

「電気料金の自由化に関する消費者アンケート」結果報告

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

2016年4月から電力小売の全面自由化が始まり、一般の消費者は電力会社（小売電気事業者）や料金プランを自由に選べるようになりました。

また電力会社（小売電気事業者）の新規参入が始まり、電力会社（小売電気事業者）は自由な料金プランの設定ができるようになりました。

今回、全国消団連では、家庭用電力小売自由化開始から2年を経過した時点の、消費者の電気料金の自由化についての現状認識やご意見について調査しました。その結果を報告します。

【調査結果のポイント】

- ・ **スイッチングについて**、「電力会社を切り替えた（35.6%）」「今までと同じ会社で料金プランを切り替え（3.9%）」を合わせると、回答者の4割近くが切り替えており、消費者委員会の調査結果（約18%）（注）に比べて高かった。
- ・ **切り替えた理由は**、「切り替えた方が料金が安くなる」「原発由来の電力を使いたくない」「大手電力会社から切り替えたい」「再生可能エネルギーを使いたい」というものが多く、「1箇所（ガス、電気、電話など）まとめて支払える」「営業で強く勧められた」という理由もあった。
- ・ **切り替えていない理由は**、「切り替えるメリットを感じない」「面倒だから」「切り替えるということがどういうことかわからない」「他電力会社の情報が少なく、選び方がわからない」「マンションの一括受電や集合住宅のため」というものが多く、「切り替えたい電力会社が見つからない」「選択肢が少ない」「もう少し様子を見て」という理由もあった。
- ・ **経過措置料金については**、「知らない（39.5%）」「聞いたことはあるが詳しい内容は知らない（43.9%）」が合わせて8割を超えており、ほとんど認知されていない。
- ・ **経過措置料金規制が解除されることについての考えは**、「電力会社（電気小売事業者）同士の競争が十分に起きていることを確認できれば（2020年以降に）料金規制を撤廃しても良い（37.1%）」「わからない（24.9%）」「電力会社（電気小売事業者）同士の競争が十分に起きるとは思わないので、2020年に料金規制を撤廃するのはまだ早い（23.9%）」の順となり、「電力会社（電気小売事業者）同士の競争が十分に起きると思うので、2020年に料金規制を撤廃しても良い」は9.8%にとどまった。
- ・ **経過措置料金規制が解除されることについての意見は**、「消費者が規制料金のことや撤廃された場合のメリット・デメリットについて十分認識していないので2020年の撤廃には反対」「料金規制を撤廃しても競争圧力が強まるわけではなく、むしろ値上げしやすくなるだけのため、消費者保護の観点から規制料金の廃止は反対」「大手電力会社が送電網を独占している限り、自由な競争の土台が作られるとは思えないので、料金規制撤廃はするべきではない」「何をもって競争が十分にできているとするのか根拠を明確にしてほしい」といった意見のほか、「撤廃されたら電気料金はどうなるのか」「撤廃後の監視体制を徹底してほしい」「撤廃後の電気料金が適正なものかどうか、検証評価が必要」「料金プランをわかりやすく提示してほしい」「将来を考えると競争は必要」などの意見があった。

【調査概要】

実施期間：4月27日～5月18日

調査対象：一般消費者

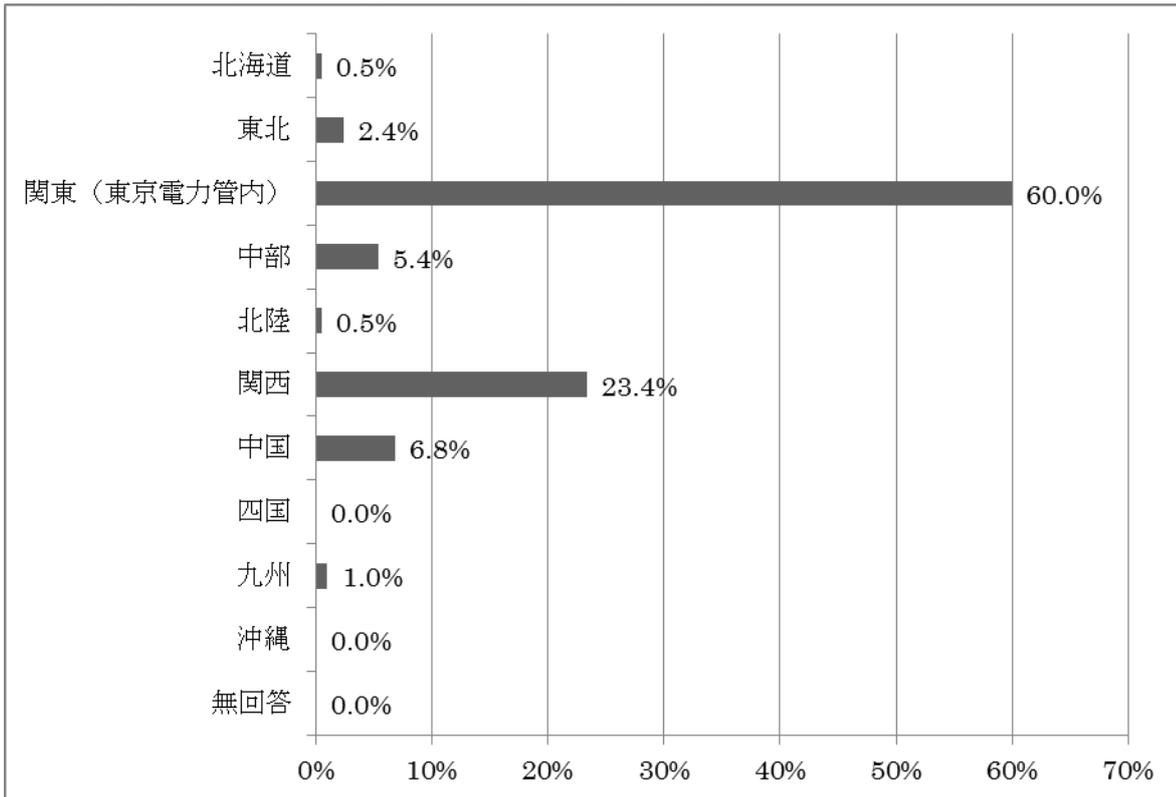
調査方法：ホームページ及び会員団体を通しての回答呼びかけ

回答数：207通（うち有効回答数205通）

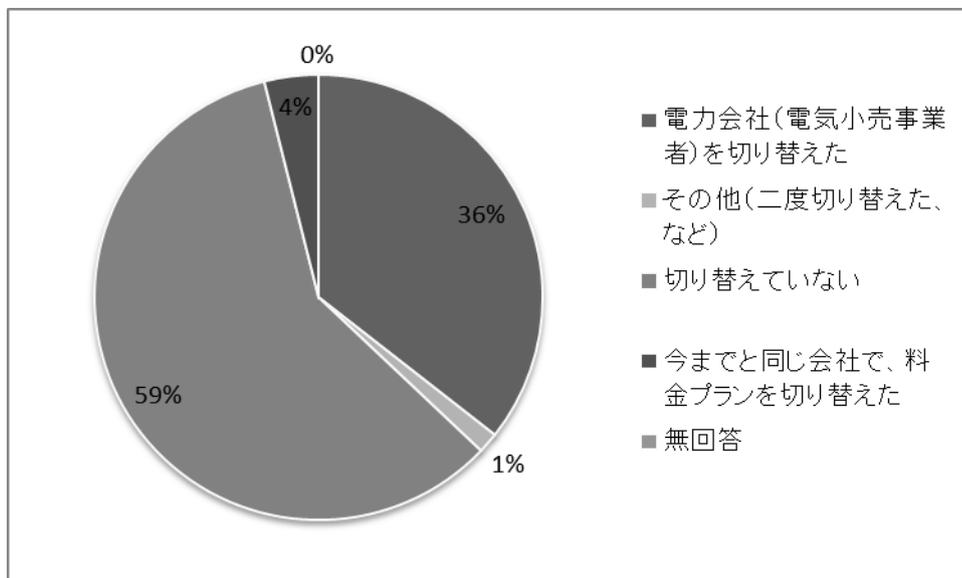
（注）電力・ガス小売自由化に関する消費者の意識について（平成30年4月26日第45回消費者委員会公共料金等専門調査会資料3）

*以下、回答中の個社名は、業種名（大手電力、ガス会社、新電力、携帯電話会社、生協など）に替えています。

Q 1. あなたのお住まいの地域はどこですか？ (n=205)



Q 2. あなたの世帯では、電力小売全面自由化以降、電力会社（電気小売事業者）を切り替えましたか？



Q 3. （任意）よろしければその理由を教えてください。（回答数：174）

* 「電力会社（電気小売事業者）を切り替えた」方の回答（回答数：69より抜粋）

- ・切り替えた方が料金が安くなるから
- ・原子力発電を行っている（行おうとしている）事業者とは契約したくないから
- ・大手電力との契約をやめたかった
- ・再エネ率の高い事業者に切り替えたかったから
- ・新電力を応援したかったから
- ・切り替えることで社会に貢献できる、意思を表明できると考えたため
- ・1箇所（ガス、電気、電話など）まとめて支払えるから

- ・利用している携帯電話で割引があったため
- ・営業で強く勧められた（らしい）
- ・簡単に切り替えできたから

***「今までと同じ電力会社で、料金プランを切り替えた」方の回答（回答数：5より抜粋）**

- ・ポイントが貯まるから
- ・単価やサービスが向上しました
- ・比較情報がなかった

***「切り替えていない」方の回答（回答数：97より抜粋）**

- ・変える必要性やメリットを感じない
- ・業者の選択や手続きが面倒であるため
- ・変えるということがどういうことか分からない、また変え方が分からないため
- ・自由化を促進することが、市民にとって良いことか悪いことか分からないため控えている
- ・各社の違いが分かりにくく、スイッチの判断が難しい
- ・切替先となる事業者のプラン等の内容を正確に把握する機会がないため
- ・切り替えたいと思うが、他電力会社の情報が少なく、選び方がわからない
- ・再生エネにしたいのだが、適切な事業者の情報がない
- ・マンション一括受電のため
- ・借家であり大家が電力会社と契約しているため
- ・原発由来の電気じゃないところに変えたいが、そうすると私が住んでいる地域だと結局ガスや石油由来の会社の選択肢しかない。もっと自然エネルギーを主体にやっている会社に変えたいのだが・・・。
- ・比較して、切り替えたい電力会社が見つからなかった
- ・新しく電気・ガスセットの電力会社を選択したいのですが、今の居住地ではガスがプロパンのためいまだに可能になっていません
- ・東北の場合は選択肢が少ないから
- ・他に選択肢がないから
- ・新規参入は不安だから 主人の同意が得られなかったから
- ・停電になった時の対応の不安。自由化が既存の電力会社の料金に反映されて安くなることは賛成するがまずは安定供給を望むため変更は考えていない。
- ・切り替えた会社が倒産したらどうなるのかとか、諸対応に不安があるから
- ・今までの電気料金より安くなるという説明に根拠が見いだせず、さらに悪徳商法としてまかり通っているので真偽が見分けられないから
- ・検討中です
- ・切り替えたいと思っているが、もう少し様子を見てみたいから

***「その他」の回答（回答数：3より抜粋）**

- ・自宅の屋根に太陽光パネルを置き、鉛の蓄電池で蓄電して使う「自給自足」をするようになったため
- ・大手電力からガス会社へは、自由化を待ってすぐに変更しました。一時でも早く原発の電気を売る大手電力をやめたかったから。ガス会社から生協に変えたのは、ガス会社が火力発電を行っていたから。生協の電気は風力・バイオマス・太陽光・小水力発電等再生可能エネルギーのみなので。

次の文をお読みになり、Q4以後の質問にお答えください。

電力小売自由化が始まる前は、電力会社は地域に1社だけしかありませんでした。そのため、独占的地位に乗じて不正な料金値上げを防ぐことなどを目的に、料金を変更（値上げ）する場合には国の認可が必要となっていました（これを規制料金といいます）。

2016年4月に、電力小売自由化が始まってからは、新たな電力会社（電気小売事業者）の参入が可能となり、電気料金についても電力会社（電気小売事業者）が自由に設定できるようになりました。しかし競争が十分に進展するまでの間、主に消費者保護のために規制料金を残すことになっています。（これを「経過措置」といいます）。

2020年4月以降は、競争が十分に起きていないなど、電気の使用者の利益を守る必要が特に高いと認められる区域を除き、経過措置は解除され、規制料金は廃止される予定です。現在、経産省の研究会や審議会等において、解除の条件等の検討が始まっています。

*** 「その他」の記載（回答任意：回答数：9より抜粋）**

- ・電力会社同士の競争が十分に起きるとは思いませんが、規制撤廃の効果も期待できません
- ・大手以外が普及できる競争力を持てる条件の整備が必要なのにされていないので、時期尚早
- ・撤廃すべきではない
- ・都会は2020年に撤廃しても良い
- ・電気代が高くなるのも安くなりすぎるのも困るので、そのあたりの監督がきちんとできるのであれば撤廃しても良い

Q6. 経過措置が解除され、大手電力会社に対する料金規制が撤廃されること（規制料金の廃止）について、わからないことやご意見等を自由にご記入ください。（例：撤廃されたら電気料金はどうなるのか、料金プランを選べるので撤廃しても良い、撤廃後の監視体制を徹底してほしい、など）（回答任意回答数：135より抜粋）

- ・消費者が規制料金のことや撤廃された場合のメリット・デメリットについて十分認識していないので2020年の撤廃には反対です。
- ・切り替えしている人はまだ5%くらいと聞いているので、撤廃する状況ではないと思います。何をもって競争が十分にできているとするのか根拠を明確にしてほしいと思いますし、2020年撤廃には反対です。
- ・料金規制を撤廃しても競争圧力が強まるわけではなく、むしろ値上げしやすくなるだけのため、消費者保護の観点から規制料金の廃止は反対。
- ・大手電力会社が送電網を独占している限り、自由な競争の土台が作られるとは思えないので、料金規制撤廃はすべきではない。
- ・廃止のまま自由化されれば携帯電話料金のように料金比較ができなくなってしまう。消費者を混乱させることになるので廃止は反対。少なくとも標準料金のようなものを公表させるべき。
- ・競合する企業が少ないので現状では期待できないが、将来を考えると競争は必要。
- ・大手電力会社は、新電力に比べてまだまだ巨大すぎて、公正な競争が成り立つとは思えません。
- ・既存の大手電力会社と対抗出来るような支援を新規電力会社にしないと、結果的には消費者利益につながらないのではないかと？
- ・現状では、新規算入業者に不利。自由競争のできる条件整備がされていないと思う。大手電力会社に有利な現状だ。新電力が育つ条件整備がされて初めて自由競争が成り立つ。送配電の完全な分離を進めていくべき。
- ・地方は大手独占からなかなか変わらないと思う。
- ・競争が十分おきていると誰もが納得できる判断の基準が問題だと思っています。
- ・撤廃されると料金が高くなるのか安くなるのかわからない。
- ・電気はなくてはならないインフラであるため、市場よりも企業に価格決定権があるイメージ。果たして低価格競争が積極的に行われるものか想像がつかない。これ以上高くなつては困る。生活を圧迫する。
- ・撤廃後の電気料金が適正なものかどうか、検証評価されるようにしてほしい。
- ・現在の大手電力会社の影響力が強く残るかたちでの規制料金撤廃は市場競争を生まず、いびつな料金になるだけだと思います。より大手の電力会社の影響力をそぐような政策的介入をする必要があります。その上での、料金規制の撤廃であるならばよいかと思います。
- ・もし撤廃した場合は、大手電力会社だけが有利にならないような競争が進むような施策と監視体制をとってほしい。
- ・大手電力会社の料金を基準として他社も料金メニューを決めているのが実態だと思われるので、少なくともその状態が続く間はその基準となる料金について規制と監視を続けるべき。高福祉社会の実現と省エネルギーの観点から設定された3段階料金がなくなることでも不安で、それに代わる制度が必要。
- ・撤廃後、消費者が自由に選べるように個々のプラン、料金の一覧などの情報がほしい。
- ・各社、業務内容を開示し、透明性を担保していただきたい。料金プランを消費者にわかりやすく提示していただきたい。
- ・規制料金の廃止の仕組みが周知されていない気がするのもっと情報を周知する活動があったほうがよい。
- ・撤廃後に電気料金が上がるのか下がるのか、短期・中期でいいから見通しが欲しい。安易に乗り換えるのも怖い。

- ・疑問点が多々ありよくまだわかりません。完全自由化になって電力の供給が不安定になったカリフォルニアの例もあるが、日本で同様の状況が生じないのか。規制の撤廃で人口の多い地域はいいかもしれないが、地方は上がるのではないか。料金プランの細かな比較ができるまでの情報提供があまりないのでよくわからない。
- ・電話勧誘や訪問販売で不当な勧誘がされるのではないかと不安（しぼりのある契約や、違約金の説明などを十分にせずに契約締結させるなど）。
- ・規制料金の撤廃には賛成だが、大手電力は原発関連の会計制度が優位になっており、託送料金に移譲されるとなっているのは納得できない。送電網を各自治体が管理する必要があると思う。
- ・2020年に、現行の電力会社優遇策である「総括原価方式」を必ず撤廃させること。
- ・気になることは、料金が安くなるかということと、安定して供給されること、万が一のときに瞬時に復興してもらうことの三点である。総合的に大手を信頼しています。

以上

