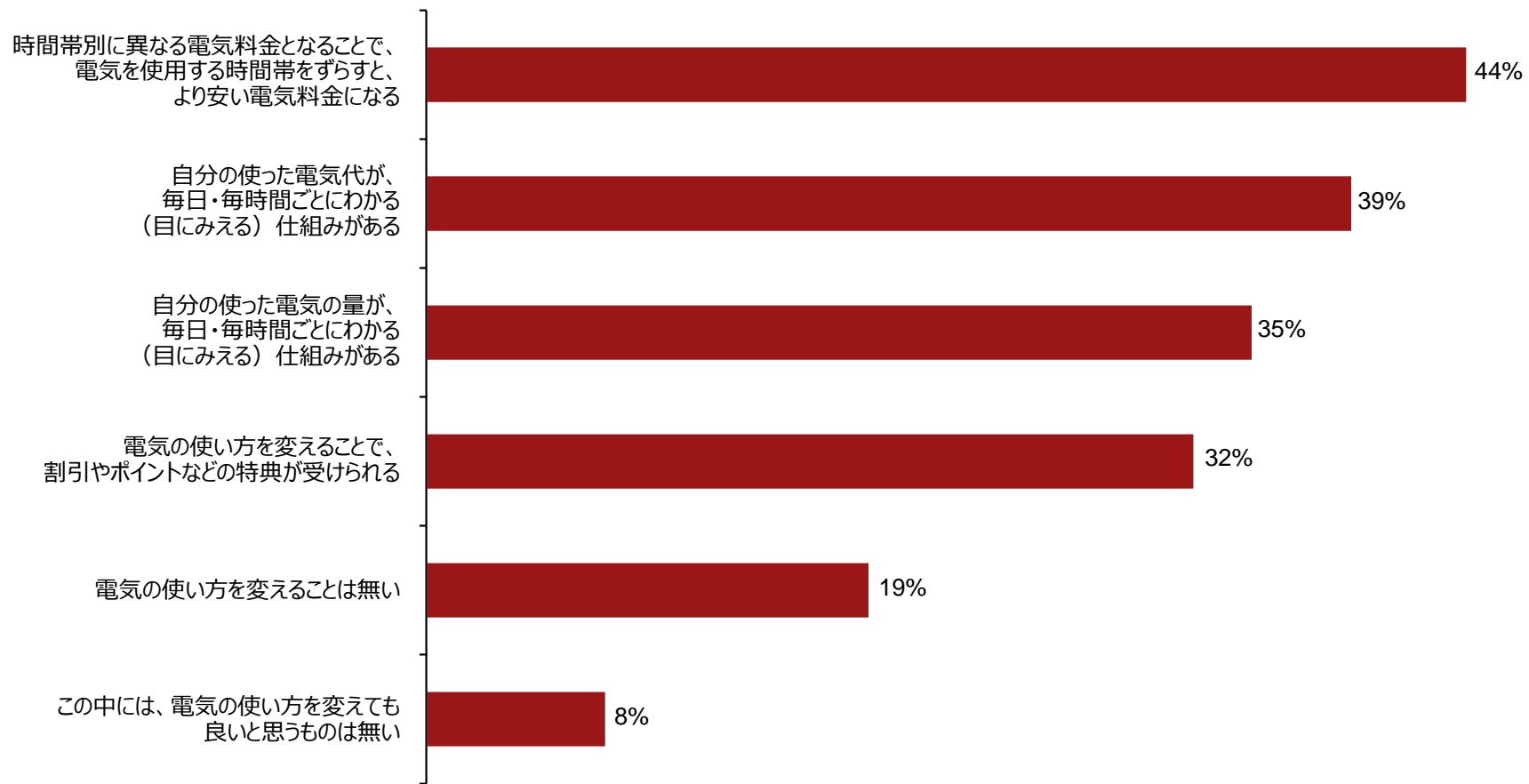


備考：「商品やサービスを購入するにあたって、その販売元の会社（メーカーなど）がどのような電気を使っているかによって、商品やサービスの選択に影響があると思うか」、という質問への回答。

自身の電気の使い方を変えようと思うきっかけ

- 時間帯別電気料金の導入や、電力の使用状況を「見える化」することは、消費者の需要行動の変化を促すきっかけとなる可能性が高い。

Q あなたは、ご自身の電気の使い方について、どういったことがあれば使い方を変えようと思いますか。（いくつでも）
(使い方とは、単なる節電だけでなく、例えば掃除機をかける時間を変えるなどの電気の利用時間を見えることなども含みます)



小売自由化について今後必要とする情報提供

- 電力小売自由化に向けて必要とする情報としては、電力会社間の比較も含め料金メニューに関する回答が多く、次いで実際に電力を供給する電力会社(小売会社)としてどのような会社があるのか、といった事業者選択に直接的に必要となる情報。

Q 「電気の小売自由化」について、今後どのような情報を欲しいと思いますか。（いくつでも）

