

## エネルギー小売事業者の省エネガイドライン検討会 令和２年度第２回 議事要旨

- 日時：令和３年３月１６日（火）１２時３０分～１４時３０分
- 場所：オンライン開催
- 出席者
  - ・ 出席委員  
田辺座長、青木委員、杉浦委員、西尾委員、平山委員
  - ・ オブザーバー  
笠間氏（一般社団法人全国ＬＰガス協会）、城口氏（ENECHANGE 株式会社）、  
佐藤氏（株式会社東急パワーサプライ）、田中氏（電気事業連合会）、  
本荘氏（一般社団法人日本ガス協会）
  - ・ 事務局  
江澤省エネルギー課長、内山省エネルギー課長補佐、久保山省エネルギー課長補佐、  
羽島課長（みずほ情報総研株式会社）、中川コンサルタント（みずほ情報総研株式会社）
- 議題
  - （１）エネルギー小売事業者の更なる省エネ情報提供の促進に向けて
  - （２）小売事業者比較サイトの活用に向けた提言
- 配布資料
  - ・ 議事次第
  - ・ 委員名簿
  - ・ 資料１ エネルギー小売事業者の更なる省エネ情報提供の促進に向けて
  - ・ 参考資料１ 省エネ情報提供に関する評価の比較サイトでの活用についての要望
  - ・ 参考資料２ 一般消費者へのアンケート結果
- 議事概要

事務局より資料１「エネルギー小売事業者の更なる省エネ情報提供の促進に向けて」、ENECHANGE 株式会社より参考資料１「省エネ情報提供に関する評価の比較サイトでの活用についての要望」を用いて議題（１）から（２）を説明後、委員及びオブザーバーによる自由討論を実施。主な意見は以下の通り。

## (1) エネルギー小売事業者の更なる省エネ情報提供の促進に向けて

### <省エネ情報提供に関する努力義務の遵守について>

(委員のご意見)

- ・ 小売契約件数が 30 万件を超える事業者について、努力義務対象事業者及び順守事業者の可視化を行っていくとのことだが、小売事業者のうち、30 万件を超える事業者がどの程度存在するのか把握する必要があるのではないか。  
⇒30 万件を超える事業者について資源エネルギー庁で徴収するデータでは把握できていないのが実情。個社の公開情報ベースで推定すると、電力事業者は 20 社程度、都市ガス事業者は 12～13 社程度、LP ガス事業者が数社となる。(事務局)

### <指針で定める省エネ情報の内容及び提供方法の見直しについて>

(委員のご意見)

- ・ 外気温の情報は重要ではあるが、指針に定めて努力義務とするかどうかは慎重な判断が必要ではないか。新電力は顧客の地域が分散しているため、情報収集の負荷が大きく、顧客側も情報過多になる可能性もある。また、検針日数も省エネ効果を分析する上で重要な要素となるため、例えば検針日数と外気温を合わせて評価スキームでの加点要素としてはどうか。
- ・ 類似世帯との比較情報については、消費者の省エネ行動を促すために有効と考えられるが、比較対象が情報を受け取る人の実情と合っていないと信頼性に欠け反感を買うおそれがある。また、エネルギー消費量が平均よりも少ない消費者の場合、ブーメラン効果でエネルギー消費量を増やしてしまう可能性もある。
- ・ 指針(1)の認知度が高いのは検針票により提供している事業者が多いことが要因と考えられる。今後検針票が個々に配布されなくなると消費者が自ら会員サイト等にログインし情報を受け取る必要があり、ログインしない人には情報が届かなくなる可能性もあり、別媒体(紙など)による情報提供も必要ではないか。
- ・ 外気温の情報を含める狙いは理解できるが、外気温を表記するだけではエネルギー消費量への影響が理解しづらく、省エネ効果が十分に得られない可能性がある。指針に努力義務として規定してしまうと、事業者の負担が重くなる一方、省エネ効果はあまり得られない可能性もある。また、現状は外気温がエネルギー消費量へ影響を与えるという明確なエビデンスがないため、評価スキームにおける加点要素としてはどうか。
- ・ エネルギー消費量に関しては自宅の断熱性の影響もあると思うが、なぜ外気温の情報を付記するのかの説明を頂けるとありがたい。  
⇒家庭におけるエネルギー消費は、エネルギー消費機器等の性能、機器の使い方等の省エネ行動、外気温等の外的要因の3要素で決定すると考えている。外気温は外的要因であり消費者自身ではコントロールできないため、排除した形で省エネを進めてほ

しい。一方、機器の性能や使い方は短期・長期と期間の差はあるものの、消費者自身でコントロールすることが可能。よって機器の更新や使い方による省エネを評価していきたいと考えている。(事務局)

- ・ 類似世帯の比較情報は重要。ただし、消費者の中には個別データを監視されていると感じる人もいるため、どのようなデータを用いて分析を行っているかを明示する必要があるのではないか。

(オブザーバーのご意見)

- ・ 顧客に対し効果的な類似世帯との比較情報を提供するためには、事業者側が比較分析の設計に関する十分な経験やノウハウを持つことが必要。国から一般的な世帯のエネルギー消費量の統計値や比較分析事例を公表していただけると、事業者は取り組みやすい。事業者は事例を参考にしながら、次第に独自の比較が出来るようになると思う。  
⇒類似世帯との比較については、ガイドラインにどのような方法で類似世帯との比較を行うことが望ましいかを規定する方針。そちらを参考に各社取り組んでいただきたい。(事務局)
- ・ 信頼性のある気温情報の提供を全ての事業者が取り組むのは厳しい。一方で、既により細かい地域別や最高気温・最低気温の情報を提供している企業も存在し、各社の自主性を重視していただきたい。委員からのご意見にもあった通り、創意工夫の一つとして加要素としてはどうか。
- ・ 気温影響の情報を提供するのは難しい。ガス事業者の場合、使用目的が給湯か暖房かで影響する要因が大きく異なる。気温の影響もあるが、給湯であれば水温の方が影響は大きく、暖房であれば季節の変わり目や降雪等の天候も影響する等、気温のみの影響を情報として提供するのは難しいのではないかな。
- ・ 精度の高い類似世帯の比較を行うことは課題がある。指針に定めるのであれば、比較手法は幅広く認めて頂きたい。
- ・ 類似世帯の比較については、大手はすでに実行しており効果があると言っている。この取り組みは重要かと思っている。当該情報については質も問われなければいけない。点数を取るための類似世帯比較にならないよう、顧客に寄り添った比較になっているかが重要であり、評価する場合に内容も確認する必要があると考える。
- ・ 情報の集約化を行うためにはシステム改修が必要であり、コストと時間が必要となる。例えば、指針(1)、(2)の情報掲載場所に指針(3)、(4)の情報のリンクを貼り付けるといった対応も認めて頂きたい。
- ・ 情報の集約化について、指針(1)、(2)は検針票、指針(3)、(4)は検針票には記載していないのが現状。そのため(3)、(4)の認知度が低い。一方、例えば(4)の情報は機器更新のタイミングでないと消費者が興味を持たないため、(1)、(2)と同じ場所に表示したからといって興味を持ってもらえるわけではない。現状の提供方法

は、個人と一般的な情報を分けるといった意図の下、行っている。全ての情報を一か所に集約するという方針も分からないではないため、一部情報はリンク貼り付けで対応することも認めて頂きたい。

(事務局の発言)

- ・ 外気温を指針に規定する点については、ご意見を踏まえ、事業者の負担感と省エネ効果を考慮して検討していく。指針改正ありきではなく、例えばガイドラインに含め、ベストプラクティスの事例として紹介するという形もあり得る。
- ・ 一部情報はリンク貼り付けで対応したいとのご意見を頂戴したが、その方法も事業者の創意工夫の一つとして評価する方針。

#### <エネルギー小売事業者の省エネ取組の評価スキームについて>

- ・ P.25 の「※」部分に「都市ガス事業者と LP ガス事業者は除く」とあるが、その場合どのような評価になるのか。  
⇒電力、都市ガス、LP ガスで評価点や配点を異なるものにする方針で検討している。  
同様に、評価・公表についても各業種で分けて行う方針で検討している。(事務局)  
⇒評価項目の表現を一般化することで、業種ごとの評価項目等のバラつきが改善するかもしれない。例えば、「電源構成の開示」は「供給側のエネルギー構成の開示」にするなど。情報開示ができる、できないが有るかと思うので、実際に試行しながら検討していけばよいのでは。
- ・ 各社の情報提供状況等が国の Web サイトから提供されるのは、既にアクセスしている人にとっては重要。今後検針票が個々に配布されなくなると、自ら Web サイトにアクセスしない人が取り残される。この状況が必ずしも良くない訳ではなく、消費者がアクセスしなくとも、必要に応じて国の Web サイトの情報を基にした比較サイトやマスメディアによる間接的な情報提供が行われることも有効かと思う。ただし、信頼性の高い情報を提供するという観点から、公正な情報の開示が必要。
- ・ 消費者が事業者の提供する Web サイト等にアクセスしたくなるような取組を行っていることは興味深い。国からの情報は必要な時にアクセスできる環境になっていることが重要だが、事業者からの情報は消費者にどのように積極的なアクセスを促すかが重要。すべての事業者が行うことは難しいが、加点要素として評価すべき。
- ・ サイトのログインの有無によってエネルギー使用量の差異を分析することを効果測定の例として挙げているが、サイトを見る人、見ない人を比較すると、情報への興味の有無でバイアスがかかっている。そうしたバイアスを無視した効果測定を評価するのは危険かと思う。
- ・ イギリスでは省エネ情報の提供による省エネ効果を過大に報告する事業者が現れることを懸念して、評価方法のガイダンスが 2020 年 12 月に作られた。直ぐとは言わない

が、将来的には日本も省エネ効果測定のガイダンスの策定等の対応が必要ではないか。

(オブザーバーのご意見)

- ・ 試行スキームを経て、本格運用を進めていく方針は良いと思う。LP ガスは価格が自由料金になっているので、その辺りも考慮して頂きたい。
- ・ 消費者にどれだけ分かりやすく、自身の取組による省エネ効果を実感してもらえるかが重要。例えばスマホで情報を確認できるかどうかもある必要である。PC からは確認できるがスマホだと画面構造が崩れてしまい確認できないといった例もある。一部の取組が進んでいる企業は契約と同時に会員サイトの登録が Web 上で行えるが、会員サイトのパスワード発行の手続を郵送で行うような、取組が遅れている企業も一部存在する。消費者がどれだけスムーズに情報へアクセスできるかも重要である。どのような情報が提供されているかについても実態が分かりづらく、その会社と契約しなければ提供される情報の中身が分からないというのが実情。外部機関が確認できるようなデモアカウントを提供してもらうなど、評価においては実効性のあるモニタリング方法が必要ではないか。
- ・ 当社の事例を申し上げると、季節の変わり目やお休み期間等にエネルギー消費量への関心高まる消費者が多い事を想定し、そのタイミングで省エネに資する情報提供を行っている。顧客ごとの情報提供に拘らず、事業者がこれまでの経験から消費者の感度が高まるタイミングを考慮した上で情報発信を行う取組についても柔軟に評価していただきたい。
- ・ 「その他の創意工夫」については、例えば事業者の省エネ情報提供について顧客認知を促す取組も評価の対象になるのではないかと。当社では、契約時や毎月の料金請求時にアプリや Web サイト等の紹介を行うことや、アプリに電力消費量の情報だけでなくおトクなキャンペーンやプレゼントや簡単なゲーム機能を持たせることにより、顧客がアプリを利用し、電気使用量を目に触れやすい仕組みを用意している。コロナ禍における自粛期間においてはアプリの利用者が増えた。このような取組も柔軟に評価できるような評価システムにしていただきたい。  
⇒例えばデモアカウントを作成していただき、こちらでゲームを体験することは可能か。  
⇒システム制約の有無を確認する必要はあるが、おそらく可能。  
⇒「その他の創意工夫」については、国が把握していない先進的な取組を報告していただければ評価し、加点する方針。是非、事前のアンケート調査にもご協力いただきたい。(事務局)

アンケート結果を基に評価方法を検討し、結果を公表するというスケジュールの場合、評価基準・方法が確定していない状態で情報提供の状況の評価が公表されてしまうことになる。アンケート結果をすぐ公開するのではなく、評価基準・方法等が明確に規定され、一定の猶

予期間を取ってから公開することとしていただきたい。

(事務局の発言)

- ・ 全ての人が納得できる評価制度がすぐ出来るわけではない。最低限必要な評価基準等から検討・試行を進め、少しずつ良い制度になるように見直しをしていきたい。
- ・ 各社があらゆる創意工夫を行っている。その全てを項目立てて評価するというだけではなく、例えば閲覧率等の実績値を活用し、事業者間の競争が促されるようにしたいと考えている。

## (2) 小売事業者比較サイトの活用に向けた提言

(委員のご意見)

- ・ 2050 年カーボンニュートラルに向けて、省エネは引き続き重要。省エネ情報の取組状況等の情報がエネチェンジ等の比較サイトにあるのは消費者にとっても助かるのではないか。国の情報であれば信頼性も高いだろう。
- ・ 省エネ情報提供の絞り込み機能の追加は、消費者が価格で事業者を選定する側面がある中、どれだけ利用してもらえるかは分からない。
- ・ 毎月の電気料金に悩みを持つ消費者に対し、電気料金のシミュレーション等で省エネ情報提供の情報を組み合わせると、消費者も関心を持つかもしれない。
- ・ 前回の検討会でも意見したが、省エネ情報提供状況の公開方法については、消費者に訴求効果があることが重要。ラベリング、評価点、シミュレーションの提示等どのような方法が良いのか、この点は ENECHANGE 等の比較サイトによる試行錯誤のポイントになるのかも知れないが、いずれにせよ省エネ情報提供がエネルギー小売会社の選択に繋がるような仕組みになるとよい。

(オブザーバーのご意見)

- ・ 消費者目線の情報提供が必要、という御指摘については改善すべきと認識しており、しっかり対応していきたい。

(事務局の発言)

- ・ 料金だけでなく、省エネ情報の提供状況も含めて各事業者で競争していただく視点が重要と認識している。

以上